

## Reclami e Ricorsi

### Prima di sporgere reclamo o ricorso, si prega di fare attenzione che:

- Non verranno accettati messaggi inoltrati in forma anonima;
- È garantita la protezione dei dati personali di tutti i soggetti che utilizzano il servizio di reclamo e ricorso.

### DESCRIZIONE PROCESSO DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

- Il reclamo, completo di ogni informazione utile, deve essere inviato al seguente indirizzo email [quality@greenkar-ts.com](mailto:quality@greenkar-ts.com);
- Il Quality Manager invierà una conferma di ricezione del reclamo e aggiornerà ove possibile circa lo stato di avanzamento;
- GreenKar Technical Service Ltd valuterà la fondatezza del reclamo analizzandolo in ogni suo aspetto;
- Il Quality Manager formalizzerà una risposta entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

### DESCRIZIONE PROCESSO DI TRATTAMENTO DEI RICORSI

- Il ricorso, completo della descrizione dettagliata di ciò che si intende contestare, del riferimento all'Inspection Report, e dell'indicazione dei propri referenti e recapiti, deve essere indirizzato alla Direzione tramite posta raccomandata (indirizzo: 18/2, South Street, Valletta, VLT 1102, Malta), entro 20 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della decisione che si intende impugnare;
- La Direzione invierà conferma di ricezione del ricorso;
- Il soggetto ricorrente, ove possibile, sarà tenuto aggiornato circa lo stato di avanzamento;
- La Commissione di Appello prenderà una decisione entro 40 giorni lavorativi dalla data di ricezione del ricorso;
- La Direzione comunicherà la decisione presa dalla Commissione di Appello tramite posta raccomandata.