

1. Общая информация о предприятии

1.1 GFA Certification GmbH (GFA) - международная компания, специализирующаяся на независимой сертификации.

1.2 В рамках аккредитации выполняются следующие виды деятельности:

- a) Сертификация лесоуправления (FM) по стандартам FSC® (FSC®A000511) или PEFC™ (PEFC/04-04-0099),
- b) Сертификация цепочки поставок по FSC-, PEFC-, RSPO-, UTZ-сертифицированной продукции.

1.3 Данная процедура применима к клиентам GFA и не применяется к заинтересованным сторонам.

1.4 Процесс апелляции в GFA имеет следующие цели:

- a) зарегистрировать и среагировать на апелляции от клиентов GFA в отношении принятых GFA решений о сертификации,
- b) убедиться в надлежащей идентификации и обработке апелляций, передающихся на более высокий уровень.

2. Апелляции клиентов

2.1 Клиент GFA имеет право подать апелляцию на принятое GFA решение о сертификации, непосредственно связанное с процессом сертификации клиентов.

2.2 Уведомление о намерении подать апелляцию должно быть письменно оформлено и получено GFA в течении семи дней после получения решения о сертификации. Для того, чтобы быть принятым и классифицированным как апелляция, оно должно быть адресовано GFA (см. контактные данные ниже), и предоставлено в письменном виде на английском или немецком языках.

2.3 Для того, чтобы быть принятым и классифицированным как апелляция, вопрос должен быть адресован GFA (см. контактные данные ниже) и предоставлен в письменном виде на английском или немецком языках или в случае FSC сертификации лесоуправления - на языке, на котором отчет для общественности публикуется на сайте FSC (www.info.fsc.org). Апелляция должна содержать подробное описание основания для обращения и надлежащие обоснования.

2.4 В течение 14 дней после получения апелляции клиент должен предоставить GFA в письменном виде соответствующие факты и данные для процедуры рассмотрения апелляции.

2.5 Полученные апелляции направляются Ответственному за управление качеством GFA.

2.6 В апелляционный комитет назначаются члены специально созданной группы на основании решения GFA или другие эксперты, не участвовавшие в процессе апелляции. Комитет должен собрать и проверить всю необходимую информацию и изучить включенные в причину подачи апелляции доказательства и отправить свое решение Ответственному за управление качеством GFA.

2.7 GFA дает первичный ответ подающему апелляцию клиенту о том, связана ли жалоба с деятельностью по сертификации в пределах компетенции GFA, включая примерный план работы GFA по апелляции, в течение двух (2) недель после получения апелляции.

2.8 GFA постоянно информирует подавшего апелляцию о ходе изучения апелляции.

2.9 GFA изучит обоснование и перечислит предлагаемые действия по апелляции в течение трех (3) месяцев после ее получения.

2.10 В случае UTZ, GFA ответит истцу в течение 15 рабочих дней. В случае невозможности удовлетворить апелляцию в течение 20 рабочих дней, GFA сообщит об этом в UTZ. Если истец считает, что апелляция не была надлежащим образом обработана компанией GFA, то истец может сообщить об этом UTZ в соответствии с процедурой рассмотрения жалоб UTZ (см. протокол сертификации UTZ, Гл. 4.1).

2.11 Любое решение GFA о сертификации (напр., приостановка действия сертификата и пр.) останется в силе до принятия решения по апелляции.

2.12 GFA сообщит подавшему апелляцию клиенту об исходе процесса апелляции в письменном виде.

2.13 Решение апелляционного комитета должно быть окончательным и обязывающим, как для GFA, так и для клиента GFA. После принятия решения по апелляции, ни одна из сторон спора не может выставить встречную жалобу, чтобы изменить или дополнить это решение.

2.14 GFA ведет учет полученных апелляций и предпринятых действий.

3. Общие обязательства

3.1 В случае удовлетворения апелляции клиента GFA, не будут приниматься жалобы в отношении GFA по возмещению расходов или иного понесенного ущерба.

3.2 Если поданная клиентом GFA апелляция не была удовлетворена, то GFA имеет право взимать гонорар за обработку апелляции в размере 500 Евро за рабочий день обработки апелляции и клиент соглашается покрыть все расходы в случае необходимости проведения срочных контрольных аудитов на основании такой апелляции.

3.3 GFA оставляет за собой право принимать дополнения, удалять или изменять положения данной процедуры без предварительного уведомления.

4. Адрес и координаты

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15
22081 Гамбург, Германия
Тел.: +49 40 5247431- 0
Факс: +49 40 5247431- 999
E-mail: info@gfa-cert.com