Cum gestionam reclamatiile si contestatiile

1 Aveti o reclamatie?

Sau doriti sa ne adresati o nemultumire sau o contestatie?

2 Descrieti cat mai complet posibil, in scris

cu dovezi si date de contact

3 Trimiteti-ne noua

in scris prin e-mail

4 Formam o echipa care se va ocupa de reclamatia dvs.

Membrii echipei **nu vor avea nici un conflict de interese.** Acestia sunt:

- Personal NEPCon
- Membrii comisiei de impartialitate
- Experti externi

In termen de **2 saptamani** de la primirea reclamatiei (*NOTA: 1 saptamana pentru RA SAS)

Acolo unde este posibil, vom utiliza **aceiasi limba** ca cea a reclamatiei.

5 Vom lua legatura cu dvs. si va vom comunica planul nostrum de gestionare a reclamatiei

Va vom trimite un **rezumat scris** al conversatiilor noastre.

Daca **reclamatia face referire la unul din clientii nostri,** ii vom oferi oportunitatea sa raspunda.

6 Colectam informatii suplimentare si verificam

Pastram numele dvs.si al organizatiei **anonime,** cu exceptia cazului in care sunteti de acord cu divulgarea lui.

Pastram **documentele scrise** ale investigatiei si deciziei noastre

Va **informam** cu privire la progresul nostru

7 Va informam de decizia noastra cu privire la reclamatia dvs.

Decizie scrisa in termen de **3 luni** de la trimiterea reclamatie. (*NOTA: 60 zile pentru RSPO P&C; 30 zile pentru RA SAS)

8 Reclamatia este transmisa mai departe titularului schemei de certificare sau organismului de acreditare

Daca considerati ca solutionarea NEPCon nu este satisfacatoare.