

## 1. Context

1.1 GFA GmbH Certificare (GFA) este o companie internațională specializată în certificarea tip terță parte.

1.2 Prin scopul acreditării sunt frunizate următoarele servicii:

a) Certificarea managementului forestier (FM) conform standardele FSC® (FSC®A000511) și/sau PEFC™ (PEFC/04-04-0099).

b) Certificarea lanțului de custodie (COC) pentru produsele din schemele de certificare FSC, PEFC, RSPO, UTZ.

1.3 Această procedură se adresează clienților GFA și nu părților interesate.

1.4 GFA Certificare susține procesul de soluționare a reclamațiilor urmărind:

a) Înregistrarea și adresarea contestațiilor de la clienții GFA referitoare la deciziile certificării luate de GFA;

b) Să se asigure că toate contestațiile care trebuie adresate la un nivel superior sunt identificate și tratate corespunzător.

## 2. Contestații de la clienți

2.1 Un client GFA are dreptul de a face contestație la adresa deciziilor de certificare GFA care sunt direct legate de procesul de certificare a clientului respectiv.

2.2 Notificarea intenției de a face contestație trebuie să fie făcută în scris și primită de GFA în termen de 7 zile de la primirea deciziei de certificare. Pentru a putea fi acceptată și clasificată ca și contestație, aceasta va trebui să fie adresată către GFA (a se vedea datele de contact mai jos) în scris, în limba Germană sau Engleză.

2.3 Pentru a putea fi acceptată și clasificată ca și contestație, problema trebuie adresată în mod direct către GFA (a se vedea datele de contact mai jos) în scris, în limba Germană sau Engleză, iar în cazul certificării FSC FM în limba locală în care este publicat și sumarul raportului afișat public pe site-ul oficial FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)). Contestația va include o descriere detaliată a situației și, de asemenea, va conține dovezi care vor justifica contestația făcută.

2.4 În termen de 14 zile de la primirea contestației, clientul este obligat să furnizeze în scris către GFA fapte și date relevante necesare a fi luate în considerare în procesul de soluționare a contestației.

2.5 Contestațiile primite vor fi redirecționate către Responsabilul Managementului Calității al GFA.

2.6 Comitetul de contestație va fi alcătuit din grupul de membrii ad-hoc ai consiliului de decizie sau din alți experți considerați potriviți care nu au fost implicați în problema contestată. Comitetul va aduna și verifica toate informațiile necesare și va examina motivele și dovezile care au dus la demararea contestației, iar apoi va raporta decizia către Responsabilul Managementului Calității al GFA.

2.7 GFA va furniza un răspuns inițial către clientul apelant referitor la calitatea reclamației de a face referire la activitățile de certificare de care GFA este responsabilă, incluzând și un sumar al planului de acțiunii propuse de GFA pentru soluționarea contestației, în termen de două (2) săptămâni de la primirea contestației.

2.8 GFA va informa clientul apelant cu privirea la progresul de evaluare a contestației.

2.9 GFA va investiga acuzațiile și va specifica toate acțiunile propuse ca răspuns la contestație, în termen de trei (3) luni de la primirea acesteia.

2.10 În cazul UTZ, GFA va răspunde reclamantului în termen de 15 zile lucrătoare. Dacă contestația nu a fost rezolvată în termen de 20 de zile lucrătoare, GFA va raporta acest lucru către UTZ. În cazul în care reclamantul consideră că apelul nu a fost tratat în mod corespunzător de GFA, acesta poate raporta către UTZ, utilizând Procedura de Reclamație UTZ (a se vedea în capitolul 4.1. din Protocolul de Certificare UTZ).

2.11 Orice decizie de certificare (de ex: suspendarea certificatului etc.) luată de GFA va rămâne în vigoare până la soluționarea contestației.

2.12 GFA va informa apelantul cu privire la rezultatele procesului de contestație, în mod scris.

2.13 Decizia comisiei de contestație este una definitivă și obligatorie atât pentru clientul GFA, cât și pentru organismul GFA. Odată ce decizia a fost luată, nu se va putea face nicio cerere reconvențională din partea niciuneia dintre părțile care se află în litigiu, pentru modificarea sau schimbarea deciziei luate.

2.14 GFA va păstra înregistrările cu contestații primite și măsurile luate.

## 3. Obligații generale

3.1 În situațiile în care, contestația a fost de succes pentru clientul GFA, nu se va putea face nicio plângere împotriva GFA pentru rambursarea costurilor sau a altor pierderi suferite.

3.2 În situațiile în care contestația nu a fost de succes pentru clientul GFA, organismul GFA are dreptul de a percepe o taxă de 500 de euro/zi lucrătoare, pentru a soluționa procesul de contestație, iar clientul este de acord să suporte toate costurile legate de auditurile de supraveghere de scurtă durată efectuate pe durata procesului de soluționare a contestației.

3.3 GFA își rezervă dreptul de a adăuga, șterge sau schimba această procedură fără o notificare prealabilă.

## 4. Detalii de contact:

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](mailto:info@gfa-cert.com)