



**1. ບໍ່ ສາມາດ**

GFA Certification GmbH (GFA) ເປັນບໍລິສັດໜຶ່ງ ເຮັດສະເພາະການຕອບສະໜອງບໍລິການຢືນຢັນໃຫ້ ຜ່າຍທົ່ວສາມເອກະລາດ

1.2. ໃນຂອບເຂດໃບອະນຸຍາດການເຄື່ອນໄຫວຂອງຕົນ, ທາງບໍລິສັດມີສິດປະຕິບັດບັນດາໜ້າທີ່ ຄັ້ງ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

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

(ຂ) ຢືນຢັນການຄຸ້ມຄອງໄລຍະເວລາຈຳໜ່າຍຜະລິດຕະພັນສ່ວນບຸກຄົນ ທີ່ກະສານໄດ້ຢືນຢັນ FSC, PEFC và RSPO.

1.3. ຂໍ້ ນຕອນໜີ້ໄດ້ ມູນໃຊ້ສ່ວນບຸກຄົນ ຄົນຂອງ GFA ບໍ່ ມູນໃຊ້ສ່ວນບຸກຄົນ ທີ່ ຈຳໜ່າຍຜະລິດຕະພັນ

1.4. GFA ມູນໃຊ້ຂໍ້ ນຕອນການຮ້ອງຟ້ອງຕໍ່ ບັນດາເປົ້າໝາຍຄັ້ງ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

(ກ) ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າຂອງ GFA ກ່ຽວກັບບັນດາຂໍ້ ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA

(ຂ) ຮັບປະກັນການຖອດຮັບບັນດາຄຳຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງໄດ້ແກ້ໄຂໃນຂັ້ນສູງກ່ວາເລື່ອມື່ອມີວິທີການແກ້ໄຂໃຫ້ເໝາະສົມ.

**2. ຄຳຮ້ອງຟ້ອງຈາກລູກຄ້າ**

2.1. ລູກຄ້າຂອງ GFA ມີສິດຮ້ອງຟ້ອງບັນດາຂໍ້ ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA, ມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງໂດຍກົງຕໍ່ ຂໍ້ ນຕອນການມອບໃບຢັ້ງຢືນຂອງລູກຄ້າ

2.2. ໃບຢັ້ງຢືນຕ້ອງຂຽນດ້ວຍລາຍລະອຽດ ແລະ ຕ້ອງສົ່ງມາໃຫ້ GFA ພາຍໃນ 7 ມື້ ນັບແຕ່ມີໄດ້ຮັບຂໍ້ ຕົກລົງວ່າດ້ວຍການອອກໃບຢັ້ງຢືນ, ເພື່ອໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂ, ໃບຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງໄດ້ຂຽນດ້ວຍພາສາເຢຍລະມັນ ແລະ ພາສາອັງກິດ ແລະ ໃຫ້ສົ່ງໂດຍກົງມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ລະອຽດຢູ່ ທ້າຍ)

2.3. ເພື່ອໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ແກ້ໄຂ ໃບຄຳຮ້ອງຟ້ອງ ໄດ້ຂຽນເປັນພາສາເຢຍລະມັນ ຫຼື ພາສາອັງກິດ ແລະ ໃຫ້ສົ່ງໂດຍກົງມາຍັງ GFA (ຂໍ້ ມູນຕິດຕໍ່ລະອຽດຢູ່ ທ້າຍ) ຫຼື ຂຽນດ້ວຍພາສາອື່ນ, ໃນກໍລະນີໃບຮັບຮອງ FSC FM, ລາຍງານຢ່າງເປີດເຜີຍໃນໜ້າເວັບຂອງ FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)).

ໃບຮ້ອງຟ້ອງຕ້ອງອາດພາບລະອຽດ ກໍລະນີຮ້ອງຟ້ອງ ຕ້ອງມີຫຼັກຖານພິສູດຈະແຈ້ງ.

2.4. ພາຍໃນ 14 ວັນ, ນັບແຕ່ມີສົ່ງໃບຮ້ອງຟ້ອງລູກຄ້າຕ້ອງສົ່ງໃຫ້ GFA ຫຼັກຖານແລະຂໍ້ ມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງດ້ວຍລາຍລະອຽດ ອາດສາມາດເອົາໃຈໃສ່ໃນເວລາແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງ.

2.5. ຄຳຮ້ອງຟ້ອງຈະໄດ້ຖືກໃຫ້ພາກສ່ວນຄຸ້ມຄອງ ຄຸ້ມຄອງພາບຂອງ GFA ເພື່ອພິຈາລະນາແກ້ໄຂ.

2.6. ກຸ່ມພິເສດແມ່ນບັນດາກຸ່ມການຂອງຄະນະຈະອອກຂໍ້ ຕົກລົງ ຂອງ GFA ຫຼື ຊີ້ບອກອື່ນ ທີ່ເໝາະສົມຜູ້ ທີ່ບໍ່ ກ່ຽວຂ້ອງຕໍ່ ການຮ້ອງຟ້ອງ, ຈະໄດ້ບົ່ງຕົວເປັນຄະນະກຸ່ມການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງ, ຄະນະກຸ່ມການດຶງກ່າວຈະແກ້ບຸກ ພິສູດຕົວຈິງທຸກຂໍ້ ມູນທີ່ຈຳເປັນ ແລະ ພິສູດຄືນບັນດາຫຼັກຖານ, ລວມສາເຫດເກີດຄຳຮ້ອງຟ້ອງ, ລາຍງານຄຳຕັດສິນແກ້ໄຂຂຶ້ນສູ່ພາກສ່ວນຄຸ້ມຄອງຄຸ້ມຄອງພາບຂອງ GFA

2.7. ພາຍໃນ 2 ອາທິດ ນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບໃບຮ້ອງຟ້ອງ, GFA ຈະມີອຳນາດອຸບ ພິນຖານມາຍັງລູກຄ້າຜູ້ມີຄຳຮ້ອງກ່ຽວກັບບັນຫາທີ່ຜູ້ກ່ຽວຂ້ອງຟ້ອງມີສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຕໍ່ ການອອກໃບຢັ້ງຢືນຂອງ GFA ຫຼື ບໍ່, ພ້ອມທັງສົ່ງຕິດຕໍ່ໂປນ ວິທີການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງ.

2.8. GFA ຮັບປະກັນຈະສົ່ງຂໍ້ ມູນໃນການແກ້ບັນຫາຂອງຄຳຮ້ອງຟ້ອງເປັນປະຈຳ ແລະ ທັນເວລາຕໍ່ລູກຄ້າຜູ້ມີໃບຄຳຮ້ອງ.

2.9. GFA ຈະສູບສວນບັນດາສາເຫດ ແລະ ວາງອອກວິທີການລະອຽດ ເພື່ອແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງພາຍໃນ 3 (ສາມ) ເດືອນ ນັບແຕ່ເວລາໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງ.

2.10. ທຸກຂໍ້ ຕົກລົງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຕໍ່ ການຢັ້ງຢືນ (ເກັບຄືນ ແລະ ສະຫຼະສິດໃບຢັ້ງຢືນ) ຂອງ GFA ຕ້ອງມີຜົນສັກສິດເໝືອນເດີມມາຮອດເວລາຜົນແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງ.

2.11. GFA ຈະແຈ້ງໃຫ້ລູກຄ້າຜູ້ມີຄຳຮ້ອງຟ້ອງຜົນຂອງການແກ້ໄຂ ດ້ວຍລາຍລະອຽດ ອາດສາມາດ.

2.12. ຂໍ້ ຕົກລົງຂອງຄະນະກຸ່ມການແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງຈະໄດ້ຖືເປັນຄຳຕັດສິນ ສຸດທ້າຍບຸກຄົນ ທີ່ GFA ແລະ ຜູ້ຍຸບລູກຄ້າຂອງ GFA ຕ້ອງປະຕິບັດຕາມ. ຖ້າມີຄຳຕັດສິນຂອງບັນດາຜູ້ຍຸບລູກຄ້າກ່ຽວຂ້ອງວາງອອກແລ້ວ ບັນດາຜູ້ຍຸບລູກຄ້າທີ່ກ່ຽວຂ້ອງບໍ່ມີສິດຟ້ອງຄືນເພື່ອດັດແປງ ຫຼື ບົ່ງໄຫວ ຄຳຕັດສິນ.

2.13. GFA ຈະສົ່ງເນື້ອເອກະສານຮ້ອງຟ້ອງທີ່ໄດ້ຮັບຮອງ ແລະ ວິທີການແກ້ໄຂ.

**3. ພັນທະລວມ**

3.1. ກໍລະນີລູກຄ້າຂອງ GFA ຮ້ອງຟ້ອງໄດ້ມີຜົນດີ, ລູກຄ້າບໍ່ມີສິດສະເໜີ GFA ສົ່ງຄືນຄຳໃຊ້ຈ່າຍ ຫຼື ທຸກຄວາມເສຍຫາຍໃດໜຶ່ງທີ່ລູກຄ້າຖືກເສຍ.

3.2. ຖ້າລູກຄ້າຂອງ GFA ບໍ່ສາເດດ, GFA ມີສິດເອົາຄຳຮ້ອງຟ້ອງແມ່ນ 500 Euro ຕໍ່ມື້ ເຮັດວຽກເພື່ອແກ້ໄຂ ຄຳຮ້ອງຟ້ອງ ແລະ ລູກຄ້າຈະຕ້ອງຊ່ວຍທຸກການໃຊ້ຈ່າຍ



ທ່ານ ກໍ່ ດຶວຂ້ອງ ຖື ງູບ ນດາກາ  
ນຕູ ລາຄາບ ງເອ ນໄດ້ ປະຕິບັດ ໃນເວລາ  
ແກ້ ໄຂ້ ຄຳ ຮ້ອງ ຟ້ອງ ທ່ານ ກໍ່ ດຶວຂ້ອງ.  
3.3. GFA ມີ ສິດ ປະກອບ ເພີ່ມ ຕື່ມ, ລື ບລ້າງ ຫຼື  
ປຸ້ ບໄໝ ລະ ບົບ ການ ຮ້ອງ ຟ້ອງ  
ດັ່ ງກ ັງ ໂດ ບບ ື່ ຕ້ອງ ການ ແຈ້ ງ ລວງ ໜ້າ.

**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