

**Article 1 (paiement)**

Le paiement se fait au comptant lors de la délivrance de la prestation au siège social de l'entreprise, sauf disposition dérogatoire figurant sur le bon de commande ou le contrat. Les paiements tardifs portent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de 10 %, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant facturé (avec un minimum de 30 €) à titre de clause pénale.

**Article 2 (commande)**

Toute commande implique l'acceptation sans réserve de nos conditions par le client.

**Article 3 (litige)**

En cas de litige seront seuls compétents la justice de paix du canton ou les tribunaux de l'arrondissement de notre siège d'exploitation.

**Article 4 (confidentialité)**

BELGOTEST asbl ne rend aucune information du client publique.

Si, pour des raisons diverses cela ne devait pas être le cas, BELGOTEST asbl indiquerait au client, à l'avance, les informations qu'il a l'intention de rendre publiques.

Quand BELGOTEST asbl est tenu par la loi de diffuser des informations confidentielles ou lorsqu'il y est autorisé par des engagements contractuels, le client ou la personne concernée seront avisés des informations divulguées, sauf si la loi l'interdit.

Les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client (par exemple plaignant, autorités de régulation), sont traitées comme confidentielles.

**Article 5 (Impartialité)**

BELGOTEST asbl est indépendant des clients pour lesquels il réalise les inspections.

BELGOTEST asbl identifie en continu les risques susceptibles de porter atteinte à son impartialité, c'est-à-dire chaque fois qu'un événement qui pourrait avoir des conséquences sur l'impartialité de BELGOTEST asbl ou son personnel se produit.

Cette identification inclut les risques découlant de ses activités ou de ses relations, ou les relations du personnel. Le formulaire « **RISQUES POUR L'IMPARTIALITÉ** » identifie les risques et la manière dont ils sont éliminés ou minimisés. Toute identification de risque de manque d'impartialité est évaluée par le Comité de Direction et, si nécessaire, le formulaire « **RISQUE POUR L'IMPARTIALITÉ** » est mis à jour.

Le code de déontologie repris dans la description de fonction signée du personnel impose que tout risque de manque d'impartialité et/ou les tentatives d'influencer de manière déplacée le personnel de BELGOTEST asbl seront repoussées et seront rapportées au Responsable Technique (ou à un membre du Comité de Direction).

## **Article 6 (Réclamation / appel)**

BELGOTEST asbl est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations et appels.

Les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent lieu à aucune action discriminatoire.

Le processus ci-dessous documente l'enregistrement, l'analyse et le traitement des réclamations et des appels.

Toutes réclamations concernant les services de BELGOTEST asbl doivent être envoyées par écrit au siège de l'organisme, par e-mail ou communiquées verbalement.

La réclamation doit comporter le numéro du PV concerné, l'adresse du contrôle, les coordonnées complètes de la personne posant la réclamation, ainsi que les raisons de celle-ci.

Les réclamations sont transcrites sur le formulaire « **DEMANDE D'AMÉLIORATION** » qui est transmis au Responsable Qualité (la réclamation écrite est annexée au formulaire).

À réception d'une réclamation, le Comité de Direction de BELGOTEST asbl confirme si la réclamation est liée aux activités d'inspection dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il traite la réclamation.

Si la réclamation n'est pas suivie d'une action, la raison sera documentée et validée par le CD sur le formulaire « **DEMANDE D'AMÉLIORATION** ».

BELGOTEST asbl est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider les réclamations ou les appels. Le Comité de Direction garanti que toute action appropriée sera entreprise.

BELGOTEST asbl accuse réception de la réclamation ou d'un appel et fourni au plaignant les rapports d'avancement et les résultats.

La décision à signifier au plaignant est prise, ou examinée et approuvée par un ou des membres du Comité de Direction n'ayant pas été impliqué(s) dans les activités d'inspection à l'origine de la réclamation ou de l'appel.

Toutes les informations relatives au traitement d'une réclamation ou d'un appel sont documentées sur le formulaire « **DEMANDE D'AMÉLIORATION** ».

BELGOTEST asbl notifie dûment le plaignant de la fin du processus de traitement de la réclamation ou de l'appel.

La correspondance (comme la lettre/e-mail du client, la lettre/e-mail de réponse au client ou tout autre courrier) est archivée par le RQ avec le formulaire « **DEMANDE D'AMÉLIORATION** ».

Lors des revues périodiques du système de management par le Comité de Direction, un récapitulatif des réclamations et appels est présenté par le RQ.

**Remarque :** Lorsqu'une contre inspection doit être réalisée, elle le serait par un inspecteur différent de celui qui a réalisé l'inspection initiale.