Sådan håndterer vi klager og appeller:

1

Vil du indgive en klage eller appellere en afgørelse?

2

Beskriv sagen skriftligt og så udførligt som muligt

- vedlæg dokumentation og kontaktoplysninger

3

Fremlæg sagen for os

skriftligt via e-mail

4

Vi opretter et team, som skal undersøge din klage

Teammedlemmer **har ingen interessekonflikter**. De er:

- NEPCon medarbejdere
- Medlemmer af uvildighedskomitéen
- Eksterne eksperter

5

Vi informerer dig om planen for behandlingen af din klage

Inden for **2 uger** efter modtagelsen af din klage (*BEMÆRK: 1 uge for RA SAS)

så vidt muligt med anvendelse af **det samme sprog,** som du selv bruger i din klage,

sender vi dig en **skriftlig sammenfatning** af vores samtaler

6

Vi indsamler mere information og verificerer

Vi fører **skriftlige optegnelser** angående vores undersøgelser og afgørelse

Vi **holder dig informeret** om vores fremskridt

Vi **hemmeligholder** din og din virksomheds identitet, med mindre du gerne vil have, at vi offentliggør dem

7

Vi informerer dig om vores afgørelse med hensyn til din klage

Skriftlig afgørelse senest **3 måneder** efter, at du har indgivet din klage (*BEMÆRK: 60 dage for RSPO P&C; 30 dage for RA SAS)

8

Klagen bliver fremsendt til certificeringsordnings-ejer eller akkrediteringsorgan

Hvis du mener, NEPCons beslutning er ikke tilfredsstillende