

Siège :
20 ter rue de Bezons
CS 60030 - 92415 Courbevoie Cedex
France



RECLAMATION / PLAINTE / APPEL

Cette information est relative aux prestations directement mises en œuvre par TÜV Rheinland France, notamment dans le cadre de ses accréditations nationales.

Sont ici considérés, toute réclamation relative aux prestations réalisées, toute plainte liée à ces prestations, y compris le cas échéant à l'encontre d'une entité certifiée, ainsi que l'appel d'une décision prise, par exemple dans les cas de refus de certification, de suspension ou d'annulation d'un certificat.

Dans une optique de réactivité, le canal de communication le plus direct entre un client et son(s) interlocuteur(s) – *commercial ou technique* – au sein de TÜV Rheinland France sera privilégié.

Néanmoins, des canaux indépendants sont ouverts pour adresser une requête, tels que :

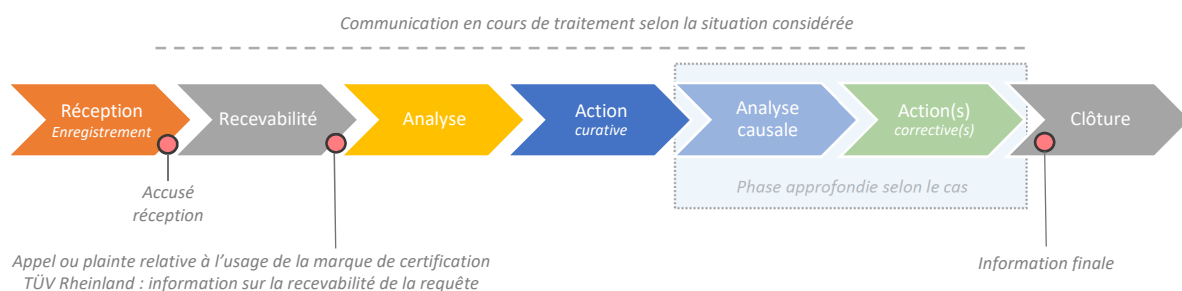
-  Contact
 - L'envoi d'un message via la page contact de notre site internet, vous y trouverez notamment le motif « *réclamation* ».
-  Adresses
 - L'envoi d'un courrier par voie postal. Nos localisations sont disponibles via la page « *adresses* » de notre site internet.

Sous la supervision d'une personne n'ayant pas directement pris part à la prestation objet de la réclamation, le traitement des requêtes est affecté aux interlocuteurs internes selon l'activité concernée :

- Certification de systèmes de management
- Produits et laboratoire d'essai
- Formation et certification de personnes
- Inspection et Services aux industries

Quel que soit le type de requête, les communications écrites sont privilégiées en vue d'assurer la traçabilité et la clarté des échanges.

Le processus de traitement des réclamations, plaintes et appels est décrit ci-dessous.



Dans le cas d'une plainte, TÜV Rheinland France ne pourra aucunement communiquer à un tiers des documents et informations confidentiels ou appartenant à son client, dans le cadre de la relation contractuelle qui le lie à ce dernier.

Dans les cas d'un appel, la décision relève d'une personne n'ayant pas pris part à la prestation objet de l'appel.

En cas de besoin, des informations complémentaires relatives aux modalités de traitement des réclamations, plaintes ou appels peuvent être délivrées sur demande.