

### 1. Informação de base

1.1 A “GFA Certification GmbH” (GFA) é uma empresa internacional especializada em certificação de terceira parte.

1.2 Dentro do âmbito da acreditação os seguintes serviços são executados:

- a) Certification of forest management (FM) according to the FSC® (FSC®A000511) or PEFC™ (PEFC/04-04-0099) standards,
- b) Certificação da cadeia de custódia (COC) para produtos certificados FSC, PEFC, RSPO.

1.3 Este procedimento destina-se a clientes da GFA e não a partes interessadas.

1.4 A GFA tem um processo de apelações com os seguintes objectivos:

- a) Registrar e tratar apelações sobre clientes da GFA sobre decisões de certificação da GFA,
- b) Assegurar que as são identificadas as apelações que necessitem de ser tratadas a um nível superior e que estas são tratadas de forma apropriada.

### 2. Apelações de clientes

2.1 Um cliente da GFA tem o direito de apelar sobre uma decisão de certificação da GFA que esteja directamente relacionada com o processo de certificação do cliente.

2.2 A notificação de intenção de apelação deve ser feita por escrito e recebida pela GFA dentro de sete dias após a recepção da decisão de certificação. Para ser aceite e classificada como uma apelação, deve ser enviada para a GFA (ver detalhes de contacto em baixo) por escrito em língua alemã ou inglesa.

2.3 Para ser aceite e classificada como uma apelação, deve ser enviada à GFA (ver detalhes dos contactos abaixo) por escrito e em Alemão, Inglês ou no caso de uma certificação FSC de FM no idioma local utilizado no sumário público publicado na página do FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)). A apelação deve incluir uma descrição detalhada da situação base da apelação e deve incluir evidências que a comprovem.

2.4 Dentro do prazo de 14 dias após a recepção da apelação é pedido ao cliente que forneça à GFA por escrito os factos relevantes e a informação necessária ao processo de apelação.

2.5 As apelações recebidas são encaminhadas para o Responsável pela Gestão Qualidade da GFA.

2.6 Um grupo *ad-hoc* de membros do comité de decisão da GFA e outros especialistas apropriados que não tenham estado envolvidos no processo de apelação são designados como um comité de apelação. O comité reunirá e verificará a informação e avaliará as evidências incluídas nas fundamentações da apelação e enviará um relatório com a decisão para o Responsável pela Gestão da Qualidade da GFA.

2.7 A GFA enviará uma resposta inicial ao cliente que fez a apelação, no caso de uma reclamação relacionada com actividades de certificação da responsabilidade da GFA, incluindo uma proposta da GFA relativa às medidas a desenvolver no seguimento da apelação, no prazo de duas (2) semanas após a recepção da apelação.

2.8 A GFA manterá o cliente que apelou informado sobre o progresso da avaliação da apelação.

2.9 A GFA investigará as alegações e especificará as acções propostas que respondam à apelação no prazo de três (3) meses após a sua recepção.

2.10 Qualquer decisão de certificação (por exemplo suspensão do certificado, etc.) da GFA será mantida até ao resultado da apelação ser conhecido.

2.11 A GFA informará por escrito o cliente que fez a apelação sobre o resultado do processo de apelação.

2.12 A decisão do comité de apelação deve ser final e obrigatória quer para o cliente da GFA quer para a GFA. Assim que a decisão sobre a apelação for tomada, nenhuma reclamação por qualquer uma das partes em disputa pode ser feita para alterar ou corrigir a decisão.

2.13 A GFA manterá o registo da apelação recebidas e das acções levadas a cabo.

### 3. Obrigações gerais

3.1 Nos casos em que a apelação foi bem-sucedida por parte o cliente d GFA, não pode ser imputado à GFA o reembolso de custos ou qualquer perda incorrida.

3.2 Se uma apelação de um cliente da GFA não for bem-sucedida, a GFA tem o direito de cobrar uma tarifa de 500€ por dia de trabalho durante o período de apelação e o cliente concorda em pagar todos os custos relacionados com a auditoria de monitorização marcada de urgência, devido à apelação.

3.3 A GFA reserve-se no direito de acrescentar, apagar ou alterar este procedimento sem aviso prévio.

### 4. Detalhes de contacto

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)