



1. ບ ະ ອນສົງ

GFA Certification GmbH (GFA) ເປັນບໍລິສັດໜຶ່ງ ເຮັດສະເພາະການຕອບສະໜອງບໍລິການຢືນຢັນໃຫ້ ຝ່າຍທຳສາມເອກະລາດ

1.2. ໃນຂອບເຂດໃບອະນຸຍາດການເຄື່ອນໄຫວຂອງຕົນ, ທາງບໍລິສັດມີສິດປະຕິບັດບັນດາໜ້າທີ່ ຄັດ ດັງ ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຢືນຢັນການຄຸ້ມຄອງປ່າໄມ້, ຕາມບັນດາມາດຕະຖານ FSC®-(FSC®A 000511) và/ hoặc PEFC™-(PEFC/Q4-04-0099).

(ຂ) ຢືນຢັນການຄຸ້ມຄອງໄລຍະເວລາຈຳໜ່າຍຜະລິດຕະພັນສ່ວນບຸກຄົນ ດຕະພັນທຸກສະໜຶ່ງ ດໄດ້ຢືນຢັນ FSC, PEFC, RSPO và UTZ.

1.3. ຂໍ້ ນຕອນໜີ້ ໄດ້ ມີ ມູນໃຊ້ ສ່ວນບຸກຄົນ ທຸກຄົນຂອງ GFA ບໍ່ ມີ ມູນໃຊ້ ສ່ວນບຸກຄົນ ທຸກຄົນ ທຸກຄົນ

1.4. GFA ມີ ມູນໃຊ້ ຂໍ້ ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງ ຕໍ່ ບັນດາເປົ້າໝາຍຄັດ ດັງ ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າຂອງ GFA ກ່ຽວກັບບັນດາຂໍ້ ຕົກລົງ ວ່າດ້ວຍການອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA

(ຂ) ຮັບປະກັນກ່ຽວກັບຄວາມຮັບຜິດຊອບ ທີ່ ບັນດາລູກຄ້າຂອງ ພ້ອງຕ້ອງໄດ້ ແກ້ ໃຂ້ ໃນຂໍ້ ນສູງກວ່າເລື່ອ ມີ ວິ ທີ່ ການແກ້ ໃຂ້ ໃຫ້ ເໝາະສົມ.

2. ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າ

2.1. ລູກຄ້າຂອງ GFA ມີ ສິດຮ້ອງຟ້ອງບັນດາຂໍ້ ຕົກລົງ ວ່າດ້ວຍການອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA, ມີ ສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໃດໜຶ່ງ ທີ່ ຂໍ້ ນຕອນການມອບໃບຢັ້ງຢືນຂອງລູກຄ້າ

2.2. ໃບຢັ້ງຢືນຂອງຂັບດ້ວຍລາຍລັກອັກສອນ ແລະ ຕ້ອງສົ່ງມາໃຫ້ GFA ພາຍໃນ 7 ມື້ ນັບ ແຕ່ ມີ ໄດ້ ຮັບຂໍ້ ຕົກລົງ ວ່າດ້ວຍການອອກໃບຢັ້ງຢືນ, ເພື່ອ ໄດ້ ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ ໃຂ້, ໃບຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງ ໄດ້ ຂັບດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ແລະ ພາສາອັງກິດ ແລະ ໃຫ້ ສົ່ງໃດໜຶ່ງ ມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ ລະ ອບົດຢູ່ ທ້າຍ)

2.3. ເພື່ອ ໄດ້ ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ ໃຂ້ ໃບຮ້ອງຟ້ອງ ໄດ້ ຂັບດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼື ພາສາອັງກິດ ແລະ ໃຫ້ ສົ່ງໃດໜຶ່ງ ມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ ລະ ອບົດຢູ່ ທ້າຍ) ຫຼື ຂັບດ້ວຍພາສາທ້ອງຖິ່ນ ໃນ ກໍລະນີ ໃບຮັບຮອງ FSC FM, ລາຍງານຢັ້ງຢືນ ໃນ ໜ້າ ບຸກຄົນຂອງ FSC (www.info.fsc.org). ໃບຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງວາດພາບລະອບ ກໍລະນີ ຮອບຮອດ ທີ່ ຕັ້ງ ຕ້ອງມີ ຫຼັກຖານພິມ ສຸດຈະແຈ້ງ.

2.4. ພາຍໃນ 14 ວັນ, ນັບ ແຕ່ ມີ ສົ່ງໃບຮ້ອງຟ້ອງ ລູກຄ້າຕ້ອງສົ່ງໃຫ້ GFA ຫຼັກຖານແລະ ຂໍ້ ມູນທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ ດ້ວຍລາຍລັກອັກສອນ ເພື່ອ ຈະ ລະ ນາ ໃນ ເວລາ ແກ້ ໃຂ້ ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ.

2.5. ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງຈະ ໄດ້ ຈຳ ຈັດ ໃຫ້ ພາກສ່ວນຄຸ້ມຄອງຄຸ້ມຄອງ ພາກສ່ວນຂອງ GFA ເພື່ອ ຈະ ລະ ນາ ແກ້ ໃຂ້.

2.6. ກໍລະນີ ເສດແສ່ ນັບ ດາກ ກໍລະນີ ຂອງ ຄະນະ ຈະ ອອກ ຂໍ້ ຕົກລົງ ຂອງ GFA ຫຼື ຊ່ວຍຊ່ວຍ ອື່ນ ທີ່ ເໝາະສົມ ພ້ອມ ທີ່ ບໍ່ ກໍລະນີ ຂອງ ຖື ການຮ້ອງຟ້ອງ, ຈະ ໄດ້ ບົ່ງ ຕົວ ເປັນ ຄະນະ ກໍລະນີ ແກ້ ໃຂ້ ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ, ຄະນະ ກໍລະນີ ດັ່ງກ່າວ ຈະ ແກ້ ບຸກ ຈາ ແລະ ພິ ສຸດ ຕົວ ຈິ ງ ທຸກ ຂໍ້ ມູນ ທີ່ ຈຳ ເປັນ ແລະ ພິ ສຸດ ຄື ນັບ ດາ ຫຼັກຖານ, ລວມ ສາ ເຫດ ເກີດ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ, ລາຍງານ ຄໍາ ຕົກລົງ ແກ້ ໃຂ້ ຂໍ້ ນສູງ ພາກສ່ວນຄຸ້ມຄອງຄຸ້ມຄອງ ພາກສ່ວນຂອງ GFA

2.7. ພາຍໃນ 2 ອາທິດ ນັບ ແຕ່ ເວລາ ໄດ້ ຮັບ ໃບຮ້ອງຟ້ອງ, GFA ຈະ ມີ ຄໍາ ຕອບ ພິ ນຖານ ມາ ຍັງ ລູກຄ້າ ພ້ອມ ທີ່ ຄໍາ ຮ້ອງ ກ່ຽວກັບ ບັນຫາ ທີ່ ພ້ອມ ທີ່ ບົວ ຮ້ອງຟ້ອງ ມີ ສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງ ຖື ການອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA ຫຼື ບໍ່, ພ້ອມ ທີ່ ຈຳ ຈັດ ຄຳ ຕອບ ໃບ ນາ ວິ ທີ່ ການແກ້ ໃຂ້ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ.

2.8. GFA ຮັບປະກັນ ຈະ ສົ່ງ ຂໍ້ ມູນ ໃນ ການ ແກ້ ບັນຫາ ຂອງ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ ເປັນ ປະ ຈໍາ ແລະ ທັນ ເວລາ ຕໍ່ ລູກຄ້າ ພ້ອມ ທີ່ ໃບ ຮ້ອງຟ້ອງ.

2.9. GFA ຈະ ສົ່ງ ສວມ ບັນດາ ສາ ເຫດ ແລະ ວາງ ອອກ ວິ ທີ່ ການ ລະ ອບົດ ເພື່ອ ແກ້ ໃຂ້ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ ພາຍໃນ 3 (ສາມ) ເດືອນ ນັບ ແຕ່ ເວລາ ໄດ້ ຮັບ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ.

2.10. ໃນ ກໍລະນີ UTZ, GFA ຈະ ສົ່ງ ຄໍາ ຕອບ ໃຫ້ ຝ່າຍ ໂຈດ ພາຍໃນ 15 ວັນ ລັດ ຖະ ການ. ຖ້າ ຄໍາ ຮ້ອງ ບໍ່ ໄດ້ ແກ້ ໃຂ້ ພາຍໃນ 20 ວັນ, GFA ຈະ ລາຍ ງານ ໃຫ້ UTZ, ຖ້າ ຝ່າຍ ໂຈດ ໃຫ້ ຄວາມ ແທ້ ນວາ ຄໍາ ຮ້ອງ ຂອງ ຕົນ ບໍ່ ໄດ້ ແກ້ ໃຂ້ ຕາມ ຄວາມ ເປັນ ທ້າ, ຝ່າຍ ໂຈດ ສາ ມາດ ຮ້ອງຟ້ອງ ໃຫ້ UTZ ຕາມ ລະ ບົດ ບການຮ້ອງຟ້ອງຂອງ UTZ (ໃຫ້ ເບິ່ງ ບັນດາ ຂໍ້ ການ ດັກ ບົວ ກັບ ໃບຢັ້ງຢືນ UTZ ໝວດ 4.1)

2.11. ທຸກ ຂໍ້ ຕົກລົງ ທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ ຖື ການຢັ້ງຢືນ (ຕັ້ງ ບຸກ ດີ ແລະ ສະ ຫຼະ ສິດ ໃບ ຢັ້ງຢືນ) ຂອງ GFA ຕ້ອງ ມີ ຜົນ ສັກ ສິດ ເໝືອນ ເດີ ມາ ຮອດ ເວ ມີ ຜົນ ແກ້ ໃຂ້ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ.

2.12. GFA ຈະ ແຈ້ງ ໃຫ້ ລູກຄ້າ ພ້ອມ ທີ່ ຄໍາ ຮ້ອງຟ້ອງ ຜົນ ຂອງ ການ ແກ້ ໃຂ້ ດ້ວຍ ລາຍ ລັກ ອັກສອນ.

2.13. ຂໍ້ ຕົກລົງ ຂອງ ຄະນະ ກໍລະນີ ແກ້ ໃຂ້ ຄໍາຮ້ອງຟ້ອງ ຈະ ໄດ້ ຖື ເປັນ ຄໍາ ຕົກລົງ ນັບ ດາ ທ້າຍ ທຸກ ທີ່ ທຸກ ທີ່ GFA ແລະ ຝ່າຍ ລູກຄ້າ ຂອງ GFA ຕ້ອງ ປະ ຕິ ບັດ ຕາມ. ຖ້າ ມີ ຄໍາ ຕົກລົງ ນັບ ດາ ຝ່າຍ ກ່ຽວຂ້ອງ ວາງ ອອກ ກໍລະນີ ບັນດາ ຝ່າຍ ທີ່ ກ່ຽວຂ້ອງ ບໍ່ ມີ ສິດ ພິ ອ ຈຳ ຈັດ ເອົາ ດັດ ແປງ ຫຼື ບົວ ໃໝ່ ຄໍາ ຕົກລົງ.

2.14. GFA ຈະ ສົ່ງ ເນົາ ອອກ ສານ ຮ້ອງຟ້ອງ ທີ່ ໄດ້ ຮັບ ຮອງ ແລະ ວິ ທີ່ ການ ແກ້ ໃຂ້.



3. ພັນທະລວມ

3.1. ກໍລະນີລູກຄ້າຂອງ ຮ້ອງຟ້ອງໄດ້ມີພື້ນທີ່, GFA

ລູກຄ້າບໍ່ມີສິດສະເໜີ GFA
ສ້າງຄຸ້ນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ຫຼື
ທຸກຄວາມເສຍຫາຍໃດໜຶ່ງທີ່ລູກຄ້າຖືກເສຍ.

3.2. ຖ້າລູກຄ້າຂອງ GFA ບໍ່ສໍາເລັດ, GFA
ມີສິດເອົາຄ່າຮ້ອງຟ້ອງແມ່ນ 500
Euro ຕໍ່ມື້ເຮັດວຽກເຮັດແກ້ໄຂຄ່າຮ້ອງຟ້ອງ
ແລະ ລູກຄ້າຈະຕ້ອງຊໍາລະທຸກການໃຊ້ຈ່າຍ
ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຖິງບັນດາກາງ
ນັດລາຄາບຸກຄົນໄດ້ປະຕິບັດໃນເວລາ
ແກ້ໄຂຄ່າຮ້ອງຟ້ອງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

3.3. GFA ມີສິດປະກອບເພີ່ມຕື່ມ, ລົບລ້າງ ຫຼື
ປ່ຽນໃໝ່ລະບົບການຮ້ອງຟ້ອງ
ດັ່ງກ່າວໂດຍບໍ່ຕ້ອງການແຈ້ງລ່ວງໜ້າ.

4. Contact details

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