

## Purpose / Objeto

To provide an overview of Eurofins Textile Testing Spain's complaint and appeal handling process.

*Proporcionar una visión general del proceso de gestión de reclamaciones y apelaciones de Eurofins Textile Testing Spain.*

## Scope / Alcance

Eurofins Textile Testing Spain has a comprehensive process to handle complaints and appeals. It satisfies the requirements of both ISO/IEC 17025 and ISO/IEC 17065. This process applies to complaints relating to Eurofins Textile Testing Spain's testing certification services, complaints against certified clients made to Eurofins Textile Testing Spain and appeals on certification decisions taken by Eurofins Textile Testing Spain.

*Eurofins Textile Testing Spain cuenta con un proceso exhaustivo para gestionar las reclamaciones y apelaciones. Cumple con los requisitos de las normas ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17065. Este proceso es de aplicación a las reclamaciones relacionadas con los servicios de certificación de producto y de realización de ensayos, a las reclamaciones contra clientes certificados por Eurofins Textile Testing Spain y a los recursos sobre las decisiones de certificación adoptadas por Eurofins Textile Testing Spain.*

## Definitions / Definiciones

**Complaints:** Expressions of dissatisfaction made to Eurofins Textile Testing Spain with regards to its testing or certification services or its certified clients (as it relates to the fulfillment of certification requirements), where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.

**Appeal:** request by the person or organization that is the object of certification, for reconsideration by that Certification Body of a decision it has made relating to that object.

**Reclamaciones:** Expresiones de insatisfacción realizadas a Eurofins Textile Testing Spain con respecto a sus servicios de ensayos o de certificación de producto y a sus clientes certificados (en lo que se refiere al cumplimiento de los requisitos de certificación), donde se espera explícita o implícitamente una respuesta o resolución.

**Apelación:** solicitud de una persona u organización objeto del servicio de certificación de producto al Organismo de Certificación de Eurofins, para que éste reconsidere una decisión que haya tomado en relación con dicho objeto.

## 1. Process / Procedimiento

1.1. Any party wishing to submit a complaint shall contact Eurofins Textile Testing Spain sending an email to: [textile\\_spain@eurofins.com](mailto:textile_spain@eurofins.com) or other type of communication. Appeals must be received by Eurofins Textile Testing Spain within 6 (six) weeks after the certification decision. If the complaint or appeal is received for any Eurofins Textile Testing Spain employee, these will redirect it to the quality department to proceed with the correct handling procedure.

*Cualquier parte que desee presentar una queja o apelación deberá ponerse en contacto con Eurofins Textile Testing Spain enviando un correo electrónico a: [textile\\_spain@eurofins.com](mailto:textile_spain@eurofins.com) u otro tipo de comunicación. Los recursos deberán ser recibidos por Eurofins Textile Testing Spain en un plazo de 6 (seis) semanas tras la decisión de certificación. Si la reclamación o*

**Eurofins Textile Testing Spain S.L.U**  
**C/ Germán Bernácer Nº4; 03203 Elche (Alicante)**  
[textile\\_spain@eurofins.com](mailto:textile_spain@eurofins.com)

*recurso se recibe por parte de algún empleado de Eurofins Textile Testing Spain, éste lo redirigirá al departamento de calidad para que proceda a su correcta tramitación.*

1.2. The complaint and appeals handling process is subject to the applicable requirements for confidentiality.

*El proceso de tramitación de quejas y recursos está sujeto a los requisitos de confidencialidad aplicables.*

1.3. Upon receipt of a complaint/appeal, Eurofins Textile Testing Spain will log and acknowledge the complaint/appeal within 10 working days of receipt (typically via email). Once validated, it will be assigned to authorized personnel for investigation and resolution, not involved in the certification or testing activities and without any conflict of interest.

*Tras la recepción de una reclamación/reclamación, Eurofins Textile Testing Spain registrará y acusará recibo de la reclamación/reclamación en un plazo de 10 días laborables desde su recepción (normalmente por correo electrónico). Una vez validada, será asignada a personal autorizado para su investigación y resolución, no involucrado en las actividades de certificación o ensayo y sin ningún conflicto de intereses*

1.4. Eurofins Textile Testing Spain will take any necessary corrective actions related to the complaint, whether against Eurofins certification/testing activities or against the certified client.

*Eurofins Textile Testing Spain tomará las medidas correctivas necesarias relacionadas con la reclamación, ya sea contra las actividades de certificación/ensayo de Eurofins o contra el cliente certificado.*

1.5. When the complaint is against a certified client, the subject of the complaint is usually not to be made public. Eurofins Textile Testing Spain will also notify the client of the receipt of a complaint against their certified system at an appropriate time.

*Cuando la reclamación es contra un cliente certificado, el objeto de la misma no se hará público. Eurofins Textile Testing Spain también notificará al cliente la recepción de una queja contra su sistema certificado en el momento oportuno.*

1.6. Submission, investigation and decision on appeals may under no circumstances result in discriminatory actions against the appellant.

*La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no pueden en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.*

## 2. Complaint and Appeal Review / Revisión de quejas y apelaciones

2.1. Complaints are resolved through an investigation and validation process with decisions made by Eurofins Textile Testing Spain. Eurofins Textile Testing Spain has the responsibility of gathering and verifying all necessary information to validate the complaint.

*Las reclamaciones se resuelven a través de un proceso de investigación y validación con decisiones tomadas por Eurofins Textile Testing Spain. Eurofins Textile Testing Spain tiene la responsabilidad de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la reclamación.*

2.2. Investigation of complaints related to certified clients typically include an examination of the certified client's management system effectiveness, or may necessitate a special audit

and may lead to the suspension of the certification if the complaint is related to a certified client.

*La investigación de las quejas relacionadas con clientes certificados, pueden incluir un examen de la eficacia del sistema de gestión del cliente certificado, requerir una auditoría especial y/o llevar a la suspensión de la certificación si la queja está relacionada con un cliente certificado*

2.3. Whenever appropriate, Eurofins Textile Testing Spain will provide the complainant/appealant with the outcome of the investigation, and a formal notice of the end of the process.

*Cuando proceda, Eurofins Textile Testing Spain proporcionará el resultado de la investigación, y una notificación formal del final del proceso.*

2.4 In case of appeals of certification decision, appellant has the right to request the transfer of the appeal handling to the respective Eurofins' Impartiality Committee, as last resort in case of appeal or dispute.

*En caso de apelación a la decisión de certificación, el apelante tiene derecho a solicitar como último recurso su resolución Comité de Imparcialidad de Eurofins respectivo.*