



WYTYCZNE DOTYCZĄCE PROCESU
ROZPATRYWANIA SPORÓW
I ODWOŁAŃ PRZEZ BM TRADA
CERTIFICATION

SPORY I ODWOŁANIA

Proszę przedstawić dokładny opis swojego odwołania, obiektywne dowody na poparcie każdego elementu lub aspektu odwołania, oraz nazwisko i dane kontaktowe osoby składającej odwołanie.

Wszystkie spory i odwołania otrzymane przez BM TRADA są rozpatrywane.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z wyniku procesu rozwiązywania sporów lub skarg i chcą Państwo złożyć odwołanie, prosimy przejść do Sekcji B – Proces odwoławczy BM TRADA.

Wszystkie odwołania powinny zawierać obiektywne dowody uzasadniające odwołanie i zgodę na pokrycie pełnych kosztów związanych z posiedzeniem Komisji Odwoławczej, zgodnie z ustaleniami BM TRADA i zgodą Przewodniczącego Komisji Odwoławczej.

Wszelkie spory i odwołania składane są w formie pisemnej na adres:

BM TRADA
Central Compliance Department
Stocking Lane
Hughenden Valley
High Wycombe
Buckinghamshire
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569 700
complaints@bmtrada.com

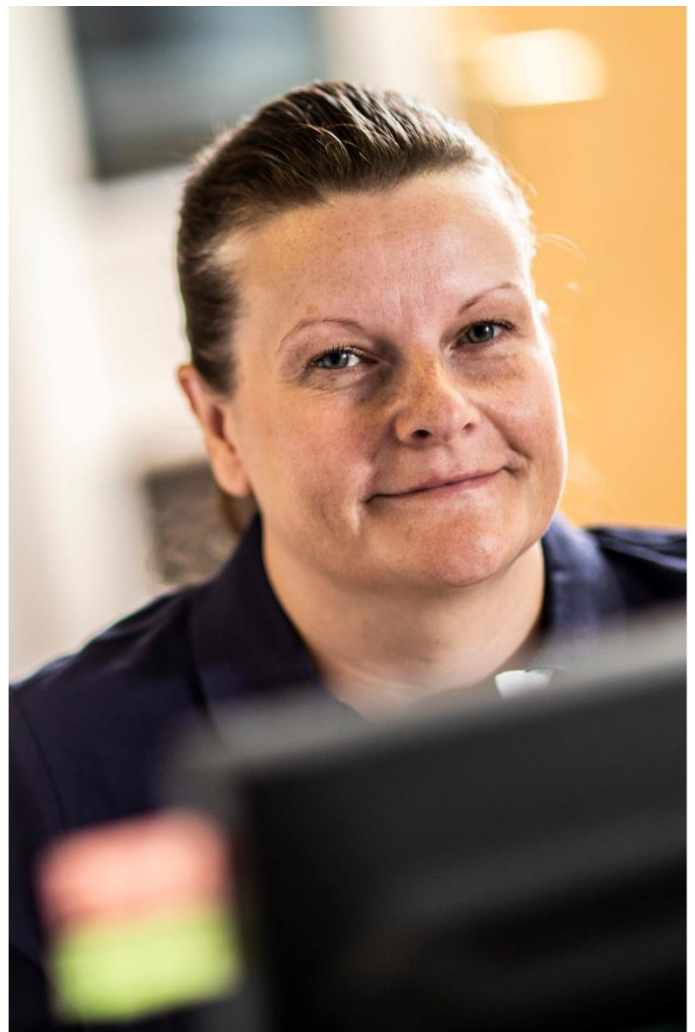
SEKCJA A – Proces rozwiązywania sporów BM TRADA

W ciągu 2 tygodni do zgłaszającego zostanie wysłane pismo potwierdzające otrzymanie wniosku. Następnie, Kierownik ds. Zgodności lub wyznaczona osoba przeprowadzą dochodzenie w sprawie sporu. (Uwaga: osoba przeprowadzająca dochodzenie nie może być zaangażowana w proces podejmowania decyzji). Postępowanie wyjaśniające może obejmować przegląd dokumentacji sporu, w tym wszelkich powiązanych raportów, konsultacje z odpowiednimi członkami zespołu audytorów oraz z osobą/organizacją wnoszącą spór.

Decyzja związana z wynikiem pełnego postępowania wyjaśniającego zostanie udokumentowana i formalnie przekazana na piśmie osobie/organizacji, która zgłosiła spór, w ciągu dwóch tygodni od podjęcia ostatecznej decyzji.

Osoba/organizacja, która wniosła spór, ma prawo do odwołania się od ostatecznej decyzji.

Uwaga: W przypadku systemów UTZ, BM TRADA udzieli odpowiedzi powodowi w ciągu 15 dni roboczych (trzech tygodni). Jeśli spór nie zostanie rozwiązany w ciągu 20 dni roboczych (czterech tygodni), BM TRADA przekaże postępowanie do UTZ Certified.



SEKCJA B – Proces odwoławczy BM TRADA

W ciągu 2 tygodni do zgłaszającego zostanie wysłane pismo potwierdzające otrzymanie odwołania oraz informacje o prawie do osobistego przedstawienia sprawy Komisji Odwoławczej.

Osoba odwołująca się zostanie poinformowana o terminie rozpatrzenia odwołania, oraz składzie Komisji Odwoławczej.

Osoba odwołująca się ma prawo wyrazić sprzeciw co do składu komisji. Powody sprzeciwu osoby odwołującej się rozpatrywane są przez Przewodniczącego Komisji Doradczej, który podejmuje decyzję o ewentualnej zmianie składu komisji.

Komisja Odwoławcza rozpatrzy charakter odwołania na podstawie pisemnych sprawozdań sporządzonych przez osobę odwołującą się i audytora. W razie potrzeby, Komisja może zażądać obecności przedstawiciela(i) jednostki decyzyjnej podczas całego posiedzenia lub jego części.

Sprawozdania są analizowane i wydawane są odpowiednie zalecenia dla zarządu, który podejmuje ostateczną decyzję. Z posiedzenia Komisji sporządzony zostanie protokół.

Osoba odwołująca się zostanie powiadomiona na piśmie o wyniku odwołania, w terminie dwóch tygodni od podjęcia decyzji i w terminie trzech miesięcy od otrzymania przez BM TRADA pisemnego odwołania.

Uwaga: W przypadku systemów UTZ BM TRADA udzieli odpowiedzi powodowi w ciągu 15 dni roboczych (3 tygodni). Jeśli odwołanie nie zostanie rozwiązane w ciągu 20 dni roboczych (4 tygodni), BM TRADA przekaże odwołanie do UTZ Certified.

SEKCJA C – Dalsze działania

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z działań podjętych przez BM TRADA w procesie opisanym powyżej, prosimy o skontaktowanie się z odpowiednią jednostką akredytującą lub organizacją zarządzającą danym systemem:

UKAS Accredited Schemes
UKAS
2 Pine Trees
Chertsey Lane
Staines-upon-Thames
TW18 3HR
t: +44 (0) 1784 429015
customerfeedback@ukas.com
www.ukas.com

FSC® Chain of Custody Schemes
ASI
Assurance Services International GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 69
53113 Bonn, Germany
t: +49 (228) 227 237 0
f: +49 (228) 227 237 30
asi-info@asi-assurance.org
www.asi-assurance.org

FSC International
Adenauerallee 134
53113 Bonn, Germany
t: +49 (0) 228 367 66 0
f: +49 (0) 228 367 66-30
info@fsc.org

UTZ Certified (Cocoa, Coffee & Tea)
UTZ Standards and Certifications Department
De Ruyterkade 6
1013 AA Amsterdam
t: +31 (0) 20 530 8000
certification@utzcertified.org

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)
Unit A-37-1
Menara UOA Bangsar
Number 5 Jalan Bangsar Utama 1
Kuala Lumpur 59000
Malaysia
t: +603 (0) 2302 1500
membership@rspo.org
www.rspo.org

ANSI Accredited Schemes
1899 L Street, NW, 11th Floor
Washington, DC 20036
t: +1 202 293 8020
info@ansi.org

BM TRADA, wchodząca w skład Grupy Element, specjalizuje się w świadczeniu kompleksowych usług w zakresie niezależnych badań, inspekcji, certyfikacji, usług technicznych i szkoleniowych.

Pomagamy organizacjom wykazać wiarygodność ich działalności oraz wyrobów, oraz poprawiać wyniki w zakresie wydajności i zgodności.

Istniejemy po to, aby pomagać naszym klientom w zapewnieniu zgodności i przydatności stosowanych przez nich systemów zarządzania, łańcucha dostaw i certyfikacji wyrobów.



bmtrada
Proud to be part of  element

W CELU UZYSKANIA DALSZYCH
INFORMACJI, PROSIMY O KONTAKT:

T: +44 (0) 1494 569 750 complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com