



Complaints and appeals procedure – abstract for public consultations

Procedura per appelli e segnalazioni – abstract per consultazione pubblica

Beschwerde- und Widerspruchsverfahren – Zusammenfassung für öffentliche Konsultationen

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.

→ **Procedura da seguire**

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 muss ebenfalls unterschrieben 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. 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. 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 zuständige Person mit der Bearbeitung beauftragt. Die mit der Bearbeitung beauftragte Person darf nicht direkt in die Aktivitäten einbezogen 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 will:

- Keep the complainant or appellant informed of progress in evaluating the complaint or appeal until it is closed
- Provide evidence to the complainant or appellant if resolution of the complaint requires the involvement of the scheme owner or other bodies

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. In cases where the subject of the complaint or appeal is also being considered through an objections process, this 3-month timeline may be deferred until completion of the objection process.

Vireo fornirà una risposta iniziale, inclusa una descrizione della linea d'azione proposta dall'OdC per dare seguito al reclamo o al ricorso, entro due (2) settimane dalla ricezione del reclamo o del ricorso.

Vireo si impegna:

- *Tenere informato il denunciante o il ricorrente dei progressi nella valutazione del reclamo o del ricorso fino alla sua chiusura*
- *Fornire prove al denunciante o al ricorrente se la risoluzione del reclamo richiede il coinvolgimento del titolare del sistema o di altri organismi*

Vireo si impegna a mettere in atto l'azione proposta in 3 mesi. Al termine del periodo Vireo notificherà al denunciante (o ricorrente) quando il reclamo (o ricorso) è considerato archiviato, il che significa che l'OdC ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, indagato sulle accuse, preso una decisione sul reclamo e ha risposto al denunciante. Nei casi in cui l'oggetto del reclamo o del ricorso sia preso in considerazione anche attraverso un processo di opposizione, questo termine di 3 mesi può essere differito fino al completamento del processo di opposizione.

Vireo wird innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang der Beschwerde oder des Einspruchs eine erste Antwort geben, einschließlich einer Beschreibung der vom Zertifizierungsorgan vorgeschlagenen Vorgehensweise zur Bearbeitung der Beschwerde oder des Einspruchs.

Vireo verpflichtet sich:

- *Den Beschwerdeführer oder Einspruchsteller über den Fortschritt bei der Bearbeitung der Beschwerde oder des Einspruchs bis zu deren Abschluss auf dem Laufenden zu halten*
- *Dem Beschwerdeführer oder Einspruchsteller Nachweise vorzulegen, wenn die Lösung der Beschwerde die Einbeziehung des Systeminhabers oder anderer Stellen erfordert.*

Vireo verpflichtet sich, die vorgeschlagene Maßnahme innerhalb von 3 Monaten umzusetzen. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird Vireo den Beschwerdeführer (oder Einspruchsteller) darüber informieren, wann die Beschwerde (oder der Einspruch) als abgeschlossen gilt, d. h. wenn das Zertifizierungsorgan alle erforderlichen Informationen gesammelt und überprüft, die Vorwürfe untersucht, eine Entscheidung über die Beschwerde getroffen und dem Beschwerdeführer geantwortet hat. In Fällen, in denen der Gegenstand der Beschwerde oder des Einspruchs auch im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens berücksichtigt wird, kann diese Frist von 3 Monaten bis zum Abschluss des Widerspruchsverfahrens aufgeschoben werden.

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.