

1. Context

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

1.2 Prin scopul acreditării sunt frunzate 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 GFA certificare susține procesul de soluționare a reclamațiilor printr-o serie de obiective:

- a) Înregistrarea și adresarea reclamațiilor despre clienții GFA ("deținători de certificate") de la grupurile co-interesate;
- b) Înregistrarea și adresarea reclamațiilor despre GFA de la grupurile co-interesate și clienții GFA;
- c) Să se asigure că toate contestațiile care trebuie adresate la un nivel superior sunt identificate și tratate corespunzător.

2. Reclamații de la grupuri co-interesate și clienți GFA

2.1 Grupurile interesate și clienții GFA au dreptul de a-și înregistra orice reclamație la GFA cu privire la activitățile de management asupra titularilor de certificate FSC, PEFC, RSPO sau UTZ sau asupra managementului activităților de certificare GFA.

2.2 GFA poate fi implicat în tratarea reclamațiilor doar în cazul în care acestea sunt legate de cerințele standardelor FSC, PEFC, RSPO SCC și UTZ Choc sau cerințelor programului de certificare GFA.

2.3 Pentru a putea fi acceptată și clasificată ca și reclamație, problema trebuie adresată 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). Reclamația va include o descriere detaliată a situației și, de asemenea, va conține dovezi care vor justifica reclamația făcută.

2.4 Reclamațiile referitoare la clienții GFA trebuie să fie justificate cu dovezi obiective și descrieri exacte ale locațiilor, datelor și persoanelor implicate.

2.5 Toți deținătorii de certificat trebuie să aibă propriul lor sistem de reclamații, pentru a putea aborda părțile interesate care au făcut reclamația. Prin urmare, orice reclamație făcută la adresa titularului de certificat trebuie să fie înaintată inițial către titularul certificatului în cauză, urmând sistemul acestora de rezolvare, înainte ca acestea să fie înaintate către GFA.

2.6 Dacă reclamantul nu va primi un răspuns sau dacă răspunsul primit nu este unul adecvat, reclamația va fi adresată și trimisă direct către GFA (a se vedea datele de contact mai jos).

2.7 Organismul de certificare GFA va investiga reclamația și va aduna și verifica cât mai multe informații necesare (pe cât posibil) pentru a demara investigația și a putea judeca relevanța reclamației. GFA va investiga reclamația conform serviciilor menționate la indicatorul 1.2. GFA poate să emită măsuri corective sau poate să suspende un certificat în cazul în care reclamația este justificată. GFA va informa reclamantul cu privire la măsurile luate și rezultatele investigării. GFA va ține o evidență a reclamațiilor primite și a măsurilor întreprinse.

2.8 Decizia de soluționare a reclamației este luată, aprobată sau revizuită de către personalul GFA care nu a fost implicat în evaluarea reclamației.

2.9 La primirea unei reclamații, GFA va furniza un răspuns inițial dacă reclamația face referire la activitățile de certificare asupra cărora este responsabilă, inclusiv, dacă este necesar o schemă a acțiunii propuse pentru urmărirea reclamației, în termen de două (2) săptămâni de la primirea acesteia. GFA va investiga acuzațiile și toate acțiunile propuse ca răspuns la reclamație în termen de trei (3) luni de la primirea reclamației.

2.10 GFA va înregistra toate reclamațiile referitoare la titularii de certificate FSC eliberate de GFA împreună cu FSC.

2.11 GFA îi va răspunde reclamantului în Germană sau Engleză sau, în cazul certificării FSC FM în limba locală în care este publicat sumarul raportului afișat public pe site-ul FSC (www.info.fsc.org).

2.12 GFA va păstra anonimatul reclamantului față de client, dacă acest lucru este specificat de către reclamant.

2.13 În cazul certificării UTZ, GFA va răspunde reclamantului în termen de 15 zile lucrătoare. Dacă reclamația nu a fost rezolvată în termen de 20 de zile lucrătoare, GFA va raporta acest aspect către UTZ. În cazul în care reclamantul nu a fost mulțumit de rezultatele investigației, acesta poate raporta către UTZ, utilizând Procedura de Reclamație UTZ (a se vedea în capitolul 4.1. din Protocolul de Certificare UTZ).

2.14 Reclamațiile sunt alocate unui membru din personalul pentru investigație și răspuns. Reclamațiile referitoare la personalul și auditorii GFA sunt alocate Directorului Managerial GFA iar reclamațiile referitoare la Directorul Managerial GFA sunt alocate Consiliului Consultativ GFA pentru investigație.

2.15 Investigarea și urmărirea unei reclamații pot implica audituri de supraveghere neprogramate sau pot fi verificate printr-un audit de supraveghere deja programat. Auditurile interne ale filialelor locale sau ale birourile partenere GFA pot fi aranjate ca răspuns la reclamații.

2.16 Personalul GFA va analiza dosarul și va decide ce măsuri corective pot fi luate, corespunzător situației în fapt și care sunt mijloacele prin care acestea pot fi efectuate. GFA se poate baza pe expertiza oricărui membru GFA din comitetul de decizie sau a altor experți dacă este necesar.

2.17 Reclamanții sunt informați asupra rezultatelor investigației și asupra oricăror acțiuni care rezultă din aceasta.

2.18 În cazul în care, în urma certificării FSC, reclamantul nu este satisfăcut de rezultatele investigației, acesta poate trimite o plângere în atenția Directorului Managerial al ASI (Accreditation Services International) la adresa următoare:

ASI - Assurance Services International GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany
Telefon: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30
E-Mail: asi-info@asi-assurance.org

3. Obligații generale

3.1 Reclamantul nu poate depune nici o plângere împotriva GFA pentru rambursarea costurilor sau a altor pierderi suferite.

3.2 Reclamațiile bazate pe cele "din auzite" sau anonime și alte expresii de nemulțumire care nu sunt dovedite ca reclamații ale reclamantului sau ale terților părți, precum și sesizările publicate de exemplu în ziare, site-uri, etc. nu pot fi acceptate și tratate în conformitate cu această procedură. Însă, acestea pot fi luate în considerare ca și comentarii ale grupurilor interesate și adresate la următorul audit.

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

4. Detalii 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