

## TRAITEMENT DES APPELS ET RECLAMATIONS

Les appels et réclamations émanent des personnes en relation directe avec DEKRA Certification c'est-à-dire :

- d'un organisateur qui est demandeur d'une certification ;
- d'un organisateur qui est client.

Toute réclamation contre une décision (également appelée « appel »\*) ou au regard d'une autre insatisfaction (également appelée « réclamation ») doit être adressée par écrit à DEKRA Certification.

*\* Nota bene : sans préjudice de la possibilité de formuler un appel, il est rappelé que le client organisateur dispose de 7 jours après réception des données certifiées pour demander des explications sur les modes de calcul de DEKRA Certification. Passé ce délai, les données seront considérées comme publiques.*

Au plus tard 7 jours après réception d'une réclamation écrite :

- la réclamation est enregistrée ;
- le cas échéant, les actions immédiates nécessaires sont réalisées ;
- la progression de l'avancement de son traitement est enregistrée ;
- au moins un courrier est envoyé à l'appelant ou au réclamant pour l'informer de la réception de sa demande et de la possibilité d'y donner suite (une réclamation n'étant pas forcément liée aux activités d'inspection dont DEKRA Certification a la responsabilité).

Puis si nécessaire, et dans des délais brefs, un ou plusieurs courriers sont envoyés à l'appelant ou au réclamant pour l'informer des actions décidées et/ou du solde.

En cas besoin, après le solde des actions immédiates, une analyse est faite pour décider du besoin de réaliser des actions correctives quant à l'organisation de DEKRA Certification.

En cas d'appel :

- si cela est justifié, il est tenu compte des résultats d'appels précédents similaires ;
- l'analyse de l'appel et la décision prise ne peuvent pas donner lieu à aucune action discriminatoire envers le client.

Dans tous les cas, la décision communiquée au demandeur ou au client est prise, ou examinée et approuvée, par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans les activités d'inspection à l'origine de la réclamation ou de l'appel.