

B2C réceptionne les plaintes par courrier ou mail.

A réception d'une plainte, B2C doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité et, dans l'affirmative, répond en conséquence.

Après la validation et l'examen de la plainte, B2C accuse réception de cette dernière et s'engage à fournir au plaignant les rapports d'avancement et les résultats. De plus, le plaignant sera dûment avisé de la fin de traitement de la plainte. B2C est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci.

La plainte est traitée par le gérant de B2C ou la responsable Qualité. La personne en charge du traitement de la plainte ne peut être impliquée dans l'objet de la plainte ni avoir de conflit d'intérêt avec le plaignant.

La plainte sera examinée et traitée dans les meilleurs délais.

Le résultat de la plainte sera adressé au plaignant dans les meilleurs délais.

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

B2C tient compte des exigences de confidentialité dans la mesure où il concerne le plaignant et l'objet de la plainte.

Toute plainte fondée relative à une personne certifiée sera notifiée à cette dernière dans un délai raisonnable.

En cas de plainte avérée, B2C peut lancer une surveillance documentaire du domaine concerné.

En fonction de la gravité du signalement, B2C peut décider de suspendre la certification DPE du diagnostiqueur dans l'attente de la réalisation d'un contrôle.