

1. Taustatietoa

1.1 GFA Certification GmbH (GFA) on kansainvälinen yritys joka on erikoistunut riippumattomaan kolmannen osapuolen sertifiointiin.

1.2 Akkreditoinnin puitteissa suoritetaan seuraavia toimenpiteitä:

- Metsänhoidon (forest management, FM) sertifiointi FSC®(FSC®A000511) tai PEFC™-(PEFC/04-04-0099) standardien mukaan;
- Käsittelyketjun (chain of custody, COC) sertifiointi FSC-, PEFC-, ja RSPO sertifioiduille tuotteille.

1.3 Tämä prosessi pätee GFA:n asiakkaille mutta ei osakkaille.

1.4 GFA ylläpitää muutoksenhakuprosessia jolla on seuraavat päämäärät:

- GFA:n asiakkailta tulevien GFA:n sertifiointipäätöksiin kohdistuvien muutoksenhakujen rekisteröinti ja käsittely;
- Varmistaminen ylemmille tahoille kuuluvien muutoksenhakujen tunnistamisesta ja asiaankuuluvalla tavalla hoitamisesta.

2. Muutoksenhaut asiakkailta

2.1 GFA:n asiakkaalla on oikeus hakea muutosta GFA:n sertifiointipäätöksiin jotka liittyvät suoraan asiakkaan sertifiointiprosessiin.

2.2 Ilmoitus oikeudesta tehdä muutoksenhaku pitää tapahtua kirjallisesti ja GFA:n pitää saada se seitsemän päivän sisään sertifiointipäätöksen saamisen jälkeen. Jotta se voidaan hyväksyä ja luokitella muutoksenhauksi, se pitää osoittaa GFA:lle (ks. yhteystiedot alla) kirjallisesti ja lähettää joko saksan tai englannin kielellä.

2.3 Hyväksyminen ja luokittelu muutoksenhauksi vaatii sen, että valitus on osoitettu GFA:lle (ks. yhteystiedot alla) kirjallisesti ja toimitettu saksan tai englannin kielellä, tai jos FSC FM -sertifiointi on tehty paikallisella kielellä, julkinen yhteenvetoraportti julkaistaan FSC:n verkkosivuilla (www.info.fsc.org). Muutoksenhaun tulee sisältää yksityiskohtainen kuvaus sen perustaan liittyvästä tilanteesta ja todisteaineistoa valitusten toden osoittamiseksi.

2.4 Asiakkaan on 14 päivän sisällä muutoksen hakemisesta toimitettava GFA:lle kirjallisena asiaankuuluvat faktat ja tiedot muutoksenhakuprosessin aikana tarkasteltaviksi.

2.5 Vastaanotetut muutoksenhaut lähetetään eteenpäin GFA Quality Management Responsiblelle (laadunhallintavastuullinen).

2.6 Tapauskohtainen ryhmä koostuen GFA:n päätöslautakunnan jäsenistä tai muista asiantuntijoista, jotka eivät olleet tekemisissä muutoksenhakua koskevassa tapauksessa, nimitetään muutoksenhakukomiteaksi. Komitea kokoaa ja todentaa kaikki tarvittavat tiedot ja tutkii muutoksenhaun syitä koskevan todistusaineiston ja raportoi päätöksestään GFA Quality Management Responsiblelle.

2.7 GFA antaa alustavan vastauksen muutosta hakevalle asiakkaalle siitä, koskeeko valitus GFA:n vastuun piiriin kuuluvia sertifiointitoimenpiteitä, kahden (2) viikon sisään muutoksenhaun vastaanottamisesta, sisältäen yhteenvedon asiaankuuluvista ehdotetuista mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

2.8 GFA pitää muutosta hakevan asiakkaan ajan tasalla muutoksenhaun arvioinnin etenemisestä.

2.9 GFA on tutkinut syytökset ja määritellyt kaikki ehdotetut toimenpiteet vastauksena muutoksenhakuun kolmen (3) kuukauden sisään sen vastaanottamisesta.

2.10 Jokainen GFA:n sertifiointipäätös (esim. sertifiointipäätöksen peruuttaminen, jne.) pysyy voimassa muutoksenhaun tulokseen asti.

2.11 GFA tiedottaa muutosta hakevalle asiakkaalle muutoksenhakuprosessin tuloksesta kirjallisesti.

2.12 Muutoksenhaun komitean päätös on lopullinen ja sitova sekä GFA:n asiakkaalle että GFA:lle. Kun päätös koskien muutoksenhakua on tehty, ei kumpikaan riidan osapuolista voi tehdä vastakannetta päätöksen korjaamiseksi tai muuttamiseksi.

2.13 GFA pitää kirjaa vastaanotetuista muutoksenhauista ja niistä seuraavista toimenpiteistä.

3. Yleiset velvoitteet

3.1 Tapauksissa, joissa GFA:n asiakas on onnistuneesti tehnyt muutoksenhaun, ei voida tehdä vaatimuksia GFA:ta vastaan kulujen hyvittämisestä tai muita aiheutuneita tappioita varten.

3.2 Jos GFA:n asiakkaan aloittama muutoksenhaku ei onnistunut, GFA:lla on oikeus veloittaa EUR 500,- - korkuinen käsittelykulu per muutoksenhaun käsittelyyn käytetty työpäivä, ja asiakas suostuu kattamaan kaikki kulut jotka aiheutuu muutoksenhakuun perustuvista lyhyen varoitusaajan valvonta-auditoinneista.

3.3 GFA varaa oikeuden tähän prosessiin lisäämisestä, siitä poistamisesta tai sen muuttamisesta ilman ennakoitua.

4. Yhteystiedot

GFA Certification GmbH
Alter Teichweg 15
22081 Hamburg, Germany
Puhelin: +49 40 5247431- 0
Faksi: +49 40 5247431- 999
Sähköposti: info@gfa-cert.com