

# Holzforschung Austria

*Beschwerden & Einsprüche*

*Complaints & Appeals*

*Plaintes et appels*

*Reclami e ricorsi*

*Stížnosti a odvolání*

*Pritožbe in pritožbe*

*Panaszok és fellebbezések*

*Klachten en beroep*

*Valitukset ja valitukset*

*Klagomål och överklaganden*

*والطعون الشكاوي*

*Aduan dan Rayuan*



## Inhalt / Table of Contents

Beschwerden & Einsprüche (deutsch) .....	1
Complaints & Appeals (english) .....	2
Plaintes et appels (français) .....	3
Reclami e ricorsi (italiano).....	4
Stížnosti a odvolání (česky) .....	5
Pritožbe in pritožbe (slovenščina).....	6
Panaszok és fellebbezések (magyar).....	7
Klachten en beroep (Nederlandse taal) .....	8
Valitukset ja valitukset (suomi) .....	9
Klagomål och överklaganden (svenska) .....	10
الشكاوى والطعون (عربي).....	11
Aduan dan Rayuan (Malaysia).....	12

## Beschwerden & Einsprüche (deutsch)

Holzforschung Austria ist bemüht, alle ihre Dienstleistungen korrekt und unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen auf hohem Niveau durchzuführen. Trotzdem können Fehler und Missverständnisse entstehen, die wir rasch, nichtdiskriminierend, transparent und absolut vertraulich klären wollen.

Sollten Sie ein diesbezügliches Anliegen haben, senden Sie uns dieses ausschließlich schriftlich (möglichst per E-Mail) und aussagekräftig zu, möglichst unter Anfügung objektiver Nachweise, die Ihr Anliegen belegen.

Anonymen Reklamationen und solchen die nicht die Tätigkeit der HFA betreffen gehen wir nicht nach.

Mit unseren Kunden kommunizieren wir in der Sprache, in der die Berichte und die sonstige Korrespondenz erfolgt, mit allen anderen in Deutsch oder Englisch. Alternativ können wir uns in beiden Fällen auch auf eine Sprache der Korrespondenz einigen.

Entscheidungen der HFA werden nur von Personen getroffen, die in den konkreten Anlassfall nicht involviert sind oder waren.

Alle Informationen werden von uns mit absoluter Vertraulichkeit behandelt. Ausgenommen sind jene Informationen, die wir aufgrund gesetzlicher oder anderer uns bindender Bestimmungen weitergeben müssen. Dies können beispielsweise Informationsbestimmungen sein, die entweder von privaten Zertifizierungsprogrammeignern wie FSC®, PEFC™ oder ENplus® oder von Akkreditierungsstellen und Notifizierungsbehörden oder anderen Behörden verlangt werden.

Im Falle von HFA-Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsprogramm FSC® besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich in dieser Angelegenheit an die uns für diese Agenden akkreditierende Stelle ASI-Assurance Services International und in weiterer Folge an FSC® direkt zu wenden.

Im Falle von HFA-Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsprogramm ENplus® besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich in dieser Angelegenheit an das ENplus®-Management direkt zu wenden.

Nähere Details entnehmen Sie bitte dem in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung stehenden Dokument *HFA-Beschwerden und Einsprüche* bzw. *HFA-Complaints and Appeals*.

## Complaints & Appeals (english)

Holzforschung Austria endeavours to carry out all its services correctly and in compliance with the applicable regulations at a high level. Nevertheless, errors and misunderstandings can arise, which we want to clarify quickly, non-discriminatory, transparently and with absolute confidentiality.

If you have a concern in this regard, please send it to us exclusively in writing (if possible, by e-mail) and in a meaningful manner, if possible, with the attachment of objective evidence that proves your concern.

We do not investigate anonymous complaints or those that do not concern the activities of the HFA.

We communicate with our customers in the same language in which the reports and other correspondence are written, with everyone else in German or English. Alternatively, we can also agree on a language of correspondence in both cases.

HFA decisions are only made by people who are not or were not involved in the specific case.

All information is treated by us with absolute confidentiality. Excluded is the information that we must pass on due to legal or other regulations that are binding on us. For example, these may be information requirements required by private program owners, by accreditation and notification bodies, or by other authorities.

In the case of HFA activities in connection with the FSC® certification program, there is also the option of contacting the body accrediting us for these agendas, ASI-Assurance Services International, and subsequently contacting FSC® directly.

In the case of HFA activities in connection with the ENplus® certification program, there is also the option of contacting the ENplus® management directly in this matter.

For more details, please refer to the *HFA-Beschwerden und Einsprüche* resp. *HFA Complaints and Appeals* document, which is available in German and English.

## Plaintes et appels (français)

Holzforschung Austria s'efforce d'effectuer tous ses services correctement et dans le respect des réglementations applicables à un niveau élevé. Néanmoins, des erreurs et des malentendus peuvent survenir, que nous souhaitons clarifier rapidement, de manière non discriminatoire, transparente et en toute confidentialité.

Si vous avez une préoccupation à cet égard, veuillez-nous la transmettre exclusivement par écrit (si possible, par e-mail) et de manière significative, si possible, avec en pièce jointe des preuves objectives qui prouvent votre préoccupation.

Nous n'enquêtons pas sur les plaintes anonymes ou celles qui ne concernent pas les activités du HFA.

Nous communiquons avec nos clients dans la même langue dans laquelle les rapports et autres correspondances sont rédigés, avec tout le monde en allemand ou en anglais. Alternativement, nous pouvons également convenir d'une langue de correspondance dans les deux cas.

Les décisions du HFA ne sont prises que par des personnes qui ne sont pas ou n'ont pas été impliquées dans le cas spécifique.

Toutes les informations sont traitées par nous avec une confidentialité absolue. Sont exclues les informations que nous devons transmettre en raison de réglementations légales ou autres qui nous engagent. Par exemple, il peut s'agir d'exigences en matière d'informations exigées par les propriétaires de programmes privés, par les organismes d'accréditation et de notification ou par d'autres autorités.

Dans le cas d'activités HFA en lien avec le programme de certification FSC®, il est également possible de contacter l'organisme qui nous accrédite pour ces agendas, ASI-Assurance Services International, et ensuite de contacter directement FSC®.

Dans le cas d'activités HFA liées au programme de certification ENplus®, il est également possible de contacter directement la direction ENplus® à ce sujet.

Pour plus de détails, veuillez-vous référer au *HFA-Beschwerden und Einsprüche* resp. *HFA Complaints and Appeals*, disponible en allemand et en anglais.

## Reclami e ricorsi (italiano)

Holzforschung Austria si impegna a svolgere tutti i suoi servizi in modo corretto e in conformità con le normative applicabili ad alto livello. Tuttavia, possono sorgere errori e incomprensioni, che vogliamo chiarire rapidamente, in modo non discriminatorio, in modo trasparente e con assoluta riservatezza.

Se hai una preoccupazione a questo proposito, ti preghiamo di inviarcela esclusivamente per iscritto (se possibile, via e-mail) e in modo significativo, se possibile, con l'allegato di prove oggettive che dimostrino la tua preoccupazione.

Non esaminiamo reclami anonimi o che non riguardano le attività dell'HFA.

Comunichiamo con i nostri clienti nella stessa lingua in cui sono scritti i rapporti e altra corrispondenza, con tutti gli altri in tedesco o inglese. In alternativa, possiamo anche concordare una lingua di corrispondenza in entrambi i casi.

Le decisioni HFA vengono prese solo da persone che non sono o non sono state coinvolte nel caso specifico.

Tutte le informazioni sono da noi trattate con assoluta riservatezza. Sono escluse le informazioni che dobbiamo trasmettere a causa di normative legali o di altro tipo che sono vincolanti per noi. Ad esempio, questi possono essere requisiti di informazione richiesti dai proprietari di programmi privati, da organismi di accreditamento e notifica o da altre autorità.

Nel caso di attività HFA in connessione con il programma di certificazione FSC<sup>®</sup>, c'è anche la possibilità di contattare l'ente che ci accredita per queste agende, ASI-Assurance Services International, e successivamente contattare direttamente FSC<sup>®</sup>.

Nel caso di attività HFA in connessione con il programma di certificazione ENplus<sup>®</sup>, esiste anche la possibilità di contattare direttamente la direzione ENplus<sup>®</sup> in merito.

Per maggiori dettagli, consultare i documenti *HFA-Beschwerden und Einsprüche* o *HFA Complaints and Appeals*, disponibili in tedesco e inglese.

## Stížnosti a odvolání (česky)

Společnost HolzforSchung Austria se snaží provádět všechny své služby správně a kvalitně v souladu s platnými předpisy. Přesto se mohou vyskytnout chyby a nedorozumění, které se snažíme rychle objasnit, a to nediskriminačním, transparentním a naprosto důvěrným způsobem.

Pokud máte v tomto ohledu obavy, zašlete nám je prosím pouze písemně (nejlépe e-mailem) a smysluplně, pokud možno s připojením objektivních důkazů na podporu vašich obav.

Anonymní stížnosti nebo stížnosti, které se netýkají činnosti HFA, neprojednáваме.

S našimi klienty komunikujeme v jazyce, ve kterém jsou psány zprávy a další korespondence, ostatní v němčině nebo angličtině. Případně se můžeme dohodnout na korespondenčním jazyce v obou případech.

Rozhodnutí HFA budou přijímat pouze osoby, které nejsou nebo nebyly zapojeny do konkrétního případu.

Se všemi informacemi zacházíme naprosto důvěrně. Výjimkou jsou informace, které jsme povinni předat na základě zákona nebo jiných pro nás závazných předpisů. Může se jednat například o informační předpisy vyžadované buď vlastníky soukromých certifikačních systémů, jako jsou FSC<sup>®</sup>, PEFC<sup>™</sup> nebo ENplus<sup>®</sup>, nebo akreditačními orgány a notifikačními orgány či jinými orgány.

V případě činností HFA v souvislosti s certifikačním systémem FSC<sup>®</sup> existuje další možnost obrátit se v této věci na orgán, který nás akredituje pro tyto agendy, ASI-Assurance Services International, a následně přímo na FSC<sup>®</sup>.

V případě činností HFA v souvislosti s certifikačním programem ENplus<sup>®</sup> je možné se v této věci obrátit přímo na vedení ENplus<sup>®</sup>.

Další podrobnosti naleznete v dokumentu *HFA - Stížnosti a odvolání*, který je k dispozici v němčině a angličtině.



## Pritožbe in pritožbe (slovenščina)

HolzforSchung Austria si prizadeva vse svoje storitve opravljati pravilno in kakovostno v skladu z veljavnimi predpisi. Kljub temu lahko pride do napak in nesporazumov, ki jih želimo hitro razjasniti na nediskriminatoren, pregleden in popolnoma zaupen način.

Če imate v zvezi s tem pomisleke, nam jih pošljite le v pisni obliki (po možnosti po elektronski pošti) in na smiseln način, po možnosti s priloženimi objektivnimi dokazi, ki podpirajo vašo skrb.

Ne obravnavamo anonimnih pritožb ali pritožb, ki niso povezane z dejavnostmi HFA.

S strankami komuniciramo v jeziku, v katerem so napisana poročila in druga korespondenca, z vsemi drugimi pa v nemščini ali angleščini. V obeh primerih se lahko dogovorimo tudi o jeziku dopisovanja.

Odločitve HFA bodo sprejemale le osebe, ki niso ali niso bile vpletene v določeno zadevo.

Vse podatke obravnavamo popolnoma zaupno. Izjema so informacije, ki jih moramo posredovati na podlagi zakona ali drugih predpisov, ki so za nas zavezujoči. To so lahko na primer zahteve po informacijah, ki jih postavljajo lastniki zasebnih certifikacijskih sistemov, kot so FSC<sup>®</sup>, PEFC<sup>™</sup> ali ENplus<sup>®</sup>, ali akreditacijski organi in organi za obveščanje ali drugi javni organi.

V primeru dejavnosti HFA v povezavi s certifikacijsko shemo FSC<sup>®</sup> obstaja dodatna možnost, da se v zvezi s tem obrnete na organ, ki nas akreditira za te agende, ASI-Assurance Services International, in nato neposredno na FSC<sup>®</sup>.

V primeru dejavnosti HFA v povezavi s certifikacijskim programom ENplus<sup>®</sup> se lahko v zvezi s tem obrnete tudi neposredno na vodstvo ENplus<sup>®</sup>.

Več podrobnosti je na voljo v dokumentu *HFA - Pritožbe in pritožbe*, ki je na voljo v nemškem in angleškem jeziku.

## Panaszok és fellebbezések (magyar)

A Holzforschung Austria arra törekszik, hogy minden szolgáltatását helyesen és magas színvonalon, a vonatkozó előírásoknak megfelelően végezze. Mindazonáltal előfordulhatnak hibák és félreértések, amelyeket igyekszünk gyorsan, megkülönböztetésmentesen, átláthatóan és abszolút bizalmasan tisztázni.

Ha ezzel kapcsolatban aggálya van, kérjük, hogy azt kizárólag írásban (lehetőleg e-mailben) és érdemben küldje el nekünk, lehetőség szerint objektív bizonyítékokkal alátámasztva aggodalmát.

Nem foglalkozunk névtelen vagy a HFA tevékenységéhez nem kapcsolódó panaszokkal.

Ügyfeleinkkel azon a nyelven kommunikálunk, amelyen a jelentések és egyéb levelezések készülnek, minden más nyelven németül vagy angolul. Alternatívaként bármelyik esetben megállapodhatunk a levelezés nyelvében.

A HFA döntéseit kizárólag olyan személyek hozzák meg, akik nem érintettek vagy nem voltak érintettek az adott esetben.

Minden információt abszolút bizalmasan kezelünk. Ez alól kivételt képeznek azok az információk, amelyeket törvény vagy más, ránk nézve kötelező előírások alapján továbbítanunk kell. Ezek lehetnek például a magán tanúsítási rendszerek tulajdonosai, mint például az FSC<sup>®</sup>, a PEFC<sup>™</sup> vagy az ENplus<sup>®</sup>, vagy az akkreditáló testületek és a bejelentő hatóságok vagy más hatóságok által előírt tájékoztatási követelmények.

Az FSC<sup>®</sup> tanúsítási rendszerrel kapcsolatos HFA-tevékenységek esetében további lehetőség van arra, hogy ez ügyben közvetlenül az ASI-Assurance Services International (ASI-Assurance Services International), majd az FSC<sup>®</sup> akkreditáló szervvel vegye fel a kapcsolatot.

Az ENplus<sup>®</sup> tanúsítási programmal kapcsolatos HFA-tevékenységek esetében ez ügyben közvetlenül az ENplus<sup>®</sup> vezetőségével is kapcsolatba lehet lépni.

További részletekért kérjük, olvassa el a *HFA-Complaints and Appeals* című dokumentumot, amely német és angol nyelven érhető el.

## Klachten en beroep (Nederlandse taal)

Holzforchung Austria streeft ernaar al haar diensten correct en volgens hoge normen uit te voeren met inachtneming van de geldende voorschriften. Toch kunnen zich fouten en misverstanden voordoen, die wij snel, op niet-discriminerende, transparante en absoluut vertrouwelijke wijze willen ophelderen.

Als u in dit verband een probleem hebt, verzoeken wij u dit uitsluitend schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) en op een zinvolle manier aan ons kenbaar te maken, zo mogelijk met bijvoeging van objectief bewijsmateriaal ter ondersteuning van uw probleem.

Wij behandelen geen anonieme klachten of klachten die geen verband houden met de activiteiten van HFA.

Wij communiceren met onze cliënten in de taal waarin de rapporten en andere correspondentie zijn geschreven, alle andere in het Duits of Engels. Als alternatief kunnen wij in beide gevallen een correspondentietaal overeenkomen.

Beslissingen van de HFA worden uitsluitend genomen door personen die niet bij de specifieke gelegenheid betrokken zijn of zijn geweest.

Wij behandelen alle informatie absoluut vertrouwelijk. De uitzondering hierop is informatie die wij op grond van wettelijke of andere voor ons bindende voorschriften verplicht zijn door te geven. Dit kunnen bijvoorbeeld informatie-eisen zijn die worden opgelegd door eigenaren van particuliere certificeringsregelingen zoals FSC<sup>®</sup>, PEFC<sup>™</sup> of ENplus<sup>®</sup> of door accreditatie-instanties en aanmeldingsautoriteiten of andere overheidsinstanties.

In het geval van HFA-activiteiten in verband met het FSC<sup>®</sup>-certificeringssysteem is er de extra mogelijkheid om voor deze agenda's contact op te nemen met de instantie die ons accrediteert, ASI-Assurance Services International, en vervolgens rechtstreeks met FSC<sup>®</sup>.

In het geval van HFA-activiteiten in verband met het ENplus<sup>®</sup>-certificeringsprogramma kan hierover ook rechtstreeks contact worden opgenomen met het ENplus<sup>®</sup>-management.

Voor meer details wordt verwezen naar het document *HFA-Complaints and Appeals*, dat beschikbaar is in het Duits en het Engels.

## Valitukset ja valitukset (suomi)

Holzforschung Austria pyrkii suorittamaan kaikki palvelunsa asianmukaisesti ja korkeatasoisesti voimassa olevien säännösten mukaisesti. Virheitä ja väärinkäsityksiä voi kuitenkin syntyä, ja pyrimme selvittämään ne nopeasti, syrjimättömästi, avoimesti ja ehdottoman luottamuksellisesti.

Jos sinulla on asiaa koskeva huolenaihe, lähetä se meille ainoastaan kirjallisesti (mieluiten sähköpostitse) ja asiallisesti, ja jos mahdollista, liitä mukaan objektiivisia todisteita huolenaiheesi tueksi.

Emme käsittele nimettömiä valituksia tai valituksia, jotka eivät liity HFA:n toimintaan.

Kommunikoimme asiakkaidemme kanssa sillä kielellä, jolla raportit ja muu kirjeenvaihto on kirjoitettu, ja kaikki muu saksaksi tai englanniksi. Vaihtoehtoisesti voimme sopia kirjeenvaihtokielestä kummassakin tapauksessa.

Korkean tason asiantuntijaryhmän päätöksiä tekevät ainoastaan henkilöt, jotka eivät ole tai ole olleet osallisina kyseisessä tapauksessa.

Käsitlemme kaikkia tietoja ehdottoman luottamuksellisesti. Poikkeuksena tästä ovat tiedot, jotka laki tai muut meitä sitovat määräykset velvoittavat meitä luovuttamaan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi yksityisten sertifiointijärjestelmien, kuten FSC<sup>®</sup>, PEFC<sup>™</sup> tai ENplus<sup>®</sup>, omistajien tai akkreditointielinten ja ilmoitusviranomaisten tai muiden viranomaisten asettamat tietovaatimukset.

Jos kyseessä on FSC<sup>®</sup>-sertifiointijärjestelmään liittyvä HFA-toiminta, on lisäksi mahdollista ottaa yhteyttä ASI-Assurance Services Internationaliin, joka on akkreditoitu meidät näissä asioissa, ja sen jälkeen suoraan FSC<sup>®</sup>:hen.

ENplus<sup>®</sup>-sertifiointiohjelmaan liittyvien HFA-toimien osalta on myös mahdollista ottaa yhteyttä suoraan ENplus<sup>®</sup>-johtoon.

Lisätietoja on asiakirjassa *HFA-Complaints and Appeals*, joka on saatavilla saksaksi ja englanniksi.

## Klagomål och överklaganden (svenska)

Holzforchung Austria strävar efter att utföra alla sina tjänster på ett korrekt sätt och med hög standard i enlighet med gällande bestämmelser. Trots detta kan det uppstå fel och missförstånd som vi strävar efter att klargöra snabbt, på ett icke-diskriminerande, öppet och absolut konfidentiellt sätt.

Om du har ett problem i detta hänseende ska du skicka det till oss skriftligen (helst via e-post) och på ett meningsfullt sätt, om möjligt genom att bifoga objektiva bevis för att stödja ditt problem.

Vi behandlar inte anonyma klagomål eller klagomål som inte rör HFA:s verksamhet.

Vi kommunicerar med våra klienter på det språk som rapporterna och annan korrespondens är skrivna på, och alla andra på tyska eller engelska. Alternativt kan vi komma överens om ett korrespondensspråk i båda fallen.

HFA:s beslut kommer endast att fattas av personer som inte är eller har varit inblandade i det specifika fallet.

Vi behandlar all information absolut konfidentiellt. Undantaget från detta är information som vi är skyldiga att lämna vidare enligt lag eller andra bestämmelser som är bindande för oss. Det kan t.ex. handla om informationsbestämmelser som krävs antingen av privata ägare av certifieringssystem som FSC®, PEFC™ eller ENplus® eller av ackrediteringsorgan och anmälningsmyndigheter eller andra myndigheter.

När det gäller HFA-verksamhet i samband med FSC®-certifieringssystemet finns det ytterligare en möjlighet att kontakta det organ som ackrediterar oss för dessa agendor, ASI-Assurance Services International, och därefter FSC® direkt i denna fråga.

När det gäller HFA-verksamhet i samband med ENplus®-certifieringsprogrammet är det också möjligt att kontakta ENplus®-ledningen direkt i denna fråga.

För ytterligare information hänvisas till dokumentet *HFA-Complaints and Appeals*, som finns på tyska och engelska.

## (عربي) والطعون الشكاوي

مستوى على بها المعمول للوائح ووفقًا صحيح بشكل خدماتها جميع تنفيذ إلى Holzforchung Austria تسعى والسرية والشفافية ، التمييز وعدم ، بسرعة توضيحها ونريد ، فهم وسوء أخطاء تنشأ أن يمكن ، ذلك ومع .عالٍ المطلقة.

وبطريقة (الإلكتروني البريد طريق عن أمكن إن) حصريًا كتابيًا إلينا إرساله فالرجاء ، الصدد هذا في قلق لديك كان إذا .أمكن إن قلقك يثبت موضوعي دليل إرفاق مع ، هادفة

.هيوجو عمل إطار بأنشطة تتعلق لا التي تلك أو المصدر مجهولة الشكاوى في نحقق لا نحن

أو الألمانية باللغة آخر شخص أي مع ، الأخرى والمراسلات التقارير بها كُتبت التي باللغة عملاننا مع نتواصل الحاليتين كلتا في المراسلات لغة على الاتفاق أيضًا يمكننا ، ذلك من بدلاً .الإنجليزية

.المحددة الحالة في يشاركوا لم أو يشاركوا لم الذين الأشخاص قبل من هيوجو عمل إطار قرارات اتخاذ يتم

بسبب نقلها علينا يتعين التي المعلومات ذلك من يُستثنى .تامة بسرية قبلنا من المعلومات جميع مع التعامل يتم المعلومات متطلبات ، المثال سبيل على ، هذه تكون أن يمكن .لنا الملزمة الأخرى اللوائح أو القانونية اللوائح هيئات طريق عن أو ENplus® أو PEFC™ أو FSC® مثل الخاصة الاعتماد مخططات مالكي قبل من إما المطلوبة الأخرى السلطات أو الإعلام وسلطات الاعتماد

الأجندات لهذه نعتمدنا التي بالهيئة الاتصال خيار أيضًا هناك ، FSC® شهادة برنامج المرتبطة HFA أنشطة حالة في مباشرة FSC® مع التواصل ثم ، ASI-Assurance Services International ،

في مباشرة ENplus® بإدارة الاتصال خيار أيضًا هناك ، ENplus® شهادة برنامج المرتبطة HFA أنشطة حالة في الشأن هذا

لمزيد عمل إطار في وطعون شكاوى أو هيوجو عمل إطار واعتراضات شكاوى إلى الرجوع يرجى ، التفاصيل من لمزيد .والإنجليزية الألمانية باللغتين المتوفرة "HFA وطعون شكاوى" وثيقة إلى الرجوع يرجى ، التفاصيل من

## Aduan dan Rayuan (Malaysia)

Holzforchung Austria berusaha untuk melaksanakan semua perkhidmatannya dengan betul dan mematuhi peraturan yang terpakai pada tahap yang tinggi. Namun begitu, kesilapan dan salah faham boleh timbul, yang ingin kami jelaskan dengan cepat, tanpa diskriminasi, telus dan dengan kerahsiaan mutlak.

Jika anda mempunyai kebimbangan dalam hal ini, sila hantarkan kepada kami secara eksklusif secara bertulis (jika boleh melalui e-mel) dan dengan cara yang bermakna, jika boleh dengan lampiran bukti objektif yang membuktikan kebimbangan anda.

Kami tidak menyiasat aduan tanpa nama atau aduan yang tidak berkaitan dengan aktiviti HFA.

Kami berkomunikasi dengan pelanggan kami dalam bahasa di mana laporan dan surat-menyurat lain ditulis, dengan orang lain dalam bahasa Jerman atau Inggeris. Sebagai alternatif, kita juga boleh bersetuju tentang bahasa surat-menyurat dalam kedua-dua kes.

Keputusan HFA hanya dibuat oleh orang yang tidak atau tidak terlibat dalam kes tertentu.

Semua maklumat dilayan oleh kami dengan kerahsiaan mutlak. Maklumat yang perlu kami sampaikan adalah dikecualikan kerana peraturan undang-undang atau peraturan lain yang mengikat kami. Ini boleh, sebagai contoh, keperluan maklumat yang diperlukan sama ada oleh pemilik skim pensijilan swasta seperti FSC<sup>®</sup>, PEFC<sup>™</sup> atau ENplus<sup>®</sup> atau oleh badan akreditasi dan pihak berkuasa pemberitahuan atau pihak berkuasa lain.

Dalam kes aktiviti HFA yang berkaitan dengan program pensijilan FSC<sup>®</sup>, terdapat juga pilihan untuk menghubungi badan yang mengakreditasi kami untuk agenda ini, ASI-Assurance Services International, dan seterusnya menghubungi FSC<sup>®</sup> secara terus.

Dalam kes aktiviti HFA berkaitan dengan program pensijilan ENplus<sup>®</sup>, terdapat juga pilihan untuk menghubungi pengurusan ENplus<sup>®</sup> secara langsung dalam perkara ini.

Untuk butiran lanjut, sila rujuk kepada *Aduan dan Bantahan HFA*, yang tersedia dalam bahasa Jerman dan Inggeris.