

# Procédure de la plainte et de l'avis.

1. Le commanditaire enregistre et catégorise la plainte.

**Code JAUNE:** Le **DS-Partner** n'a pas donné la bonne information au client, n'a pas de ID badge sur lui.

**Sanction:** Une formation supplémentaire et un avertissement (au cas où ceci se produit plusieurs fois dans un délai de 2 mois, mettre en non-actif.)

**Code ORANGE:** Un comportement non professionnel, comportement offensif envers le client (insulter, grossier et/ou un langage offensif ou une introduction inappropriée)

**Sanction:** Une formation supplémentaire et un avertissement. (Si répétée dans les 2 mois, mettre en non-actif.)

**CODE ROUGE:** Le client n'a pas signé, le vendeur a menti, falsification des écrits, méthode de vente agressive, compléter les données du client après l'avoir quitté.

**Sanction:** Mettre directement le vendeur en non-actif, en cas d'acte punissable, poser une déclaration chez FOD Economie.

2. Ensuite, **le commanditaire partage la plainte** (dans les 10 jours après réception) avec le Direct Sales - Partner et renvoie un feedback sur la plainte dans une période de 10 jours ouvrables.
3. Le commanditaire et le Direct Sales - Partner **enregistrent la plainte** ainsi que les évaluations dans un document approprié (Excel).
4. Le Direct Sales - Partner et le commanditaire gardent le registre annuel des plaintes **au moins 2 ans** dans les archives.
5. En cas **de déclaration** d'acte punissable, cela est signalé à l'association professionnelle **Belgian Direct Sales Organisation asbl (BDSO)** et la décision définitive concernant cette déclaration est également signalé à BDSO.
6. BDSO garde un **registre** dans lequel les déclarations ayant une décision sont conservées. Ce registre peut aussi être consulté par les membres après demande auprès de BDSO.
7. **Par semestre un résumé** est envoyé par les commanditaires à BDSO avec un registre de plaintes par Direct Sales - Partner.
8. Les plaintes sont envoyées par Direct Sales - Partner, selon une catégorie (jaune, orange et rouge) et de manière anonyme, sauf pour la catégorie rouge.  
BDSO établit un inventaire et un résumé pour usage interne discuté dans la commission concernée. Les Direct Sales – Partners visés par un nombre excessif de plaintes sont rappelés à l'ordre et éventuellement sanctionnés.

## Pénalités que BDSO peut imposer :

1. Une amélioration manifeste du processus du Direct Sales - Partner de sorte que les plaintes soient amenées à diminuer dans une période prédéterminée.
2. Donner un avertissement au Direct Sales - Partner concerné avec des perspectives d'améliorations.
3. En tant que mesure définitive, l'exclusion du Direct Sales - Partner concerné.