



Conditions générales de certification

dans le cadre d'évaluation de système de management/ certification de service sous marque Engagement de service®

ARTICLE 1 : CADRE CONTRACTUEL

Le contrat qui régit les relations entre AFNOR Certification et les entités demanderesse ou titulaires d'une ou plusieurs certification(s), ci-après dénommées "Entreprises", est composé des présentes conditions générales et des conditions particulières dénommées, jusqu'à leur signature, "proposition".

Ce contrat prévaut sur tout autre document.

Il entre en vigueur à la date de la signature par les deux parties de la proposition de certification et se termine à la fin de validité du(es) certificat(s). Si l'Entreprise n'obtient pas son(ses) certificat(s) au bout de trois ans de procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Si l'Entreprise accepte la proposition d'audit de renouvellement adressée par AFNOR Certification, un nouveau contrat de certification entraînant la conclusion de nouvelles conditions particulières entre alors en vigueur.

L'Entreprise doit alors autoriser l'audit de renouvellement environ deux mois avant la date d'échéance du certificat et ce afin de lui laisser le temps, si besoin en est, de mener les actions correctives destinées à assurer la conformité au(x) référentiel(s).

ARTICLE 2 : OBJET

L'Entreprise demande à AFNOR Certification, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation du système de management de l'entreprise et/ou dans le cadre de la certification de service, à l'évaluation du service concerné, en vue de la délivrance éventuelle d'un ou de plusieurs certificat(s) sur la base d'un ou plusieurs référentiel(s) et d'un droit d'usage de(s) marque(s) y afférente(s). Dans le cadre de la certification de services, le(s) certificat(s) est(sont) délivré(s) à l'Entreprise conformément aux exigences du code de la consommation.

Lorsque le(s) référentiel(s) nécessite(nt) l'application d'un guide à un domaine d'activité spécifique, AFNOR Certification fournit à l'Entreprise ledit "guide d'application" du (des) référentiel(s) choisi(s).

Le choix du(es) référentiel(s) et sa(leurs) version(s) figurent dans les conditions particulières.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS D'AFNOR CERTIFICATION

Article 3.1 : Audit

AFNOR Certification s'engage à recourir à des auditeurs qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

- évaluer le système de management adopté par l'Entreprise et/ou le service qui doit être conforme au(x) référentiel(s) choisi(s), suivant les conditions particulières qu'elle a acceptées,
- conduire, pendant la période de validité du(es) certificat(s) délivré(s) dans les conditions ci-après indiquées, les audits de suivi du système de management et/ou du service défini(s) dans le(s) référentiel(s).
Les conditions d'audits font l'objet d'une notification adressée par AFNOR Certification à l'Entreprise.

Article 3.2 : Certification

Au terme de l'audit indiqué ci-dessus et si elle le juge satisfaisant, AFNOR Certification délivre à l'Entreprise un(des) certificat(s) sur support électronique et papier attestant la conformité au(x) référentiel(s).

Le certificat électronique consultable via le portail www.afnor.org fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. Les certificat(s) ne portent que sur les activités et sites indiqués dans les conditions particulières et validés en cours d'évaluation. Les certificat(s) et rapport(s) d'audit établis par AFNOR Certification, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par AFNOR Certification.

AFNOR Certification se réserve le droit à tout moment d'ajouter ou de mettre fin à une(des) apposition(s) de mention(s) et/ou de signe(s) distinctif(s) sur les certificat(s).

A la demande écrite de l'Entreprise et sous réserve de l'accord d'AFNOR Certification, les certificat(s) peuvent comporter, le cas échéant, des Signes de Reconnaissance (mentions d'accords de reconnaissance mutuelle, d'agrément, d'accréditations, marques et logos correspondants, etc.).

Le refus éventuel d'AFNOR Certification à une telle demande n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice de l'Entreprise. Les certificat(s) sont la propriété d'AFNOR Certification et ne peuvent en aucune manière, être cédés ou modifiés. Emis pour une durée de trois ans, le(s) certificat(s) est(sont) renouvelable(s) par périodes successives de même durée sauf modifications normatives ou réglementaires contraires.

Article 3.3 : Recours

Si une Entreprise conteste une décision d'AFNOR Certification, elle peut faire appel en première instance auprès de la Direction Générale.

En deuxième instance, l'Entreprise peut saisir le président du Comité de Surveillance et d'Amélioration.

Le recours contre une décision d'AFNOR Certification n'entraîne pas la suspension de cette décision.

Article 3.4 : Règlement de(s) la marque(s)

AFNOR Certification met à disposition de l'Entreprise les règles générales et la charte graphique concernant les modalités d'usage de(s) la marque(s) associée(s) à la certification.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

Article 4.1 : Obligations liées à l'audit

Il incombe à l'Entreprise de coopérer avec AFNOR Certification en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées, et de s'acquitter des sommes dues à AFNOR Certification. L'Entreprise déclare respecter les dispositions légales.

Ceci implique notamment pour l'Entreprise :

- de remettre à AFNOR Certification ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'Entreprise, dans les délais suffisants pour permettre à AFNOR Certification d'intervenir,
- de mettre à la disposition d'AFNOR Certification les moyens d'accès et de transport aux sites d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des audits,
- de s'assurer pour toutes les personnes envoyées par AFNOR Certification, que toutes les règles d'hygiène et de sécurité sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur,
- de prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution des audits d'AFNOR Certification,
- d'accepter la présence d'un observateur muet, dès lors que cette présence est imposée à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont AFNOR Certification est signataire,
- de retourner dûment signées, les notifications adressées par AFNOR Certification préalablement à tout audit dans les délais qui y sont indiqués. A défaut de réponse dans ces délais, l'Entreprise est réputée avoir accepté les conditions desdites notifications,
- d'envoyer le cas échéant à AFNOR Certification, par courrier recommandé avec accusé de réception dûment motivé, toute demande de récusation d'auditeur(s) dans le jour franc suivant la réception de la notification d'audit.

L'Entreprise s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à AFNOR Certification et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue :

- de faire connaître à AFNOR Certification les précédentes démarches de certification et/ou d'évaluation qu'elle aurait engagées et leurs aboutissements,
- de communiquer, s'il y a lieu, à AFNOR Certification le nom de l'(des) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilés¹.

¹ missions d'assistance à la conception, à la mise en œuvre ou à la maintenance de systèmes de management de la qualité ou de l'environnement ; missions d'assistance à l'obtention ou au perfectionnement de la qualité de produits ou services ; missions, plus générales, ayant pour objet d'obtenir ou de faciliter une certification ; prise en charge totale, ou partielle, du système qualité d'une entreprise ; rédaction de manuels, guides et procédures.



- de communiquer, le cas échéant, le niveau d'intégration réel du système de management commun à plusieurs référentiels, ce niveau d'intégration impactant la durée d'audit du cycle de certification.

En cas de non-respect de cette obligation contractuelle, AFNOR Certification, sur la base d'informations complémentaires, redéfinit les conditions de réalisation de l'audit voire met en œuvre, le cas échéant, les modalités de résiliation (cf. article 8).

Article 4.2 : Obligations liées à la détention d'une certification

Article 4.2.1 : Le cycle de certification

Il incombe à l'Entreprise :

- d'autoriser un audit de certification initiale sur site. S'agissant d'un premier cycle de certification d'un système de management, l'audit sur site se fera en deux (2) étapes. Si, à la demande de l'Entreprise enregistrée dans le contrat de certification, l'Étape 2 est réalisée immédiatement à la suite de l'Étape 1, l'Entreprise accepte de ne pas pouvoir bénéficier des résultats de l'Étape 1 pour se préparer à l'Étape 2. En cas de détection de problèmes importants par AFNOR Certification, c'est à dire pouvant donner lieu à des écarts en cours d'audit d'Étape 2, l'Entreprise peut alors décider unilatéralement du maintien ou non de la date d'audit d'Étape 2. L'Entreprise est informée que les résultats de l'audit réalisé à l'Étape 1 peuvent entraîner le report ou l'annulation de l'audit d'Étape 2.
- s'agissant d'un renouvellement d'une certification de système de management, l'audit sur site est nécessaire et peut comporter deux (2) étapes lorsque des modifications significatives sont apportées au système.
- d'autoriser tout audit de suivi annuel prévu dans les conditions particulières et, le cas échéant, tout audit complémentaire qu'AFNOR Certification estime nécessaire.

Le nombre des audits de suivi pendant la durée de validité du(es) certificat(s) est au moins égal à deux, une fois par année civile. En particulier l'audit de suivi 1 du premier cycle de certification d'un système de management doit être fixé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de certification.

Les frais des audits de suivi et complémentaires sont à la charge de l'Entreprise.

- d'apporter toutes les réponses nécessaires en cas de demande d'AFNOR Certification suite à une plainte ou autre événement externe impactant la certification.
- de respecter pendant la durée de validité du(es) certificat(s), les exigences du(es) référentiel(s).

L'Entreprise est autorisée à utiliser, sous sa seule responsabilité et dans leur intégralité, tout rapport d'audit, certificat et document de certification, rédigé par AFNOR Certification dans le cadre de la procédure de certification.

Il incombe à AFNOR Certification :

- si elle n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou si elle n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification n'est pas recommandé et la validité de la certification n'est pas prolongée.
- si elle n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois :
 - à compter du dernier jour de l'Étape 2, en audit de certification initiale sur site,
 - qui suivent l'expiration de la certification, en renouvellement de certification,elle doit recommencer l'Étape 2 avant de recommander la certification à l'Entreprise.

Article 4.2.2 : Audits circonstanciés exceptionnels

Un audit circonstancié exceptionnel peut être déclenché lorsqu'AFNOR Certification dispose d'informations quant au non-respect de ses obligations contractuelles par l'Entreprise. Dans ce cas précis, les équipes d'audit ne sont pas récusables. Si les informations se révèlent infondées, les frais afférents à l'audit sont à la charge d'AFNOR Certification. Dans le cas contraire, ils sont à la charge de l'Entreprise.

Article 4.3 : Obligation d'information

- L'Entreprise informe AFNOR Certification si l'(les) activité(s) à certifier fait (ont) l'objet de dispositions légales ou réglementaires, le respect de ces dispositions étant de la responsabilité exclusive de l'Entreprise.

- Si l'Entreprise utilise la certification pour obtenir de la part des Pouvoirs Publics un allègement des contrôles légaux ou réglementaires, ou pour obtenir un agrément dans le cadre d'une procédure légale ou réglementaire, elle s'engage, en cas de suspension ou retrait du(es) certificat(s), à les en informer sans délai.
- L'Entreprise notifie, sans délai, à AFNOR Certification toute modification importante, notamment concernant l'identité de l'Entreprise, ses effectifs, son organisation, son activité, son système de management (domaine d'application, niveau d'intégration lorsque qu'il est commun à plusieurs référentiels...), ses services, les personnes ayant pouvoir de décision ou leur(s) représentant(s).

AFNOR Certification peut évaluer l'incidence de ces modifications sur le maintien du(es) certificat(s).

Le titulaire du(es) certificat(s) doit, dans ce cas, faire en sorte que pendant la période transitoire et jusqu'à sa mise en place définitive, le nouvel état du système et/ou du service, continue à répondre aux exigences du(es) référentiel(s). Ces différents états du système et/ou service doivent pouvoir être identifiés et suivis.

En cas de doute, il est de la responsabilité de l'Entreprise d'en avertir AFNOR Certification en vue d'une gestion en commun du problème soulevé.

Article 4.4 : Usage de(s) la marque(s) et référence à la certification

Pendant la durée de validité de son(es) certificat(s), l'Entreprise s'engage à ne faire référence à sa certification et à apposer, notamment sur son site Internet, la(es) marque(s) y afférente(s), que conformément aux dispositions du Règlement de(s) la marque(s).

L'Entreprise peut en outre relier la(es) marque(s) apposée(s) sur son site Internet directement à son(es) certificat(s) électronique(s) et/ou au site Internet www.afnor.org, sans l'autorisation expresse et préalable d'AFNOR Certification. Toutefois, l'Entreprise s'engage à supprimer ledit lien, sans délai, à la première demande, si AFNOR Certification estime que le contenu du site Internet de l'Entreprise est non conforme à son éthique ou à celle du Groupe AFNOR ou aux lois et règlements en vigueur.

De plus, s'agissant de la marque Engagement de Service, l'Entreprise s'oblige à respecter les dispositions de l'article R115-2 du Code de la Consommation modifié par le décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 - art. 7, qui dispose : "*Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont obligatoirement portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :*

1° *Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque collective de certification ;*

2° *La dénomination du référentiel de certification utilisé ;*

3° *Les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu.*

Article 4.5 : Fin du contrat de certification

Lorsque le(s) certificat(s) n(e)'est(sont) plus valide(s) pour quelque cause que ce soit (non-renouvellement ou retrait), l'Entreprise s'engage à compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du(es) certificat(s) et de la(es) marque(s) de tous documents et supports commerciaux publicitaires, et d'autre part à ne plus utiliser son certificat et cesser toute référence à la certification.

L'Entreprise tient à la disposition d'AFNOR Certification, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle avait utilisés.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

AFNOR Certification tient accessibles au public les informations relatives à l'octroi, à la suspension, à la réduction ou au retrait de la certification. En particulier, l'Entreprise autorise AFNOR Certification à communiquer l'ensemble des informations figurant sur le(s) certificat(s) et à faire mention en permanence desdites informations sur le site Internet www.afnor.org, notamment dans l'annuaire des Entreprises certifiées, durant la durée de validité de son(es) certificat(s).

Les auditeurs prestataires de services ou salariés, les observateurs muets et toutes les personnes impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle.

AFNOR Certification s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable de l'Entreprise.



Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, l'Entreprise est avisée des informations fournies par AFNOR Certification dans les limites prescrites par la loi. Toutefois AFNOR Certification est autorisée à communiquer aux membres du Groupe AFNOR² toutes les informations dont elle dispose sur l'Entreprise, à l'exception de celles, purement techniques, émanant des rapports d'audits. Ces informations sont notamment celles relatives à l'identification de l'Entreprise, au(x) référentiel(s) concerné(s) et aux dates d'échéance prévues.

AFNOR Certification et les autres membres du Groupe AFNOR peuvent citer l'Entreprise dans leurs documentations commerciales.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq ans.

ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

Article 6.1 : Conditions financières

Le prix dû à AFNOR Certification est défini et précisé dans les conditions particulières du présent contrat. Le prix des prestations est réévalué annuellement au 1er janvier. La réévaluation est calculée sur la base de la variation annuelle de l'indice Syntec constatée au mois de juillet précédent. Le retard ou la non-manifestation d'AFNOR Certification pour l'application de la présente clause d'indexation n'entraîne pas renonciation de sa part à l'application de cette clause.

Les frais de transports et de séjours (alimentation et hébergement) liés à la réalisation des audits sont à la charge de l'Entreprise qui s'oblige à leur remboursement à AFNOR Certification.

Si pour quelque cause que ce soit, la procédure de délivrance du certificat est arrêtée, les sommes correspondant à des travaux réalisés ou engagés par AFNOR Certification sont dues ou restent acquises à AFNOR Certification.

Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'Entreprise qui a accepté les dates de réalisation dudit audit et ce avant la date prévue pour l'ouverture d'audit, AFNOR Certification se réserve alors le droit de demander à l'Entreprise d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

Article 6.2 : Conditions de règlement

Pour la certification initiale, les factures sont émises aux dates suivantes :

- à la signature de la proposition de certification, facture d'un acompte de 30% du montant TTC du coût de la certification initiale,
- à la décision, facture du solde.

Pour les audits de suivis annuels et de renouvellement, les factures sont émises à l'issue de chaque décision d'AFNOR Certification.

Les factures établies par AFNOR Certification fixent les délais de paiement et sont payables en euros hors taxes uniquement par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal est due de plein droit.

Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (art D441-5 du code de commerce).

Article 6.3 : Taxes et frais bancaires

Dans le cadre de prestations hors du territoire national d'AFNOR Certification, l'Entreprise s'acquitte auprès des autorités et/ou des administrations compétentes locales, des taxes et/ou des impôts nationaux directs et indirects résultant des présentes et s'engage à fournir, à la première demande, à AFNOR Certification tous les documents nécessaires justifiant du paiement de ces impôts et/ou de ces taxes.

L'Entreprise supporte également tous les frais bancaires, le cas échéant, les risques de changes et frais de conversion résultant des présentes.

ARTICLE 7 : SUSPENSION, RETRAIT OU REDUCTION DU PERIMETRE/CHAMP DE LA CERTIFICATION

Une décision de suspension du(es) certificat(s) peut être prise à l'égard de l'Entreprise dans les cas suivants :

- à sa demande, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au(x) référentiel(s),
- à l'initiative d'AFNOR Certification soit en raison d'écarts constatés par rapport au(x) référentiel(s) ; soit en cas de succession de reports d'audits remettant en cause l'application du système de management et/ou la conformité du service au(x) référentiel(s) ; soit en cas de refus par le client de la réalisation des audits dans la période requise ou à la fréquence requise ; soit en cas de non-respect des règles d'usage de la marque de certification.

Cette suspension est de douze mois maximum si elle fait suite à une demande de l'Entreprise et de six mois maximum dans le cas d'une suspension à la demande d'AFNOR Certification. Ces délais comprennent la réalisation de l'action permettant de lever la suspension. Durant cette période, l'Entreprise n'apparaît plus dans l'annuaire des Entreprises certifiées disponible sur le portail www.afnor.org. Le certificat électronique, consultable via ce portail internet, indique qu'il est suspendu et précise si cette suspension est intervenue à l'initiative de l'Entreprise ou d'AFNOR Certification.

Dès notification de la suspension de son(ses) certificat(s) par AFNOR Certification, l'Entreprise s'engage à ne plus élaborer de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels sa certification est mentionnée, ni à en faire état de quelque manière que ce soit.

La fin de la suspension du(es) certificat(s) nécessite qu'AFNOR Certification procède soit à un audit complet du système de management et/ou du service, soit à l'audit de suivi normalement prévu avec majoration éventuelle de sa durée. Selon le résultat de l'audit mené, AFNOR Certification prend la décision de mettre fin à la suspension du(es) certificat(s) ou de le(s) retirer définitivement.

La suspension du(es) certificat(s) n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du(es)dit(s) certificat(s).

S'agissant d'une certification de système de management, une décision de réduction du périmètre/champ de la certification peut être prise à l'égard de l'Entreprise lorsque celle-ci a manqué aux exigences de la certification pour certains éléments relevant du champ ou du périmètre de la certification selon les exigences du référentiel. En cas de réduction du périmètre/champ de la certification, l'Entreprise s'engage à modifier tout objet de publicité relatif à sa certification.

ARTICLE 8 : RESILIATION

Si l'Entreprise n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension, le certificat est retiré et le contrat est résilié de plein droit.

En outre, si l'une des parties manque à toute autre obligation, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un mois à partir de la lettre de mise en demeure.

Dans le cas où la mise en demeure reste sans effet, son auteur a la faculté de résilier le présent contrat et ce, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de deux mois. La résiliation du contrat entraîne le retrait du(es) certificat(s).

La résiliation par l'Entreprise non motivée par une inexécution des obligations d'AFNOR Certification entraîne l'abandon des sommes déjà versées par l'Entreprise ainsi qu'une indemnité correspondant à 20% des sommes restant dues.

En cas de résiliation du présent contrat, AFNOR Certification s'engage à détruire tous les documents qui ne lui sont plus nécessaires et/ou à restituer à l'Entreprise, sur simple demande, tous les documents lui ayant été remis.

ARTICLE 9 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

AFNOR Certification s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence, dont il appartient à l'Entreprise de faire la preuve.

Dans cette éventualité, l'obligation d'AFNOR Certification envers l'Entreprise à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peut quelles que soient les

² Le Groupe AFNOR désigne l'ensemble composé de l'association AFNOR et des sociétés, associations et groupements dans lesquels AFNOR possède, directement ou indirectement, une participation ou dans lesquels AFNOR exerce une influence dominante ou y nomme les organes d'administration ou de gestion.



circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale à quinze fois le montant de la journée d'audit.

L'Entreprise est seule responsable de l'usage qu'elle fait de son(es) certificat(s) qui atteste(nt) d'une évaluation et non de l'existence d'une garantie. L'Entreprise s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher AFNOR Certification sur l'interprétation escomptée quant à la valeur du(es) certificat(s).

La délivrance du(es) certificat(s) et/ou de tout document quel qu'en soit le support, ou encore toute intervention d'AFNOR Certification ne signifie(nt) pas que l'Entreprise a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation. De la même façon, la délivrance du(es) certificat(s) ne vaut pas par elle-même notification de la conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation édictée(s) notamment par une administration nationale ou internationale.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le contrat est régi par le droit français.

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de leur contrat. Au cas où elles n'y parviendraient pas, les parties porteront leur différend devant le tribunal de commerce de Bobigny.



Conditions générales

dans le cadre de la visite d'évaluation

ARTICLE 1 : CADRE CONTRACTUEL

Le contrat qui régit les relations entre AFNOR Certification et les entités bénéficiant ou souhaitant bénéficier d'une visite d'évaluation, ci-après dénommées "Entreprises", se compose des présentes conditions générales et des conditions particulières.

Ce contrat prévaut sur tout autre document.

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions de réalisation d'une visite d'évaluation de l'Entreprise en vue d'une éventuelle certification de ladite Entreprise selon un(des) référentiel(s) déterminé(s).

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS D'AFNOR CERTIFICATION

La visite d'évaluation sur site comprend :

- la réunion d'ouverture et de présentation,
- l'étude et l'analyse des dispositions au travers des documents relatifs au système de management,
- la visite des locaux et ateliers, et la vérification de sa mise en application et son appropriation par le personnel,
- la réunion de synthèse et les conclusions verbales : premières observations de l'auditeur.

Le rapport délivré par AFNOR Certification, dans les jours suivant la fin de la visite d'évaluation sur site, est établi en fonction des réponses fournies par l'Entreprise à la date de son évaluation par AFNOR Certification.

De ce fait, la visite d'évaluation, réalisée au vu des éléments fournis par l'Entreprise à l'auditeur, ne saurait, en aucun cas, préjuger du résultat d'un audit approfondi en vue d'une certification ou d'une attestation.

- le rapport d'audit est un document sur support papier se présentant sous des formes standard définies uniquement par AFNOR Certification et susceptibles d'être modifiées sans préavis par AFNOR Certification, qui se réserve donc le droit à tout moment d'ajouter ou de mettre fin à une ou des apposition(s) de mention(s) et/ou de signe(s) distinctif(s) sur ledit rapport.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

Il incombe à l'Entreprise, qui déclare respecter les dispositions légales, de s'acquitter des sommes dues à AFNOR Certification et de coopérer avec AFNOR Certification en facilitant toutes les opérations de la visite d'évaluation. Ceci implique notamment pour l'Entreprise :

- de remettre à AFNOR Certification ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'Entreprise,
- de mettre à la disposition d'AFNOR Certification les moyens d'accès et de transport aux sites d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement de la visite d'évaluation,
- de prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution de la visite d'évaluation,
- de s'assurer pour toutes les personnes envoyées par AFNOR Certification, que toutes les règles d'hygiène et de sécurité sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur.
- de fournir des informations exactes, sincères et complètes à AFNOR Certification et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus d'évaluation. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue de faire connaître à AFNOR Certification les précédentes démarches de certification et/ou d'évaluation qu'elle aurait engagées et leurs aboutissements.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

AFNOR Certification s'engage à ne pas communiquer, même partiellement à des tiers des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat sans l'accord écrit préalable de l'Entreprise. Tout observateur muet est tenu par un engagement de confidentialité.

Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, l'Entreprise est avisée des informations fournies par AFNOR Certification dans les limites prescrites par la loi.

Toutefois AFNOR Certification est autorisée à communiquer aux membres du Groupe AFNOR³ toutes les informations dont elle dispose sur l'Entreprise, à l'exception de celles, purement techniques, émanant des rapports d'évaluation.

Ces informations sont notamment celles relatives à l'identification de l'Entreprise et au(x) référentiel(s) concerné(s).

ARTICLE 6 : COMMUNICATION

Le rapport consécutif à la visite d'évaluation ne peut, en aucune manière, être modifié par l'Entreprise qui s'engage à ne le communiquer que dans son intégralité.

ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

Article 7.1 : Conditions financières

Le prix dû à AFNOR Certification est défini dans les conditions particulières du présent contrat.

Ce prix est forfaitaire et inclut la prestation de service (préparation de la visite d'évaluation hors site, visite, documents, établissement du rapport). Les frais de transport et de séjours encourus pour la réalisation de la visite d'évaluation en France métropolitaine sont facturés en sus (au coût réel).

En cas d'annulation d'une visite d'évaluation par l'Entreprise, qui avait accepté les dates de réalisation de ladite visite et ce avant la date prévue pour son ouverture, AFNOR Certification se réserve le droit de demander à l'Entreprise d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si la visite d'évaluation avait été réalisée.

Une visite d'évaluation commandée, dont l'ordre de mission a été émis, peut cependant faire l'objet d'un seul report de six mois au plus, et ce à compter de la date d'émission dudit ordre de mission.

Passé ce délai, la commande est définitivement considérée comme annulée et l'indemnité forfaitaire mentionnée ci-dessus est due par l'Entreprise à AFNOR Certification.

La demande de report peut être accordée si AFNOR Certification est informée au moins quinze jours avant la date prévue sur l'ordre de mission AFNOR Certification.

Article 7.2 : Conditions de règlement

Les factures établies par AFNOR Certification fixent les délais de paiement et sont payables en euros hors taxes uniquement par chèque ou virement.

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal est due de plein droit.

Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (art D441-5 du code de commerce).

³ Le Groupe AFNOR désigne l'ensemble composé de l'association AFNOR et des sociétés, associations et groupements dans lesquels AFNOR possède, directement ou indirectement, une participation ou dans lesquels AFNOR exerce une influence dominante ou y nomme les organes d'administration ou de gestion.

AFNOR Certification et les autres membres du Groupe AFNOR peuvent citer l'Entreprise dans leurs documentations commerciales.



Article 7.3 : Taxes et frais bancaires

Dans le cadre de prestations hors du territoire national de l'Organisme Certificateur, l'Entreprise s'acquitte auprès des autorités et/ou des administrations compétentes locales, des taxes et/ou des impôts nationaux directs et indirects résultant des présentes et s'engage à fournir, à première demande, à l'Organisme Certificateur tous les documents nécessaires justifiant du paiement de ces impôts et/ou de ces taxes.

L'Entreprise supporte également tous les frais bancaires, le cas échéant, les risques de changes et frais de conversion résultant des présentes.

ARTICLE 8 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

L'obligation d'AFNOR Certification envers l'Entreprise à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peut quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale au montant de la visite d'évaluation souscrite par l'Entreprise.

L'Entreprise est seule responsable de l'usage qu'elle fait de son rapport d'audit qui atteste d'une évaluation et non de l'existence d'une garantie. L'Entreprise s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher AFNOR Certification sur l'interprétation escomptée quant à la valeur dudit rapport.

La délivrance d'un rapport d'audit et/ou de tout document quel qu'en soit le support, ou encore toute intervention d'AFNOR Certification ne signifie(nt) pas que l'Entreprise a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation. De la même façon, la délivrance d'un rapport d'audit ne vaut pas par elle-même notification de la conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation édictée(s) notamment par une administration nationale ou internationale.

ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le contrat est régi par le droit français.

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de leur contrat. Au cas où elles n'y parviendraient pas, les parties porteront leur différend devant le tribunal de commerce de Bobigny.