

KLAGE- ELLER APPELPROCEDURE

INTRODUKTION

Denne procedure anvendes ved indberetning af en **klage**, en **appel** eller en **kommentar** om handlinger foretaget af medlemmer af gruppecertifikater, der administreres af DuraCert, eller om handlinger foretaget af DuraCert selv. DuraCert er ansvarlig for at indsamle og verificere alle nødvendige oplysninger for, at sagen kan føre til en afgørelse. Det forventes, at **indberetteren** først rapporterer problemet til den relevante part, før sagen behandles gennem denne procedure.

DEFINITIONER

Klage: Et skriftligt udtryk for utilfredshed med aktiviteter hos DuraCert og/eller medlemmer af de gruppecertifikater, der administreres af DuraCert, med anmodning om et svar fra DuraCert. En klage skal være begrundet som beskrevet i denne procedure.

Appel: En anmodning fra en **kunde** hos DuraCert om en formel genovervejelse af en beslutning vedrørende en certificeringsstatus. En appel skal begrundes som beskrevet i denne procedure og indsendes inden for 30 kalenderdage efter meddelelsen om den omstridte beslutning.

Kommentar: Oplysninger eller en mening om overholdelse af gældende standarder af medlemmer af gruppecertifikater, der administreres af DuraCert, samt udtryk for utilfredshed, der ikke er begrundet som **klager** og anonyme klager. Kommentarer vil blive taget til efterretning, men vil ikke blive behandlet yderligere i henhold til denne procedure.

Indberetter: En part, der indberetter en **klage**, **appel** eller **kommentar**.

Kunde: En part, der har en gyldig kontrakt med DuraCert på tidspunktet for en meddelelse om en **klage**, **anke** eller **kommentar**.

DATA REPORTER

Selvom DuraCert kun vil bruge de mest nødvendige oplysninger til at håndtere sagen, er det ikke muligt at forhindre, at **indberetterens** data bliver kendt af de involverede parter. Dataene vil blive behandlet i henhold til procedurerne omkring DuraCerts generelle databeskyttelsesforordning, se også DuraCerts [databeskyttelseserklæring](#). Anonyme rapporter betragtes kun som **kommentarer**.

UNDERRETNING

Meddelelse om en **klage** eller **anke** skal ske via den relevante [formular](#) på DuraCerts hjemmeside.

NØDVENDIGE OPLYSNINGER

For at kvalificere sig til denne procedure skal en anmeldelse af en **klage** eller **appel** indeholde følgende oplysninger:

- Kontaktoplysninger på **journalisten**;
- En klar beskrivelse af grundlaget for **klagen** eller **appel**, og hvilke parter eller personer der er involveret. Hvert element eller aspekt af **klagen** eller **appel** skal understøttes af objektive beviser;
- En forklaring på, hvordan problemet ville overtræde eller være uforeneligt med en standard;
- I tilfælde af en **klage** over en **kundes** handlinger, snarere end DuraCert selv, **indberetterens** beskrivelse af de bestræbelser, der er gjort for at løse sagen direkte med den pågældende **kunde**, og;
- Et forslag til de handlinger, der efter **indberetterens** mening vil rette op på problemet.

HÅNDBTERING AF KLAGE ELLER APPEL

Ved modtagelse af en **klage** eller **appel** vil DuraCerts kvalitetschef tage følgende skridt:

1. Bekræft modtagelsen af **klagen** eller **appel** til **indberetteren** ;
2. Informer interessenter om denne procedure og giv **indberetteren** et første svar inden for en periode på to (2) uger;
3. Videre send en **klage** vedrørende Controlled Wood-risikoudpegninger i den relevante FSC-risikovurdering til det ansvarlige organ;
4. Indsamle så mange oplysninger som muligt for at kunne vurdere **klagen** eller **appel** korrekt. Der forventes fuldt samarbejde fra **indberetteren** i denne henseende;
5. Foretage en foreløbig vurdering for at afgøre, om beviserne i en **klage** eller **appel** er væsentlige, f.eks. ved at afveje de fremlagte beviser mod risikoen for at bruge materiale fra uacceptable kilder. En **klage** eller **appel** vurderes på følgende punkter:
 - a. Årsag til **klage** eller **appel**;
 - b. Årsagen til **klage** eller **appel**;
 - c. Effekten af **klage** eller **appel**;
 - d. Sandsynligheden for, at **klage** eller **appel** vil blive gentaget.
6. Dialog med **indberetteren** for at løse **klagen** eller **appel**, der vurderes som væsentlig, før der tages yderligere skridt;
7. Videre sende en væsentlig **klage** over kontrolleret træ til certificeringsorganet og det relevante nationale kontor for mærket i regionen eller oprindelseslandet inden for to (2) uger efter modtagelse af en **klage**. Oplysninger om de skridt, der skal tages for at løse **klagen**, samt hvordan en forsigtighedstilgang vil blive brugt, vil blive vedhæftet **klagen**;
8. Hvis det er relevant, skal du være forsigtig med fortsat at indkøbe det pågældende materiale, mens en **klage** er under behandling;
9. Implementere en proces (f.eks. feltverifikation og/eller skrivebordsverifikation) til at verificere en **klage** eller **appel**, **der er** vurderet som væsentlig, inden for to (2) måneder efter modtagelsen;
10. Bestemme de korrigerende handlinger, der skal foretages, og midlerne til at håndhæve implementeringen, hvis en **klage** eller **appel** er blevet vurderet og verificeret som væsentlig. Hvis korrigerende handlinger ikke kan identificeres og/eller håndhæves, vil det relevante materiale og/eller leverandør (hvis relevant) blive udelukket;
11. Træffe korrigerende og forebyggende foranstaltninger, hvis **klagen** eller **appel** viser sig at være berettiget;

12. Kontrollér, at der er truffet korrigerende foranstaltninger, og at de er effektive;
Hvis det er relevant, skal du udelukke de relevante materialer og leverandører, hvis der ikke er truffet korrigerende foranstaltninger.
13. Informere **indberetteren**, certificeringsorganet og det relevante nationale kontor for mærket om resultaterne af **klagen** og eventuelle foranstaltninger, der er truffet for at løse **klagen**, og opbevare kopier af relevant korrespondance, og;
14. Registrer og arkiver den modtagne **klage** eller **appel** og de truffte foranstaltninger.

UNDERSØGELSE SOM KOSTNINGER

Selvom DuraCert er forpligtet til princippet om bred adgang til denne procedure, kan omkostningerne forbundet med at undersøge en **klage** eller **appel** ikke udelukkende bæres af DuraCert. Afhængigt af **klagens** eller **appellen** art forbeholder DuraCert sig ret til at opkræve et gebyr fra **rapportøren for at dække i** det mindste en del af omkostningerne ved undersøgelsen. Sådanne gebyrer vil kun blive overvejet i situationer, hvor den tid, der kræves for at undersøge en **klage** eller **appel**, forventes at være betydelig.

I forbindelse med en **klage** over en **kundes** handlinger forbeholder DuraCert sig ret til at opkræve tid og omkostninger, der er medgået til at undersøge en **klage**. Hvis **kunden** ikke accepterer at betale disse ekstra omkostninger eller på anden måde samarbejder med undersøgelsen af en **klage**, kan dette være grund til at opsige aftalen med DuraCert.

DuraCert er forpligtet til at tage behørigt hensyn til en væsentlig **klage** eller **appel** fra enhver **indbetter**, der er engageret i DuraCerts langsigtede mål. Men hvis disse procedurer indledes ondsindet og uden gyldig grund af en **indberetter**, der ikke handler i god tro med det formål at chikanere eller genere en modstander eller af grunde, der strider mod DuraCerts langsigtede mål, forbeholder DuraCert sig ret til straks at overføre sagen til det nationale kontor for mærket til videre behandling og afvise **klagen** eller **appellen** som ubegrundet.