



Complaints and appeals procedure – abstract for public consultations

Procedura per appelli e segnalazioni – abstract per consultazione pubblica

Verfahren für Einsprüche und Ausschreibungen – Auszüge für die öffentliche Konsultation

Vireo is committed to a continual improvement. Complaints, inputs from interested parties are welcome. Vireo's customer have also the opportunity of managing appeals in relation to outcome of auditing activities.

Vireo si impegna per un miglioramento continuo. Reclami, input da parte degli interessati sono i benvenuti. I clienti di Vireo hanno anche l'opportunità di gestire i ricorsi in relazione agli esiti delle attività di auditing.

Vireo hat sich zur ständigen Verbesserung verpflichtet. Beschwerden und Beiträge von Interessierten sind willkommen. Die Kunden von Vireo haben auch die Möglichkeit, Beschwerden in Bezug auf das Ergebnis von Audittätigkeiten zu bearbeiten.

→ Procedure - Procedura da seguire - Zu befolgendes Verfahren

1. Any complain or appeal shall be directed to the email address: info@vireocert.com. The email shall include all details, clear references and shall be signed. Anonymous inputs can be managed only in special circumstances, which will be evaluated case by case.

Tutte le segnalazioni o le richieste di appello devono essere inviate tramite email all'indirizzo: info@vireocert.com. L'email deve includere tutti i dettagli, chiari riferimenti e deve essere firmata. Segnalazioni anonime possono essere gestite solo in circostanze particolari, che saranno valutate caso per caso.

Alle Meldungen oder Forderungen sind per E-Mail an info@vireocert.com zu senden. Die E-Mail muss vollständige Angaben und eindeutigen Referenzen enthalten und unterschreiben sein. Anonyme Meldungen können nur unter besonderen Umständen behalten werden, die von Fall zu Fall geprüft werden.

2. The complaint or the appeal request will be evaluated by a director and a manager will be appointed for the follow up of the resolution process. The appointed person in charge to manage the complaint or appeal shall be one not involved in the evaluation related to the complaint or appeal. A first feedback, by phone (if feasible) and by email, is guaranteed in 5 working days.

La segnalazione o la richiesta di appello saranno valutate da un amministratore della società che incaricherà un responsabile per la gestione. La persona incaricata della gestione non sarà una persona

direttamente coinvolta nelle attività oggetto del reclamo/segnalazione/appello. Una prima risposta, per telefono (se possibile) e per email è garantita in 5 giorni lavorativi.

Die Meldung oder die Forderung wird von einem Unternehmensleiter geprüft, der eine verantwortliche Person mit der Bearbeitung beauftragt. Die mit der Bearbeitung beauftragte Person darf nicht direkt in die Aktivitäten involviert sein, auf die sich die Beschwerde/Meldung/Einspruch bezieht. Eine erste Antwort per Telefon (wenn möglich) und per E-Mail wird innerhalb von 5 Arbeitstagen garantiert.

3. Vireo will provide an initial response, including an outline of the CB's proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal. Vireo is committed to put in place the proposed action in 3 months. At the end of the period Vireo will notify the complainant (or appellant) when the complaint (or appeal) is considered to be closed, meaning that the CB has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant.

Vireo fornirà una risposta iniziale, compreso uno schema dell'azione proposta dall'organismo di certificazione per dare seguito al reclamo o al ricorso, entro due (2) settimane dalla ricezione del reclamo o ricorso stesso. Vireo si impegna a mettere in atto l'azione proposta in 3 mesi. Alla fine del periodo, Vireo comunicherà al reclamante (o al ricorrente) quando il reclamo (o il ricorso) è considerato chiuso, il che significa che Vireo ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, esaminato le segnalazioni, preso una decisione sul reclamo e ha risposto al soggetto che ha fatto la segnalazione.

Vireo wird innerhalb von zwei (2) Wochen nach dem Erhalt der Beschwerde oder des Einspruchs eine erste Antwort geben, die auch einen Überblick über die vorgeschlagenen Maßnahmen der Zertifizierungsstelle zur weiteren Bearbeitungen der Beschwerde oder des Einspruchs enthält. Vireo verpflichtet sich, die vorgeschlagene Maßnahmen innerhalb von drei (3) Monaten umzusetzen. Am Ende der Frist informiert Vireo den Beschwerdeführer, wenn die Beschwerde (bzw. der Einspruch) als abgeschlossen gilt. Die ist der Fall, wenn Vireo alle erforderlichen Informationen gesammelt und verifiziert hat, die Berichte geprüft, eine Entscheidung getroffen und der Beschwerdeführer geantwortet hat.

NOTE:

Vireo retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if the complainant provides an adequate justification for maintaining anonymity. Vireo will treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments.

Vireo conserva l'anonimato del soggetto che ha fatto la segnalazione solo se è fornita una apposita giustificazione dal soggetto stesso. Vireo tratterà denunce anonime ed espressioni di insoddisfazione, non motivate come reclami, come commenti delle parti interessate.

Vireo wahrt die Anonymität der meldenden Person nur dann, wenn die meldende Person eine Rechtfertigung vorlegt. Vireo behandelt anonyme Beschwerde und Äußerungen der Unzufriedenheit, die nicht als Beschwerden gerechtfertigt sind, als Kommentare von interessierten Parteien.