Comment nous traitons les réclamations et les plaintes

1 Avez-vous une réclamation ?

Ou vous souhaitez signaler un problème ou faire appel à nous ?

2 Décrivez par écrit la réclamation avec le plus des détails possibles

Avec des preuves et vos coordonnées

3 Soumettez–nous la réclamation

par email

4 Une équipe dédiée va traiter votre reclamation

Les membres de l'équipe **n'auront aucun conflit d'intérêt possible.**
L'équipe sera en effet formée de:

- Personnel NEPCon
- Membres du Comité d'Impartialité
- Experts externes

5 Nous vous contactons et vous informons comment votre réclamation va être traitée

Sous **2 semaines** à partir de la réception de votre réclamation (*NOTE: 1 semaine pour RA SAS)

Dans la mesure du possible, nous utilisons la **même langue** que celle utilisée

Nous vous transmettons un **résumé par écrit** de nos échanges

Si la **reclamation concerne l'un de nos clients**, nous donnons à ce dernier l'opportunité de répondre

6 Nous rassemblons les informations et les vérifions

Nous consignons notre enquête et de notre décision **par écrit**

Nous **vous informons** de nos progrès

Votre nom et celui de votre organisation restent **anonymes**, sauf si vous acceptez de les divulguer

7 Nous vous informons de notre décision concernant votre réclamation

Décision écrite dans les **3 mois**

8 Le litige est transmis au propriétaire du système de certification ou à l'organisme d'accréditation

Si vous pensez que la résolution de NEPCon n'est pas satisfaisante