



**REKOMENDACIJOS DĒL
BM TRADA SERTIFIKAVIMO GINČU IR APELIACIJU
TEIKIMO BEI NAGRINĒJIMO**

GINČAI IR APELIACIJOS

Pateikite aiškų apeliacijos aprašymą, objektyvius įrodymus, pagrindžiančius kiekvieną apeliacijos elementą ar aspektą, ir apeliaciją teikiančio asmens (pareiškėjo, apelianto) vardą ir pavardę bei kontaktinę informaciją.

Visi BM TRADA gaunami ginčai ir apeliacijos yra išsamiai nagrinėjami.

Jei nesutinkate su BM TRADA priimtu sprendimu, rinkitės A SKIRSNĮ - BM TRADA ginčų sprendimas.

Jei nesutinkate su ginčo ar skundo sprendimo rezultatais ir ketinate teikti apeliaciją, rinkitės B skirsnį - BM TRADA apeliacijų sprendimas.

Visose apeliacijose turi būti pateikti objektyvūs įrodymai, pagrindžiantys apeliacijos teikimą ir sutikimą padengti visas išlaidas, susijusias su Apeliacinio komiteto (angl. *Appeal Committee*) posėdžiu, kaip nustatyta BM TRADA ir Apeliacinio komiteto nuostatuose.

Visi ginčai ir apeliacijos teikiami raštu:

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

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

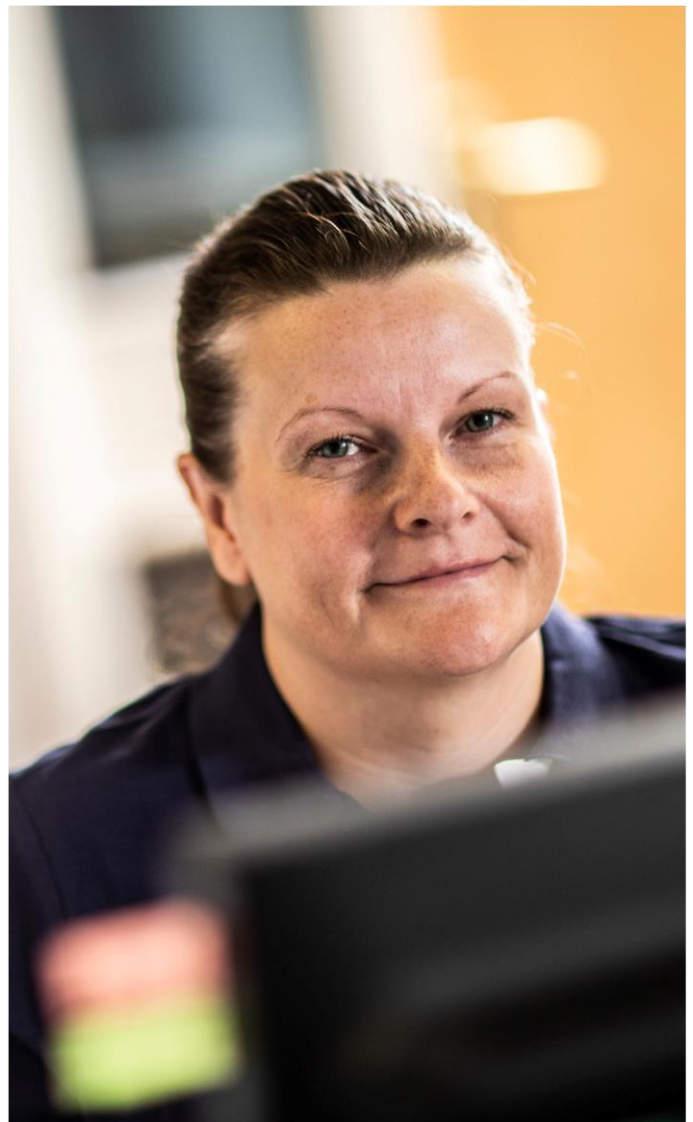
A SKIRSNIS – BM TRADA GINČŲ SPRENDIMAS

Laiškas, patvirtinantis skundo / klausimo gavimą, išsiunčiamas pareiškėjui per 2 savaites nuo raštiško skundo / klausimo gavimo. Už skundo / klausimo nagrinėjimą atsakingo Atitikčių skyriaus vadovas (angl. *Compliance Manager*) ar jo atstovas pradeda skundą nagrinėti. (Pastaba: ginčo nagrinėti negali asmuo, dalyvavęs sprendimo priėmimo procese). Nagrinėjimas galėtų apimti dokumentuoto ginčo ir susijusių ataskaitų peržiūrą, pasitarimą su atitinkamos audito grupės nariais ir ginčą pateikusiu asmeniu/organizacija.

Sprendimas, susijęs su ginčo nagrinėjimo rezultatais, yra dokumentuojamas ir oficialiai pateikiamas raštu asmeniui/organizacijai, kurie kreipėsi dėl ginčo, per dvi savaites nuo galutinio sprendimo priėmimo.

Ginčą pateikusiam asmeniui / organizacijai suteikiama teisė apskųsti priimtą galutinį sprendimą.

Pastaba dėl UTZ schemų: BM TRADA atsako pareiškėjui per 15 darbo dienų (tris savaites). Jeigu apeliacinis skundas neišnagrinėjamas per 20 darbo dienų (keturias savaites), BM TRADA praneša apie apeliacinį skundą UTZ *Certified* organizacijai.



B SKIRSNIS – BM TRADA APELIACIJŲ SPRENDIMAS

Laiškas, patvirtinantis apeliacijos gavimą, išsiunčiamas pareiškėjui per 2 savaites nuo gavimo, kartu patvirtinant apeliaciją pateikusio asmens (apelianto) teisę kreiptis į Apeliacinį komitetą.

Apeliantas informuojamas, kada bus nagrinėjama apeliacija, bei supažindinamas su Apeliacinio komiteto sudėtimi.

Apeliantas turi teisę nepritari Apeliacinio komiteto sudėčiai. Nurodytą nepritarimo priežastį svarsto Patariamiosios valdybos pirmininkas (angl. *Advisory Board Chairman*), kuris nusprendžia dėl Apeliacinio komiteto sudėties keitimo tikslingumo.

Apeliacinis komitetas nagrinėja apeliaciją pagal apelianto ir auditoriaus pateiktus raštiškus dokumentus. Prireikus Komitetas gali prašyti pateikti pirminį sprendimą viso posėdžio metu arba tam tikru posėdžio metu. Išnagrinėjus dokumentus, rekomendacija teikiama Direktorių tarybai (angl. *Board of Directors*), kuri priima galutinį sprendimą. Posėdžio eiga protokoluojama.

Apie apeliacijos nagrinėjimo rezultatus apeliantui pranešama raštu per dvi savaites nuo sprendimo priėmimo dienos ir per tris mėnesius nuo rašytinės apeliacijos gavimo patvirtinimo datos.

Pastaba dėl UTZ schemų: BM TRADA atsako pareiškėjui per 15 darbo dienų (3 savaites). Jeigu apeliacinis skundas neišnagrinėjamas per 20 darbo dienų (4 savaites), BM TRADA praneša apie apeliaciją UTZ *Certified* organizacija

C SKIRSNIS – TOLIMESNI VEIKSMAI

Jeigu jūs netenkina prieš tai išvardyti BM TRADA veiksmai, galite kreiptis į atitinkamas akreditavimo įstaigas pagal konkrečias schemas:

UKAS Accredited Schemes

(UKAS *akredituotos schemas*)

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

(*Tiekimo grandies schemas*)

ASI
Assurance Services International
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 Scheme

(ANSI *akredituotos schemas*)
1899 L Street, NW, 11th Floor
Washington, DC 20036
t: +1 202 293 8020
info@ansi.org

Element Group priklausančios BMT TRADA specializacija - nepriklausomas testavimas, tikrinimas, sertifikavimas, mokymai ir techninės paslaugos.

Padedame organizacijoms stiprinti savo verslą ir produktus, gerinti veiklos rezultatus ir laikytis reikalavimų.

Dirbame tam, kad padėtume mūsų klientams užtikrinti, jog jų naudojamos vadybos, tiekimo grandies ir produktų sertifikavimo sistemos atitinka standartų reikalavimus ir paskirtį.



bmtrada
Proud to be part of  element

IŠSAMENĖS INFORMACIJOS KREIPKITĖS:

T: +44 (0) 1494 569 750 COMPLAINTS@BMTRADA.COM

www.bmtrada.com