

## 1. Apraksts

1.1 „GFA Certification GmbH” (GFA) ir starptautisks uzņēmums, kas specializējas neatkarīgā trešo pušu sertifikācijā.

1.2 Sertifikācijas ietvaros tiek veiktas šādas darbības:

- mežu apsaimniekošanas (MA) sertifikācija atbilstoši FSC® (FSC®A000511) vai PEFC™ (PEFC/04-04-0099) standartiem;
- FSC, PEFC, RSPO, UTZ sertificētu produktu piegādes ķēdes sertifikācija.

1.3 Šī procedūra piemērojama GFA klientiem, nevis ieinteresētajām pusēm.

1.4 GFA nodrošina apelācijas procesu, kuram ir šādi mērķi:

- reģistrēt un izskatīt no GFA klientiem saņemtās apelācijas par GFA pieņemtajiem sertifikācijas lēmumiem;
- nodrošināt, ka tiek identificētas apelācijas, kuras nepieciešams izskatīt augstākā līmenī un ka tas tiek darīts atbilstoši.

## 2. Klientu apelācijas

2.1 GFA klientam ir tiesības pārsūdzēt GFA sertifikācijas lēmumus, kas ir tieši saistīti ar klienta sertifikācijas procesu.

2.2 Paziņojums par nodomu pārsūdzēt jāizsaka rakstiski un GFA tas jāsaņem septiņu dienu laikā no sertifikācijas lēmuma saņemšanas. Lai paziņojums tiktu pieņemts un klasificēts kā apelācija, tam jābūt rakstiski adresētam GFA (kontaktainformāciju skatīt zemāk) un iesniegtam vācu vai angļu valodā.

2.3 Lai paziņojums tiktu pieņemts un klasificēts kā apelācija, tam jābūt rakstiski adresētam GFA (kontaktainformāciju skatīt zemāk) un iesniegtam vācu vai angļu valodā vai, FSC mežu apsaimniekošanas sertifikācijas gadījumā, valodā, kādā publiskais kopsavilkuma pārskats tiek publicēts FSC mājaslapā ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)). Apelācijā jāiekļauj detalizēts tās situācijas apraksts, uz kuru balstīta apelācija, un pierādījumi jebkuras apelācijas pamatošanai.

2.4 Klientam ir pienākums 14 dienu laikā no apelācijas saņemšanas rakstiski sniegt nepieciešamos faktus un informāciju GFA, kuru ņemt vērā apelācijas procesā.

2.5 Saņemtās apelācijas tiek nodotas atbilstošajai GFA Kvalitātes pārvaldības nodaļai.

2.6 Atbilstoši nepieciešamībai, apelācijas komisija sastāv no locekļiem, kas izvēlēti no GFA Lēmumu padomes vai citiem speciālistiem, kuri nav iesaistīti procesā, par kuru ir apelācija. Komisija savāc un pārbauda visu nepieciešamo informāciju un pierādījumus, kas iekļauti apelācijas pamatojumā, un paziņo savu lēmumu atbilstošajai GFA Kvalitātes pārvaldības nodaļai.

2.7 GFA apelācijas iesniedzējam pirmo atbildi sniedz divu (2) nedēļu laikā no apelācijas saņemšanas par to, vai sūdzība ir saistīta ar sertifikācijas darbībām, par kurām atbildīga ir GFA, ieskaitot, GFA piedāvāto rīcības aprakstu par sekošanu līdzīgai apelācijas virzībai.

2.8 GFA turpina informēt apelācijas iesniedzēju par apelācijas izvērtēšanas progresu.

2.9 GFA izmeklēs apsūdzības un precizēs visas no savas puses ieteiktās darbības attiecībā uz apelāciju trīs (3) mēnešu laikā no tās saņemšanas.

2.10 UTZ gadījumā GFA sniegs atbildi prasītājam 15 darba dienu laikā. Ja apelācija netiek atrisināta 20 darba dienu laikā, GFA par to ziņo UTZ. Ja prasītājs uzskata, ka GFA neatbilstoši izskatījis apelāciju, prasītājs var par to ziņot UTZ, izmantojot UTZ sūdzību procedūru (skatīt UTZ Sertifikācijas protokola 4.1. nodaļu).

2.11 Jebkurš GFA sertifikācijas lēmums (piemēram, sertifikāta apturēšana utt.) paliek spēkā līdz apelācijas rezultāta paziņošanai.

2.12 GFA apelācijas iesniedzēju informē rakstiski par apelācijas procesa rezultātu.

2.13 Apelācijas komisijas lēmums ir galīgs un saistošs gan GFA klientam, gan GFA. Līdz ko apelācijas lēmums ir pieņemts, neviena no strīdā iesaistītajām pusēm nav tiesīga sniegt pretpasību, lai grozītu vai mainītu šo lēmumu.

2.14 GFA reģistrē saņemtās apelācijas un veiktās darbības.

## 3. Vispārīgas saistības

3.1 Gadījumos, kad apelācija ir labvēlīga GFA klientam, no GFA nevar prasīt izmaksu vai jebkādu citu zaudējumu atlīdzināšanu.

3.2 Ja GFA klienta ierosinātā apelācija nav labvēlīga iesniedzējam, GFA ir tiesības iekasēt izskatīšanas maksu 500 EUR apmērā par darba dienu, izskatot apelāciju, un klients piekrīt segt visas izmaksas, kas saistītas ar īslaicīgās uzraudzības audita veikšanu, pamatojoties uz apelāciju.

3.3 GFA patur tiesības papildināt, dzēst vai mainīt šo procedūru bez iepriekšēja brīdinājuma.

## 4. Kontaktainformācija

„GFA Certification GmbH”  
Alter Teichweg 15  
22081 Hamburga, Vācija  
Telefona nr.: +49 40 5247431- 0  
FAKSS: +49 40 5247431- 999  
E-pasts: [info@gfa-cert.com](mailto:info@gfa-cert.com)