

| <p style="text-align: center;"><b>Check-list traitement de plaintes</b></p> <p><b>Plainte ID: .....</b></p>   | <p style="text-align: center;"><b>Base légale</b></p>   | <p style="text-align: center;"><b>Remarques</b></p> |
|---|---|---|
| <p><b>1.</b> A réception de chaque nouvelle demande, même si elle est encore incomplète, nous vous recommandons d'envoyer immédiatement un accusé de réception (automatique).</p> <p>Dès qu'une demande est complétée, la date à laquelle la demande complète a été réceptionné est confirmée à toutes les parties. La procédure de 90 jours commence à partir de ce moment.</p> <p>Dans le cas où celle-ci n'est pas recevable : communication de ou des raison(s) (liste limitative reprise dans la réglementation, voir art. Règlement de procédure et CDE. XVI.25, §1, 7°)</p>  | <p>CDE. XVI.25, §1, 7°<br/>CDE. XVI.25, §1, 8°<br/>CDE. XVI.25, §1, 9°</p> <p>AR 16/02/2015<br/>art. 6.1°</p> |   |
| <p><b>2.</b> Avant de débiter le processus, les parties doivent être informées de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ou bien du droit dont elles disposent d'éventuellement se retirer à tout moment du processus; lorsque l'entreprise est tenue de participer au processus en vertu de dispositions réglementaires, de codes de bonne conduite ou d'engagements contractuels, ce droit est réservé uniquement au consommateur;</li> <li>➤ ou bien du caractère obligatoire du processus dès qu'il a débuté;</li> <li>➤ éventuellement du caractère non-liant de la solution pour elles;</li> </ul>  | <p>AR 16/02/2015<br/>art. 5.1°</p>  |   |
| <p><b>3.</b> En cas de conflit d'intérêts, les parties en sont immédiatement averties et quelques solutions sont envisagées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ une autre personne physique dans l'entité est désignée pour le règlement extrajudiciaire du litige;</li> <li>➤ ou, si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre leur litige à une autre entité qualifiée;</li> <li>➤ ou, s'il n'est pas possible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, le signaler aux parties qui ont alors la possibilité d'émettre une objection à la poursuite du processus par la personne physique visée.</li> </ul> | <p>CDE. XVI.26</p> <p>AR 16/02/2015<br/>art. 9 §1 et 2</p>  |   |
| <p><b>4.</b> Les points de vue, faits, arguments et documents des parties sont communiqués de manière réciproque afin de pouvoir y réagir dans un délai raisonnable, tenant compte de la durée maximale de la procédure.</p>  | <p>CDE. XVI.25 §1, 11°</p> <p>AR 16/02/2015<br/>Art 6.2°</p>  |   |
| <p><b>5.</b> L'entité qualifiée informe les partis de toute proposition de règlement amiable. Il communique par ailleurs également :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou trouvée ;</li> <li>➤ des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ;</li> <li>➤ de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire ;</li> <li>➤ du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.</li> </ul>  | <p>CDE. XVI.25 §1, 11°</p> <p>AR 16/02/2015<br/>art 5.2° en 6.2°</p>  |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>6.</b> Après examen du dossier le résultat est communiqué par écrit ou sur support durable aux parties. Le dossier est clôturé avec la notification du résultat et / ou la recommandation aux parties.</p>  | <p>CDE. XVI.25 §1, 13°<br/>AR 16/02/2015<br/>art. 6.4°</p> |  |
| <p><b>7.</b> Le délai de la procédure total s'élève à maximum 90 ou 180 jours si la prolongation est nécessaire. En cas de prolongation, les parties doivent en être informées de façon motivée et ce, avant l'écoulement de la première période de 90 jours.</p> | <p>CDE. XVI.25 §1, 9°</p>                                  |  |
| <p><b>8.</b> Remarques complémentaires (le cas échéant) :</p>   |  |  |