

Mécanisme de traitement des plaintes

Label Surfaces SA est une entreprise familiale suisse, leader dans la fonderie de métaux précieux et le savoir-faire pour l'industrie horlogère, l'orfèvrerie et la bijouterie. Soucieuse d'écouter les préoccupations au sujet de circonstances dans la chaîne d'approvisionnement, l'entreprise a établi la présente procédure de gestion des plaintes.

Mme Cristiana Messina est responsable de la mise en œuvre et de l'examen de cette procédure.

Les préoccupations peuvent être exprimées par les parties intéressées par email ou par téléphone :

Cristiana Messina
+41 32 931 23 21
compta@labelsurface.ch

À la réception de la plainte, nous nous efforcerons :

- d'obtenir un rapport précis de la plainte
- d'expliquer notre procédure de gestion des plaintes
- d'établir la manière dont le plaignant souhaite que celle-ci soit traitée
- de décider qui est la personne appropriée en interne pour traiter la plainte ou aider à rediriger la plainte vers une autre entité, comme le fournisseur pertinent ou une industrie pertinente
- d'obtenir de plus amples informations, le cas échéant, lorsque le problème peut être traité en interne
- d'identifier toutes les mesures que nous devrions prendre ou effectuer un suivi de la situation
- d'informer le plaignant des décisions ou conclusions
- de conserver les plaintes reçues et la procédure interne suivie dans nos archives durant au moins cinq ans.

LABELSURFACE S.A.

La Direction



La Chaux-de-Fonds

Septembre 2022