

MÉCANISME DE GESTION ET DE RÉOLUTION DES PLAINTES

Sertis Prestiges a mis en place un mécanisme de gestion et de résolution des plaintes permettant à toute partie prenante légitime de signaler des préoccupations ou situations liées à ses activités, à sa chaîne d'approvisionnement ou à d'éventuels manquements au présent Code de conduite.

Ce mécanisme est accessible notamment aux collaborateurs, fournisseurs, partenaires commerciaux, clients et autres parties prenantes concernées.

Les plaintes peuvent être déposées par les moyens suivants :

- Par courriel : kevork@sertisprestiges.ch
- Par téléphone : +41 79 269 92 06
- Par courrier postal :
Sertis Prestiges Sàrl
Via Monnet 6
1214 Vernier
Suisse

Les plaintes peuvent être formulées de manière écrite ou orale.

Traitement des plaintes

À la réception d'une plainte, Sertis Prestiges s'engage à :

1. obtenir une description aussi précise que possible de la plainte ;
2. expliquer au/à la plaignant(e) la procédure de traitement applicable ;
3. examiner si la situation peut être traitée en interne et, le cas échéant, recueillir toute information complémentaire pertinente ;
4. identifier les actions à entreprendre ou les mesures de suivi nécessaires ;
5. informer le/la plaignant(e) des décisions prises et des résultats du traitement ;
6. conserver des enregistrements des plaintes reçues et du processus suivi, pour une durée minimale de cinq (5) ans.

Principes applicables

Les plaintes sont traitées :

- de manière confidentielle,
- de façon impartiale et objective,
- sans représailles à l'encontre du/des plaignant(s).

Le présent mécanisme constitue le mécanisme de réclamation (grievance mechanism) de Sertis Prestiges au sens des exigences du Responsible Jewellery Council (RJC).

SERTIS PRESTIGES sàrl
6, Via Monnet
1214 Vernier
Tél: 022 555 33 99

Kevork Abdel Nour

Date : 20 janvier 2026