

1. Informação de base

1.1 A "GFA Certification GmbH" (GFA) é uma empresa internacional especializada em certificação de terceira parte.

1.2 Dentro do âmbito da acreditação os seguintes serviços são executados:

- a) Certification of forest management (FM) according to the FSC® (FSC®A000511) or PEFC™ (PEFC/04-04-0099) standards,
- b) Certificação da cadeia de custódia (COC) para produtos certificados FSC, PEFC, RSPO, UTZ.

1.3 Este procedimento destina-se a clientes da GFA e não a partes interessadas.

1.4 A GFA tem um processo de apelações com os seguintes objectivos:

- a) Registrar e tratar apelações sobre clientes da GFA sobre decisões de certificação da GFA,
- b) Assegurar que as são identificadas as apelações que necessitem de ser tratadas a um nível superior e que estas são tratadas de forma apropriada.

2. Apelações de clientes

2.1 Um cliente da GFA tem o direito de apelar sobre uma decisão de certificação da GFA que esteja directamente relacionada com o processo de certificação do cliente.

2.2 A notificação de intenção de apelação deve ser feita por escrito e recebida pela GFA dentro de sete dias após a recepção da decisão de certificação. Para ser aceite e classificada como uma apelação, deve ser enviada para a GFA (ver detalhes de contacto em baixo) por escrito em língua alemã ou inglesa.

2.3 Para ser aceite e classificada como uma apelação, deve ser enviada à GFA (ver detalhes dos contactos abaixo) por escrito e em Alemão, Inglês ou no caso de uma certificação FSC de FM no idioma local utilizado no sumário público publicado na página do FSC (www.info.fsc.org). A apelação deve incluir uma descrição detalhada da situação base da apelação e deve incluir evidências que a comprovem.

2.4 Dentro do prazo de 14 dias após a recepção da apelação é pedido ao cliente que forneça à GFA por escrito os factos relevantes e a informação necessária ao processo de apelação.

2.5 As apelações recebidas são encaminhadas para o Responsável pela Gestão Qualidade da GFA.

2.6 Um grupo *ad-hoc* de membros do comité de decisão da GFA e outros especialistas apropriados que não tenham estado envolvidos no processo de apelação são designados como um comité de apelação. O comité reunirá e verificará a informação e avaliará as evidências incluídas nas fundamentações da apelação e enviará um relatório com a decisão para o Responsável pela Gestão da Qualidade da GFA.

2.7 A GFA enviará uma resposta inicial ao cliente que fez a apelação, no caso de uma reclamação relacionada com actividades de certificação da responsabilidade da GFA, incluindo uma proposta da GFA relativa às medidas a desenvolver no seguimento da apelação, no prazo de duas (2) semanas após a recepção da apelação.

2.8 A GFA manterá o cliente que apelou informado sobre o progresso da avaliação da apelação.

2.9 A GFA investigará as alegações e especificará as acções propostas que respondam à apelação no prazo de três (3) meses após a sua recepção.

2.10 No caso da UTZ a GFA responderá à parte queixosa no prazo de 15 dias úteis. Se a apelação não for resolvida num prazo de 20 dias úteis, a GFA irá informar a UTZ. Se a parte queixosa achar que a apelação não foi tratada de forma apropriada pela, a parte queixosa pode relatar essa situação à UTZ usando o Procedimento de queixa da UTZ (ver Protocolo de Certificação UTZ capítulo 4.1).

2.11 Qualquer decisão de certificação (por exemplo suspensão do certificado, etc.) da GFA será mantida até ao resultado da apelação ser conhecido.

2.12 A GFA informará por escrito o cliente que fez a apelação sobre o resultado do processo de apelação.

2.13 A decisão do comité de apelação deve ser final e obrigatória quer para o cliente da GFA quer para a GFA. Assim que a decisão sobre a apelação for tomada, nenhuma reclamação por qualquer uma das partes em disputa pode ser feita para alterar ou corrigir a decisão.

2.14 A GFA manterá o registo da apelação recebidas e das acções levadas a cabo.

3. Obrigações gerais

3.1 Nos casos em que a apelação foi bem-sucedida por parte do cliente da GFA, não pode ser imputado à GFA o reembolso de custos ou qualquer perda incorrida.

3.2 Se uma apelação de um cliente da GFA não for bem-sucedida, a GFA tem o direito de cobrar uma tarifa de 500€ por dia de trabalho durante o período de apelação e o cliente concorda em pagar todos os custos relacionados com a auditoria de monitorização marcada de urgência, devido à apelação.

3.3 A GFA reserve-se no direito de acrescentar, apagar ou alterar este procedimento sem aviso prévio.

4. Detalhes de contacto

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15
22081 Hamburg, Germany
Phone: +49 40 5247431- 0
Fax: +49 40 5247431- 999
E-Mail: info@gfa-cert.com