

Conditions générales

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 25€) 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)

Agretis ASBL ne rend aucune information du client publique.

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

Quand Agretis 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)

Agretis ASBL est indépendant des clients pour lesquels il réalise les inspections.

Agretis ASBL ne joue aucun rôle, ne fait pas partie et n'est pas lié à des organismes intervenant dans la conception, la production, la livraison, l'installation, l'entretien, la réparation ou l'utilisation d'installations qu'il contrôle.

Agretis ASBL identifie en continu les risques susceptibles de porter atteinte à son impartialité et documente la manière dont ils sont éliminés ou minimisés. Cette identification inclut les risques découlant de ses activités ou de ses relations, ou les relations du personnel.

Article 6 (Réclamation / appel)

Agretis 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 d'Agretis ASBL doivent être envoyés par écrit au siège de l'organisme ou par mail.

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 RQ (la réclamation écrite est annexée au formulaire).

À réception d'une réclamation, le Comité de Direction (CD) d'Agretis 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** ».

Agretis 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 CD garanti que toute action appropriée sera entreprise

Agretis 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** ».

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

La correspondance (comme la lettre/mail du client, la lettre/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 originale*