

# Conditions générales de TÜV NORD INTEGRA



## Article 1 – Définitions

Dans le cadre de l'application de nos accords et Conditions générales, on entend par :

- Client : la personne ou organisation qui fait appel à TÜV NORD INTEGRA afin de faire certifier son produit et/ou système ;
- Normes d'accréditation : les normes pour lesquelles TÜV NORD INTEGRA est accréditée, à savoir les normes d'accréditation connues sous les références ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065; ISO/IEC 17020.
- Audit : la procédure par laquelle des produits ou des systèmes de qualité sont examinés afin de déterminer s'ils satisfont à certaines normes.
- Certificat : le document délivré par TÜV NORD INTEGRA dans lequel il est confirmé que le produit ou système de gestion (domaine d'application) du Client identifié dans le Certificat est conforme aux normes fixées dans la Réglementation qui est d'application au produit/système.
- Certification : la délivrance d'un Certificat par TÜV NORD INTEGRA
- Procédure de certification : l'ensemble des opérations consécutives en vue de la Certification d'un Produit/Système
- Schéma de certification : le cahier des charges rédigé par le Gestionnaire de certificat, y compris les éventuelles dispositions ou exigences particulières telles qu'édictées par le gestionnaire du Schéma de certification, et auquel le Produit/Système doit satisfaire pour pouvoir être certifié.
- Informations confidentielles : toutes les données et informations que le Client a mises à la disposition de TÜV NORD INTEGRA à la suite d'une Procédure de certification, à l'exception de celles qui étaient déjà publiquement connues ou accessibles.
- Réglementation : l'ensemble des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles qui régissent le contrôle et la certification d'un Produit / Système, sans exception, y compris celles qui sont incluses dans les schémas de Certification d'application, les éventuelles exigences supplémentaires posées par le(s) gestionnaire(s) du Schéma de certification et, le cas échéant, les normes d'Accréditation.
- Produit : les marchandises, les services et processus, qui font l'objet de la certification (de produit).
- Système : les systèmes de gestion qui font l'objet de la certification (de système).
- Système de qualité TÜV NORD INTEGRA : le système d'inspection et de certification élaboré par TÜV NORD INTEGRA, qui garantit, entre autres, l'impartialité et la compétence des prestataires de services, ainsi que le traitement confidentiel des informations confidentielles.

## Article 2 - Dispositions générales

- 2.1. Ces Conditions générales sont d'application à toute offre, proposition et tout accord de certification entre TÜV NORD INTEGRA et le Client, pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé par écrit par les parties.
- 2.2. TÜV NORD INTEGRA se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes Conditions générales, et ce, conformément à l'évolution de sa politique commerciale et aux nécessités économiques et juridiques. Les nouvelles conditions générales entrent immédiatement en vigueur dès leur notification au Client.
- 2.3. En passant simplement une commande ou en signant un accord de certification, le Client confirme avoir préalablement pris connaissance des présentes Conditions générales et déclare les accepter comme conditions contractuelles applicables à sa commande.
- 2.4. Quelle que soit la manière dont elle est formulée, toute autre condition posée par le Client n'est pas contraignante pour TÜV NORD INTEGRA, sauf si TÜV NORD INTEGRA l'a acceptée par écrit.
- 2.5. Sauf mention contraire explicite, toutes nos offres sont valables un mois à compter de la date d'envoi. Si l'offre est acceptée, la convention entre en vigueur (le cas échéant avec effet rétroactif) à partir de la date de début, sauf mention contraire explicite de TÜV NORD INTEGRA.
- 2.6. Si les parties sont liées à un même moment par des conventions distinctes qui ne sont pas conciliables entre elles, la convention la plus récente a priorité sur une convention conclue auparavant.

## Article 3 – Prestation de services TÜV NORD INTEGRA

- 3.1. Moyennant la signature d'un accord de certification, TÜV NORD INTEGRA contrôlera le Client quant au respect de la Réglementation d'application au Client à la date du contrôle pour la Certification définie ultérieurement dans l'accord de certification. Pendant toute la durée de l'accord de certification, le Client s'engage à respecter toutes les dispositions qui lui sont applicables. TÜV NORD INTEGRA s'engage à exécuter le contrôle conformément à la Réglementation et au Système de qualité TÜV NORD INTEGRA.
- 3.2. Le contrôle doit permettre au Client d'obtenir / de conserver la certification des Produits/Systèmes tel que décrit de façon limitative dans l'accord de certification.
- 3.3. Le Client sait et accepte que, dès qu'un certificat TÜV NORD INTEGRA a été délivré pour un Produit/Système, le Client est enregistré dans une liste d'entreprises certifiées que TÜV NORD INTEGRA met à la disposition de tiers et où il est éventuellement fait mention des Produits/Systèmes certifiés.

## Article 4 – Procédure de certification

- 4.1. Le Client s'engage à notifier par écrit à TÜV NORD INTEGRA, et ce, avant la signature d'un accord de certification (mais aussi pour tout accord en cours), toutes les informations (y compris les données techniques, organisationnelles, juridiques, et relatives aux risques et à la qualité), qui s'avèrent utiles ou nécessaires pour obtenir une image correcte et complète du Client et du Produit/Système pour lequel le Client demandera (ou a demandé) la certification dans le cadre de l'accord de certification. Le Client est exclusivement responsable de l'intégralité et de l'exactitude des informations fournies. Le Client sait que la non-fourniture d'informations pertinentes ou la fourniture de renseignements inexacts ou incomplets peut conduire à la résiliation de l'accord de certification, à l'arrêt de la procédure de certification, ou à la suspension ou révocation du certificat délivré.
- 4.2. En signant l'accord de certification, le Client accepte sa candidature pour la certification par TÜV NORD INTEGRA, et il s'engage à se soumettre à toutes les inspections de TÜV NORD INTEGRA (qu'elles soient ou non annoncées au préalable). Le Client offre son entière collaboration à la préparation, à l'exécution et au suivi des inspections ; il fournit, à la première requête de TÜV NORD INTEGRA, toutes les données demandées ; et il autorise l'accès aux sites d'entreprise, produits, documents, archives, processus, collaborateurs, etc., qui s'avèrent pertinents pour l'exécution des inspections et la prestation de services correspondante. Préalablement au commencement des activités d'inspection, le client fournit aux inspecteurs une copie des prescriptions en matière de sécurité et d'hygiène en vigueur dans l'entreprise. Le client veille à ce que toutes les facilités soient présentes pour garantir l'exécution d'une inspection correcte et complète, que les conditions de travail dans lesquelles l'inspection se déroule répondent à toutes les exigences en matière de sécurité et d'hygiène et que les espaces, les installations et les biens à inspecter soient accessibles librement et de manière sûre pour l'inspecteur. Le Client autorise également TÜV NORD INTEGRA à prélever sans limites des échantillons et met à la première demande de TÜV NORD INTEGRA un espace de réunion à sa disposition. Si la demande en est faite, il désigne un porte-parole habilité à mener la communication avec TÜV NORD INTEGRA et à fournir les informations qui lui sont demandées.
- 4.3. Le Client reconnaît et accepte que TÜV NORD INTEGRA peut autoriser des représentants de l'autorité compétente, des instances d'accréditation, des gestionnaires du Schéma de certification et des contrôleurs désignés par TÜV NORD INTEGRA, à assister aux inspections. Le Client accepte également que les instances concernées puissent organiser elles-mêmes des inspections afin de garantir la qualité des Certificats.
- 4.4. Pendant toute la durée de l'accord de certification, le Client respectera l'ensemble des autres conditions imposées par la Réglementation et l'accord de certification.
- 4.5. TÜV NORD INTEGRA exécute les inspections de manière objective et impartiale. Le Client s'engage à informer TÜV NORD INTEGRA par écrit de tout soupçon de subjectivité d'un contrôleur de TÜV NORD INTEGRA, et ce, durant le contrôle ou au plus tard dans un délai de 24 heures à compter de ce constat. À défaut, le contrôle est réputé avoir été exécuté de manière objective et impartiale.
- 4.6. TÜV NORD INTEGRA inspecte, prélève et teste des échantillons et certifie par le biais de ses propres préposés, ou par le biais de collaborateurs indépendants opérant sous son contrôle, et ce, conformément aux exigences imposées par la Réglementation et conformément au Système de qualité de TÜV NORD INTEGRA. Tous les rapports (d'audit) ou les comptes-rendus établis restent la propriété de TÜV NORD INTEGRA, peu importe l'auteur, le moment et la forme dans laquelle ceux-ci sont délivrés. Le client ne peut les copier ou les reproduire que pour les besoins de l'activité, sous forme non modifiée comportant la mention « copie de l'original ». Les annexes au rapport ou compte-rendu sont uniquement valables en combinaison avec le rapport ou le compte-rendu lui-même.
- 4.7. Lorsque TÜV NORD INTEGRA estime que le Produit/Système visé dans l'accord de certification satisfait aux dispositions stipulées dans la Réglementation, le Certificat est délivré pour tous les sites et articles identifiés et évalués (domaine d'application du Certificat). Ledit Certificat et ses annexes demeurent la propriété de TÜV NORD INTEGRA, quelle que soit la forme sous laquelle ils ont été délivrés, et le Client ne peut les copier ou reproduire que pour les besoins de l'activité, sous forme non modifiée comportant la mention « copie de l'original ». Les Annexes du Certificat ne sont valides qu'en association avec le certificat même.
- 4.8. TÜV NORD INTEGRA se réserve de tout temps le droit de refuser une demande d'inspection ou de certification, si cette décision est fondée sur des motifs légitimes.
- 4.9. Les accords de certification peuvent à tout moment être résiliés par TÜV NORD INTEGRA, de façon unilatérale, avec effet immédiat et sans indemnisation, si des motifs sérieux peuvent être retenus. Sent, entre autres, considérés comme tels : la non-fourniture d'informations par le Client, la fourniture d'informations inexacts ou incomplètes conformément à l'art. 4.1. ci-dessus, la violation par le Client d'une norme imposée, l'abus par le Client ou des tiers de certificats délivrés, la sanction du Client par une autorité ou une autre instance de certification, le refus d'inspections (ou le manque de collaboration à cet effet), le non-paiement des rémunérations dues à TÜV NORD INTEGRA, et de façon plus générale : toute violation par le Client de l'accord de certification et/ou tout acte du Client qui mine fondamentalement la confiance envers le Client. L'accord de certification peut également être résilié à tout moment par TÜV NORD INTEGRA lorsque des circonstances matérielles mettant TÜV NORD INTEGRA dans l'impossibilité de poursuivre son exécution surviennent, en ce compris l'expiration, la résiliation ou la suspension de l'accréditation de TÜV NORD INTEGRA.

## Article 5. – Mise / maintien de produits sur le marché

- 5.1. Les Produits certifiés ou les produits se rapportant à un Système certifié par TÜV NORD INTEGRA pourront uniquement être mis/maintenus sur le marché par le Client avec une référence au Certificat délivré, s'ils sont conformes à la Réglementation et pour autant qu'un certificat TÜV NORD INTEGRA valide existe pour l'activité en question. Le Client tient un registre détaillé de toutes les plaintes qu'il reçoit concernant ces produits, ainsi que des actions qu'il a engagées pour remédier à ces plaintes. Dès que la demande en est faite, l'entreprise mettra aussitôt le registre à la disposition de TÜV NORD INTEGRA qui pourra le consulter et en prendre à tout moment une copie.
- 5.2. Le Client utilisera exclusivement les logos des schémas de certification suivant les prescriptions des propriétaires des schémas de certification. Le Client n'est pas autorisé à utiliser le logo de TÜV NORD INTEGRA.
- 5.3. Pendant la durée de validité du Certificat, le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour continuer à satisfaire à l'ensemble des exigences de la Réglementation. Dès que le Client dispose d'indications comme quoi un Produit ou Système sous référence à un Certificat en circulation n'est pas ou plus conforme à la Réglementation, il est tenu de prendre les mesures qui s'imposent pour isoler le Produit/Système et pour arrêter, en ce qui concerne le Produit/Système, toute référence ultérieure au Certificat, et ce, aussi bien sur l'emballage, l'étiquetage et sur tout autre support d'informations relatives au Produit/Système, que dans la publicité ou tout autre type de communication.

- 5.4. Le Client respectera toutes les obligations d'information et de déclaration qui lui incombent, entre autres, par rapport à l'autorité, TÜV NORD INTEGRA et le propriétaire du schéma de certification.
- 5.5. Le Client s'engage à ne pas utiliser (ou à laisser utiliser) le Certificat en violation de la Réglementation et/ou d'une manière susceptible de nuire aux intérêts ou à la réputation de TÜV NORD INTEGRA et/ou du propriétaire du schéma de certification. Le Client garantit TÜV NORD INTEGRA et/ou le propriétaire du schéma de certification contre tous les effets négatifs, y compris ceux qui découlent de la responsabilité de produit.
- 5.6. Un Certificat est incessible, sauf si TÜV NORD INTEGRA y a donné explicitement et préalablement son accord par écrit.

#### **Article 6 – Modifications dans l'organisation du Client ou dans la Réglementation**

- 6.1. Toutes les modifications dans l'organisation du Client, qui pourraient entraîner la non-satisfaction du Client aux conditions de Certification, doivent être immédiatement communiquées par écrit à TÜV NORD INTEGRA, sous peine de suspension ou de révocation du Certificat. Il s'agit, entre autres, des modifications concernant la situation juridique, commerciale et organisationnelle du Client, le nom, le contrôle de l'entreprise, l'organisation, l'administration ou la gestion du Client, les adresses de contact et les sites du Client, l'ampleur des opérations relevant du système certifié, le système de gestion et les procédures de gestion, la fermeture ou l'ouverture d'un site de production, ainsi que des modifications apportées aux Produits/Systèmes certifiés, etc.
- 6.2. Lorsqu'une modification a lieu dans la Réglementation d'application qui pourrait avoir un impact sur la Certification, TÜV NORD INTEGRA en informera immédiatement le Client. TÜV NORD INTEGRA examinera si le Produit/Système certifié satisfait à la nouvelle Réglementation.
- 6.3. TÜV NORD INTEGRA détermine, sur la base des informations recueillies, quelles mesures doivent être prises pour pouvoir conserver, limiter, étendre ou renouveler la Certification après la modification de l'organisation du Client ou de la Réglementation, et ce, en fonction des exigences stipulées dans la Réglementation.
- 6.4. Chaque fois que le domaine d'application de la Certification est modifié, le Client est tenu d'adapter en conséquence son matériel publicitaire.

#### **Article 7 – Suspension ou révocation du Certificat**

- 7.1. TÜV NORD INTEGRA peut de tout temps et avec effet immédiat suspendre un Certificat dans un des cas suivants :
  - i) À la demande explicite du Client ;
  - ii) Lorsque le Client commet une infraction à la Réglementation, l'accord de certification ou les dispositions des présentes Conditions générales
  - iii) Lorsque, et pour aussi longtemps que, le Client ne paie pas la prestation de services de TÜV NORD INTEGRA.
- 7.2. TÜV NORD INTEGRA peut de tout temps et avec effet immédiat révoquer un Certificat dans un des cas suivants :
  - i) Lorsque l'accord de certification avec le Client est résilié, pour quelque raison que ce soit ;
  - ii) Lorsque le Client omet de prendre, dans le délai avancé, les mesures requises pour régulariser une situation qui a engendré la suspension du Certificat.
  - iii) Lorsqu'un Produit certifié n'est plus commercialisé.
- 7.3. La décision de suspension ou de révocation est notifiée par écrit au Client. En cas de suspension, le Client est informé des circonstances qui ont entraîné la suspension et du délai dans lequel la situation doit être régularisée.
- 7.4. En cas de suspension ou de révocation, le Client est tenu d'arrêter immédiatement toute utilisation du Certificat, ainsi que toute référence à ce dernier, et ce, sans droit au remboursement des frais de certification. La décision de suspension ou de révocation est publiée et communiquée par TÜV NORD INTEGRA à l'organisme d'accréditation compétent, au gestionnaire du Schéma de certification et aux autorités compétentes.
- 7.5. D'office ou en cas de plainte, TÜV NORD INTEGRA peut de tout temps, pour toute la durée de l'accord de certification et conformément aux exigences stipulées dans la Réglementation, contrôler si un Produit/Système, pour lequel un Certificat a été délivré, satisfait toujours à la Réglementation et aux conditions de Certification. Le Client reconnaît que les fréquences d'inspection convenues peuvent être complétées d'activités de surveillance et d'inspections non annoncées ou à bref préavis ou sans préavis, à tout moment et sans motivation. Les frais de toutes les activités de surveillance et inspections intermédiaires sont à charge du Client.

#### **Article 8 – Extinction du Certificat**

- 8.1. Un Certificat échoit de plein droit à la date mentionnée sur le Certificat, ou lors du décès ou de la mise en faillite du Client.

#### **Article 9 – Appel et plaintes**

- 9.1. Appel – Le Client a la possibilité de faire appel contre les décisions prises par TÜV NORD INTEGRA concernant la certification. Cela doit se faire par lettre recommandée et dans un délai de 7 jours à compter de la notification au client de la décision de certification. Un appel ne suspend pas la décision contestée. La commission d'appel de TÜV NORD INTEGRA fait parvenir au Client un accusé de réception mentionnant la date à laquelle le Client sera entendu. La commission d'appel est composée d'experts entièrement autonomes par rapport aux collaborateurs qui ont pris la décision de certification et qui ont effectué l'audit. Après examen des moyens de défense du Client, la commission d'appel de TÜV NORD INTEGRA décide de la révocation, modification ou confirmation de la décision de certification. La commission d'appel peut à cette fin interroger toutes les personnes qu'elle veut et mener toutes les enquêtes qu'elle estime nécessaires. La commission d'appel traitera l'appel et se prononcera dans les 20 jours suivant l'accusé de réception. Si la Réglementation le prévoit, le client peut également faire appel auprès de l'instance compétente (autorité, gestionnaire du Schéma de certification) contre la décision prise par TÜV NORD INTEGRA au terme de cette procédure d'appel.
- 9.2. Plainte – Toute personne intéressée peut déposer plainte contre TÜV NORD INTEGRA pour toute action (audit, inspection, certification) menée par cette dernière dans le cadre de l'exécution de l'accord de certification. La plainte est traitée conformément à la procédure des plaintes de TÜV NORD INTEGRA valable à ce moment-là, telle que décrite sur le site Web de TÜV NORD INTEGRA ([www.tuv-nord.com/be](http://www.tuv-nord.com/be)).

#### **Article 10 – Traitement des informations**

- 10.1. Sauf si convenu explicitement autrement, TÜV NORD INTEGRA traitera toutes les Informations confidentielles recueillies par des préposés, collaborateurs ou sous-traitants de manière confidentielle, aussi bien pendant qu'après l'accord de certification, et elle s'engage à ne les utiliser qu'aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies. Le Client reconnaît que des Informations confidentielles peuvent être mises à la disposition des propriétaires du schéma de certification, des organismes d'accréditation ou des comités de recours de TÜV NORD INTEGRA, ou encore de toute tierce partie prévue par la loi ou la Réglementation. Sauf disposition contraire dans la loi ou la Réglementation, TÜV NORD INTEGRA informera le Client dans un délai raisonnable de cette mise à disposition et de l'identité des tiers bénéficiaires, et lui transmettra une description des informations transmises.
- 10.2. TÜV NORD INTEGRA est autorisée à communiquer l'état de certification à des tiers. Elle peut également et de tout temps communiquer ses décisions d'octroi, de refus, de suspension ou de révocation aux propriétaires du schéma de certification.

#### **Article 11 – Rémunérations**

- 11.1. Le Client est tenu de payer en temps voulu à TÜV NORD INTEGRA la rémunération convenue dans le cadre de l'accord de certification, à défaut de quoi TÜV NORD INTEGRA se réserve le droit de suspendre toute prestation ultérieure, et ce, sans préjudice des autres moyens qui sont à sa disposition.
- 11.2. Sauf s'il en a été explicitement convenu autrement, TÜV NORD INTEGRA se réserve le droit d'adapter à la hausse la rémunération stipulée dans l'accord de certification :
  - i) en cas de modifications des conditions de certification des schémas de certification concernés, imposées en dehors de la volonté de TÜV NORD INTEGRA et qui accroissent d'au moins 10 % le coût des opérations relatives à la certification (p. ex., durée d'audit prolongée, fréquence d'audit plus élevée, augmentation des cotisations aux propriétaires des schémas de certification, etc.) ;
  - ii) en cas de prestations ou de frais non prévus lors de la conclusion de l'accord, comme des opérations d'inspection inhabituellement longues ou complexes, des inspections complémentaires qui se sont avérées nécessaires, etc. ;
  - iii) en cas de frais de traduction.

#### **Article 12 – Facturation**

- 12.1. Les rémunérations dues à TÜV NORD INTEGRA du chef de l'accord de certification peuvent être facturées au Client de manière électronique. Sauf si stipulé explicitement hautement, les factures sont payables au siège de TÜV NORD INTEGRA, dans un délai de trente jours à compter de leur date d'émission. En cas de paiement tardif, un intérêt de 1 pour cent par mois entamé, majoré d'une indemnisation de 10 pour cent du montant impayé, avec un minimum de 50 euros par facture non réglée, est dû de plein droit et sans mise en demeure.
- 12.2. En cas de paiement tardif, TÜV NORD INTEGRA est autorisée à cesser toutes les prestations mentionnées dans l'accord de certification, à résilier l'accord et à suspendre, et le cas échéant à révoquer, les certificats qui ont été délivrés.

#### **Article 13 – Responsabilité**

Les conséquences financières des manquements dont la SPRL TÜV NORD INTEGRA fait preuve dans le cadre de l'exécution de l'accord de certification sont, sauf si elles résultent d'une volonté ou d'une fraude de sa part, plafonnées à un montant maximal de 2 500 000,00 euros. Sont toutefois exclus du bénéfice de toute indemnité : les dommages indirects tels que la perte de revenus ou le préjudice engendré par une interruption d'activité de l'entreprise, ainsi que les dommages causés par la fraude ou la volonté des sous-traitants, préposés ou autres agents d'exécution de TÜV NORD INTEGRA.

#### **Article 14 – Résiliation anticipée de l'accord de certification**

- 14.1. Si le client rompt prématurément l'accord de certification, pour quelque raison que ce soit, il demeure redevable à TÜV NORD INTEGRA des rémunérations liées au travail fourni, ainsi qu'une compensation pour le manque à gagner subi, lequel est estimé de manière forfaitaire à 50 (cinquante) pour cent de la rémunération qui aurait été payée si les prestations annulées avaient été fournies.
- 14.2. Les audits prévus selon le planning moins de 7 jours calendaires après la date de résiliation seront intégralement rémunérés.

#### **Article 15 – Tribunal compétent et droit applicable**

- 15.1. Les accords de certification sont régis par le droit belge.
- 15.2. Sauf si TÜV NORD INTEGRA choisit de soumettre le litige au tribunal du siège ou du domicile du Client, tous les litiges liés à l'interprétation et à l'exécution du présent accord relèvent de la compétence exclusive des tribunaux du siège de TÜV NORD INTEGRA.