

TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes émanent de toute tierce personne à l'encontre d'un client de DEKRA Certification.

Toute réclamation à l'encontre d'un client (également appelée plainte) doit être adressée par écrit à DEKRA Certification.

Au plus tard 15 jours après réception d'une plainte écrite et complète :

- la plainte est enregistrée ;
- un courrier est envoyé au plaignant pour l'informer de la réception de sa plainte, de la possibilité d'y donner suite, du contexte du traitement de la plainte et, le cas échéant, pour lui demander des éléments complémentaires.

Lorsque la plainte n'est pas prise en compte par DEKRA Certification, la plainte peut être transmise au client si cela se justifie.

Si la plainte est prise en compte par DEKRA Certification :

- si nécessaire un courrier peut être envoyé au client ;
- les données relatives à la plainte sont conservées dans le dossier du client en vue des prochaines opérations de contrôle.

La progression de l'avancement du traitement de la plainte est enregistrée et, dans les meilleurs délais, un ou plusieurs courriers sont envoyés au plaignant pour l'informer des actions décidées et ce, en respectant les exigences de confidentialité qui concerneraient le client.

S'il y a lieu, la décision communiquée au plaignant 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 plainte.