

## 8. Processus de traitement des demandes d'information

Apave Certification peut recevoir des demandes d'informations par les moyens de communication suivants :

- Courrier postal
- Courrier électronique
- Appel téléphonique
- Fax
- Réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn)
- Soumission d'un formulaire sur son site internet (demande de devis, contact)
- Echange de personne à personne (par exemple lors d'un audit, salon professionnel, rendez-vous client...)

Les demandes relatives à des plaintes sont traitées selon les dispositions du §0 et les appels selon les dispositions du §10.

Les autres demandes reçoivent une réponse par la personne qui reçoit la demande d'information (ou bien qui l'oriente en interne jusqu'au destinataire adéquat), généralement par le même canal de communication et cela dans les meilleurs délais.

Apave Certification se réserve le droit de ne pas donner suite à des demandes qui ne concernent pas son activité ou d'orienter les demandes vers une autre entité du groupe Apave.