

## 1. Arka plan

1.1 GFA Certification GmbH (GFA), bağımsız üçüncü taraf sertifikasyonu alanında uzmanlaşmış uluslararası bir şirkettir.

1.2 Akreditasyon kapsamında aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilir:

- FSC® (FSC®A000511) veya PEFC™ (PEFC/04-04-0099) standartlarına göre Orman Yönetimi (FM) sertifikası,
- FSC, PEFC ve RSPO, sertifikalı ürünler için Ürün Zinciri (COC) sertifikası.
- Sürdürülebilir Kaynak Doğrulama Planı (Sustainable Resources Verification Scheme/SURE) sertifikası

1.3 Bu prosedür, paydaşlar için değil, yalnızca GFA müşterileri için geçerlidir.

1.4 GFA itiraz prosedürü aşağıdaki hedefleri içerir:

- GFA sertifikalandırma kararlarıyla ilgili olarak GFA müşterilerinden gelen itirazların kaydedilmesi ve ele alınması.
- Daha üst düzeyde ele alınması gereken itirazlar belirlenebilir ve buna göre ele alınabilir.

## 2. GFA müşterilerinin itirazları

2.1 Müşterinin, müşterinin belgelendirme sürecini etkileyen GFA'nın belgelendirme kararlarına itiraz etme hakkı vardır.

2.2 İtiraz niyeti beyanı yazılı olmalı ve sertifikalandırma kararının bildirilmesinden/alınmasından sonraki yedi gün içinde GFA'ya iletilmelidir. Bir itiraz ancak GFA'ya yazılı olarak ve Almanca veya İngilizce olarak sunulduğu takdirde itiraz olarak sınıflandırılabilir ve kabul edilebilir (iletişim bilgileri aşağıdadır).

2.3 Konunun bir itiraz olarak kabul edilmesi ve sınıflandırılması için, doğrudan GFA'ya (iletişim bilgileri aşağıdadır) ve Almanca veya İngilizce olarak veya FSC FM sertifikası durumunda, denetim raporunun genel özetinin FSC web sitesinde ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)) yayınlandığı ulusal dilde yazılmalıdır. İtiraz, durumun ayrıntılı bir açıklamasını, itirazın dayanağını ve nesnel kanıtları içermelidir.

2.4 İtirazın alınmasından itibaren 14 gün içinde müşteri, itiraz prosedürü bağlamında incelenmek üzere temel gerçekleri ve verileri Almanca veya İngilizce olarak GFA'ya yazılı olarak sunmakla yükümlüdür.

2.5 Alınan itirazlar, işlenmek üzere GFA kalite yönetim görevlisine (QMB/Qualitätsmanagementbeauftragten) atanır.

2.6 GFA sertifikasyon konseyi üyelerinden veya söz konusu sertifikasyon sürecinde yer almamış tanınmış uzmanlardan oluşan özel bir grup itiraz komitesi olarak atanır. Komisyon gerekli bilgileri toplar, itiraz gerekçesinin argümanlarını değerlendirir ve kararını GFA'nın QMB'sine bildirir.

2.7 İtirazın alınmasından sonraki iki (2) hafta içinde GFA, itiraz sahibi müşteriye, itiraza yanıt olarak önerilen eylemlerin bir özeti de dahil olmak üzere, sorunun GFA'nın sorumlu olduğu sertifikasyon faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı konusunda ilk yanıtı verir.

2.8 GFA, itiraz sahibi müşteriye prosedürün ilerleyişi hakkında bilgilendirir

2.9 İtirazın alınmasından itibaren üç (3) ay içinde, GFA itirazın bilgi ve içeriğini inceler ve tüm eylem önerilerini belirtir.

2.10 GFA'nın tüm sertifikasyon kararları (sertifikanın askıya alınması vb.), itiraz prosedürünün sonuçlanmasına ve sonucuna kadar yürürlükte kalır.

2.11 GFA, itiraz sahibi müşteriye prosedürün sonucunu yazılı olarak bildirir.

2.12 Komisyonun kararı/sonucu nihaidir ve GFA müşterisi ve GFA için bağlayıcıdır. Bir itiraza ilişkin karar verildikten sonra, taraflardan herhangi biri bu kararı tersine çevirmek veya değiştirmek için herhangi bir karşı dava açamaz.

2.13 GFA, alınan itirazların ve önlemlerin kayıtlarını tutar.

## 3. Genel yükümlülükler

3.1 Müşterinin itiraz başvurusunun başarılı olduğu durumlarda, masrafların veya diğer kayıpların geri ödenmesi için GFA'ya karşı herhangi bir talepte bulunulamaz.

3.2 Müşteri tarafından yapılan itiraz başarısız olursa, GFA iş günü başına 500 EUR tutarında bir işlem ücreti talep etme hakkına sahiptir. Ayrıca müşteri, itiraz sonucunda yapılan kısa süreli gözetim denetimlerinden doğacak tüm masrafları üstlenmeyi taahhüt eder.

3.3 GFA, önceden haber vermeksizin bu prosedürü tamamlama, silme veya değiştirme hakkını saklı tutar.

## 4. İletişim bilgileri

GFA Certification GmbH  
Alter Teichweg 15  
22081 Hamburg, Almanya  
Telefon: +49 40 5247431- 0  
Faks: +49 40 5247431- 999  
E-posta: [info@gfa-cert.com](mailto:info@gfa-cert.com)