

B2C réceptionne les appels envers les décisions de certification par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard 15 jours après la décision de certification.

Après la validation de l'appel, un traitement préliminaire est réalisé par le gérant ou le responsable Qualité :

- Si l'étude de l'appel présente des manquements de la part de B2C, des actions correctives sont mises en place et la décision de certification initiale est modifiée.

- Si l'étude de l'appel ne présente pas de manquements de la part de B2C, la commission d'appel est sollicitée sous deux mois après la réception de l'appel, afin de statuer sur le maintien ou non de la décision de certification initiale. L'étude de dossier est réalisée par cette commission en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires. Un référent technique peut être mandaté afin d'apporter aux membres de la commission d'appel des réponses sur des aspects techniques ou réglementaires. Enfin, la commission d'appel émet un avis qui sera communiqué à l'appelant. Cet avis peut être de deux types :

- La décision de certification est maintenue.
- La décision de certification est modifiée

Le suivi et l'enregistrement des appels y compris des actions entreprises pour y répondre sont consignés dans les locaux de B2C.

B2C garantit que des corrections et actions correctives appropriées sont entreprises, le cas échéant.

Tous les appels sont traités de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les appels ne donnent pas lieu à des actions discriminantes envers l'appelant.

B2C s'engage à accuser réception de l'appel et fournir à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats. De plus, l'appelant sera dûment avisé de la fin de traitement de l'appel.