

Conditions Générales de Ventes du TÜV NORD France pour l'activité de Certification des Systèmes de Management

SOMMAIRE

1. OBLIGATIONS DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION ET DU CLIENT	2
1.1 Obligations de l'organisme de certification	2
1.2 Obligations du client	2
1.3 Traitement des enregistrements audio et vidéo pendant l'audit	4
1.4 Changement d'organisme de certification pendant la durée de validité du certificat (transfert des certifications accréditées)	5
1.5 Exigences en matière de santé et de sécurité au travail dans les locaux du client	5
1.5.1 Dispositions à prendre par le client	5
1.5.2 Organisme de certification	5
1.6 Exigences supplémentaires pour la certification des systèmes de management de l'énergie selon la norme (DIN) EN ISO 50001	5
1.6.1 Preuve de l'amélioration continue de la performance énergétique	5
1.6.2 Audits énergétiques conformes à la norme DIN EN 16247-1 (ou ISO 50002 respectivement)	5
1.7 Exigences supplémentaires pour la certification des systèmes de management environnemental selon la norme (DIN) EN ISO 14001	6
1.8 Exigences supplémentaires pour la certification des systèmes de management de la santé et sécurité au travail selon la norme (DIN) EN ISO 45001 (OHSAS 18001)	6
2. VALIDITÉ ET DROITS D'UTILISATION DE LA MARQUE D'ESSAI ET DU CERTIFICAT	6
3. FIN DES DROITS D'UTILISATION	7
3.1. Fin du droit d'usage du certificat et de la marque de contrôle	7
3.2. Organisme de certification	8
3.3. Client	8
3.4. Droit mutuel de résilier le contrat avec effet immédiat	8
4. CHAMP D'APPLICATION	8
5. OFFRE	9
6. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES CONTRATS	10
7. DÉLAIS, DATES ET DURÉES DES PRESTATIONS	10
8. CONDITIONS DE FACTURATION	10
9. CONDITIONS DE PAIEMENT – FRAIS – PENALITES – IMPUTATION	11
10. RESPONSABILITÉS DU TÜV NORD France	11
11. REPORT / ANNULATION / RESILIATION	12
12. FORCE MAJEURE	12
13. MODIFICATION DU CONTRAT	13
14. LANGUE DU CONTRAT	13
15. DISPOSITIONS RELATIVES AU RÈGLEMENT N° 2016/679, dit RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)	13
16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE	13

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter.
Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

TÜV NORD France S.A.S
au Capital de 100 000,00 €
RCS Lille N° 492 754 692 – SIRET N° 492 754 692 00035 – APE 7120B
13, Rue Berthelot – 59000 LILLE – France
Tél. : +33 (0)3 20 76 62 75
france@tuv-nord.com

1. OBLIGATIONS DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION ET DU CLIENT

1.1. Obligations de l'organisme de certification

- Le TÜV NORD France et l'organisme de certification TÜV NORD CERT (ci-après dénommé " organisme de certification ") traitent de manière confidentielle, conformément aux règles de confidentialité convenues, toutes les informations relatives à l'organisation du client auxquelles ils ont été autorisés à accéder et les utilisent uniquement dans le but convenu. Les documents et informations mis à disposition ne sont pas transmis à des tiers, sauf en ce qui concerne les rapports détaillés devant être transmis au responsable du TÜV NORD France en cas de litige. La fourniture de documents aux organismes d'accréditation dans le cadre du suivi et de la surveillance de l'organisme de certification, ainsi que les rapports détaillés et la communication d'informations à l'organisme d'arbitrage en cas de conflit, sont exclus de cette obligation de confidentialité. Le Client peut décharger le TÜV NORD France/l'organisme de certification de leur devoir de réserve et de confidentialité.
- Le TÜV NORD France/l'organisme de certification effectuent la certification, la surveillance et la recertification du système de gestion sur la base des exigences définies dans le système de gestion de la qualité de TÜV NORD CERT. Les exigences de la norme/des normes mentionnée(s) dans l'offre, ainsi que celles de la législation nationale sur laquelle repose l'accréditation/la désignation de l'organisme de certification/de l'organisme notifié, constituent la base de la certification. L'organisme de certification délivre un certificat et (selon la norme), le cas échéant, une marque de conformité (Cf. clause n°2 des présentes) si le résultat est positif.
- L'organisme de certification tient et publie une liste des organisations certifiées, en précisant également la portée de la certification sur demande.
- Les plaintes de tiers concernant les systèmes de management de clients certifiés par l'organisme de certification doivent être consignées par écrit, vérifiées et traitées.
- Le TÜV NORD France/l'organisme de certification enregistrent par écrit les plaintes et les réclamations du client concernant la procédure de certification, vérifient les faits et examinent les plaintes/réclamations. Si aucun accord n'est trouvé entre le client et le TÜV NORD France/l'organisme de certification, la procédure de réclamation disponible sur le site Internet du TÜV NORD CERT ([TÜV NORD France - Téléchargements et liens](#)) s'applique.

1.2. Obligations du client

- Au moins quatre semaines avant la réalisation de l'audit sur site (audit de certification, de surveillance ou de recertification), le client fournit les documents nécessaires au responsable d'audit.
- Pour les audits initiaux et de recertification ou les audits d'extension, le client fournit à l'équipe d'audit les preuves objectives suivantes :
 - Inscription au registre professionnel ou commercial (ou preuve comparable), le cas échéant,
 - Organigramme/documentation de la structure organisationnelle,
 - Politique de l'entreprise concernant le(s) système(s) de management audité(s),
 - Aperçu de la documentation du système de management (par exemple : table des matières ou description de la structure de la documentation du système de management),
 - Le résultat de la revue de direction (par exemple : page de garde ou table des matières avec date et signature(s)),
 - Le programme annuel d'audit interne et les preuves des audits internes réalisés (par exemple : la page de couverture du ou des rapport(s) d'audit avec la date et la ou les signature(s)),
 - La documentation spécifique à la norme, le cas échéant (ISO 14001 : inscription dans le registre des permis environnementaux ; ISO 27001 : déclaration d'applicabilité ; ISO 45001 : statistiques sur les accidents ; ISO 50001 : table des matières du rapport sur l'énergie, etc.),
 - Le client doit fournir à l'équipe d'audit des preuves objectives pour la surveillance, au moins comme suit :
 - ✓ Vue d'ensemble de la documentation du système de management (par exemple : table des matières ou description de la structure de la documentation du système de management),

- ✓ Le résultat de la revue de direction (par exemple : page de garde ou table des matières avec date et signature(s)),
 - ✓ Le programme annuel d'audit interne et les preuves des audits internes réalisés (par exemple : la page de couverture du ou des rapport(s) d'audit avec la date et la ou les signature(s)).
- Le client doit effectuer un audit interne complet avant l'audit de certification, couvrant toutes les exigences du système de management de la norme concernée ainsi que les processus et les sites pertinents pour le champ d'application du certificat. Une revue de direction doit également être effectuée.
 - Le client élabore un programme d'audit interne "basé sur les risques" pour le cycle de certification de trois ans, qui couvre toutes les exigences du système de management, en tenant compte de la taille de l'organisation, de la portée et de la complexité du système de management, des produits et des processus, ainsi que des sites concernés. Le programme d'audit est évalué au moins une fois par an en ce qui concerne son adéquation et son efficacité.
 - Dans le cas de certification(s) multisite(s), tous les sites concernés par la certification sont couverts par le programme d'audit interne de l'organisation. Chaque site est audité au moins une fois au cours du cycle de certification de trois ans. Le siège (bureau central) est audité chaque année.
 - Le client effectue des revues de direction annuelles au cours du cycle de certification de trois ans.
 - Le client doit permettre à l'équipe d'audit d'accéder aux unités organisationnelles concernées de l'entreprise et de consulter les enregistrements pertinents pour le fonctionnement du système de management.
 - Le client désigne une personne de contact au sein de la direction de l'entreprise qui est responsable de l'exécution de l'audit. Il s'agit en général du représentant qui a été désigné pour le système de management concerné.
 - *Le client est tenu d'informer immédiatement par écrit l'organisme de certification de tous les changements importants qui surviennent après la délivrance des certificats ou après des extensions ou des compléments de certificats. Ceci s'applique, par exemple, aux changements concernant la forme juridique et organisationnelle de l'entreprise, la situation économique ou la propriété de l'entreprise, l'organisation et la direction (tels que les changements des membres clés du personnel occupant des postes de direction, des décideurs et du personnel technique spécialisé ou de haut niveau, etc.), les changements de l'adresse de contact et des sites de l'entreprise et le champ d'application du système de gestion certifié, ainsi que les changements significatifs du système de gestion et des processus.*
 - Le client informe immédiatement l'organisme de certification de tout incident grave (par exemple : accidents du travail, incidents dangereux, perturbations des processus, violations de la conformité) sous forme écrite. Cette obligation s'applique aux incidents avec ou sans l'intervention de l'autorité réglementaire compétente.
 - De son côté, l'organisme de certification prend les mesures nécessaires pour évaluer la situation et son impact sur la certification et entreprend les actions correspondantes.
 - Le client doit enregistrer toutes les objections et/ou plaintes relatives au système de management et à son efficacité, ainsi que les actions correctives et leurs résultats, et les communiquer sous forme documentée à l'auditeur au cours de l'audit.
 - Le client effectue une analyse des causes profondes de toute Non-Conformité (NC) et définit des actions correctives adéquates. L'analyse des causes profondes, les actions correctives, y compris un plan d'action et, le cas échéant, des preuves objectives des corrections ou des actions correctives réalisées sont soumises par voie électronique au responsable d'audit dans les délais impartis (*au plus tard six semaines après le dernier jour de l'audit*). Le responsable d'audit examine ces documents et informe le client du résultat.
 - Le client met en œuvre les actions correctives définies dans le plan d'action approuvé et examine l'efficacité des actions mises en œuvre.
 - Dans le cas de Non-Conformité majeure (NC A), le responsable d'audit vérifie la mise en œuvre complète et efficace du plan d'action dans les délais impartis (*au plus tard trois mois après le dernier jour d'audit*). En fonction du type et de l'étendue de chaque Non-Conformité identifiée, cette vérification peut être effectuée dans le cadre d'un audit de suivi sur site ou d'un examen des documents soumis (preuves objectives), selon la décision du responsable d'audit.
 - En cas de Non-Conformité mineure (NC B), il peut être convenu que la vérification de la mise en œuvre effective du plan d'action aura lieu lors du prochain audit prévu.
 - Afin d'éviter les situations de conflit entre le TÜV NORD France/l'organisme de certification et un éventuel organisme de conseil, le client doit informer le TÜV NORD France/l'organisme de certification des

services de conseil auxquels il a été fait appel dans le domaine des systèmes de gestion avant ou après la conclusion du contrat. Cela inclut également les organisations qui ont réalisé des "formations internes" ou des audits internes de systèmes de management.

- Dans le cadre du maintien de l'accréditation, de la notification, de la désignation, de l'approbation, etc., le client accepte par la présente que des experts ou évaluateurs d'organismes d'accréditation assistent à des audits pouvant avoir lieu au sein de son organisation, par exemple, dans le cadre d'un audit témoin (participation de l'organisme d'accréditation à un audit de (re)certification/surveillance), et que l'organisme d'accréditation ait accès aux dossiers et les consulte.
- Le client a le droit de refuser les auditeurs désignés par le TÜV NORD France/l'organisme de certification. Le refus peut être motivé notamment par une éventuelle menace pour l'impartialité. Si aucun accord ne peut être trouvé après 3 propositions, le contrat peut être résilié par le TÜV NORD France/l'organisme de certification avec effet immédiat.
- Le client doit satisfaire à toutes les exigences relatives à la certification d'une organisation multisite lorsqu'il applique la procédure multisite et doit signaler immédiatement tout manquement au TÜV NORD France/à l'organisme de certification. Les exigences sont les suivantes :
 - Mise en place et maintien d'un système de gestion qui s'applique uniformément à tous les sites, installations de production et succursales,
 - Surveillance de l'ensemble du système de gestion par le siège social. Le siège est habilité à donner des instructions à tous les sites, usines et succursales,
 - La détermination que certaines unités organisationnelles travaillent de manière centralisée pour toutes les unités organisationnelles, par exemple le développement de produits et de procédures, les achats, les ressources humaines,
 - La réalisation d'audits internes avant l'audit de certification dans tous les sites, installations de production et succursales,
 - La conclusion d'un contrat entre le client et l'organisme de certification qui est légalement exécutoire dans tous les sites/sites de production/succursales,
 - La preuve de l'existence d'une direction générale et de liens juridiques ou contractuels entre tous les sites et le siège social dans le cas de groupes d'entreprises dotés d'entités juridiques indépendantes.
- Il peut s'avérer nécessaire de réaliser des audits supplémentaires à court terme ou inopinés, par exemple pour enquêter sur des plaintes, à la suite de changements ou pour assurer le suivi de certificats suspendus. Dans ce cas, le TÜV NORD France/l'organisme de certification précise les conditions dans lesquelles ces visites d'audit à court terme doivent avoir lieu. Il n'est pas possible de s'opposer aux membres de l'équipe d'audit pour les audits à court terme. Les coûts résultant de l'audit supplémentaire seront facturés au client.

1.3. Traitement des enregistrements audio et vidéo pendant l'audit

Les participants à l'audit ne sont pas autorisés à enregistrer, stocker ou transmettre les discussions, entretiens, réunions ou autres communications verbales ayant lieu au cours de l'audit en utilisant des moyens techniques - en particulier des enregistrements audio ou vidéo, des enregistrements vocaux ou des moyens comparables. Cette interdiction s'applique indépendamment du fait que l'enregistrement soit manifeste ou caché.

À noter :

L'inadmissibilité des enregistrements sert à protéger les droits personnels de toutes les parties concernées et à garantir le respect des règles de protection des données, en particulier du règlement général sur la protection des données (RGPD). En outre, les enregistrements peuvent compromettre la confidentialité et l'impartialité du processus d'audit, ce qui est contraire aux exigences des normes DIN EN ISO/IEC 17021-1 (section 9.1.3) et DIN EN ISO 19011 (section 6.2.3). Ces normes exigent que les audits soient menés de manière objective, impartiale et confidentielle.

Toute violation de ces règles peut entraîner l'annulation de l'audit.

1.4. Changement d'organisme de certification pendant la durée de validité du certificat (transfert de certifications accréditées)

En cas de transfert de certification, le client doit mettre à la disposition du TÜV NORD France/TÜV NORD CERT en tant qu'organisme de certification acceptant tous les documents requis (certificat(s) de l'organisme de certification précédent, rapports d'audit de la certification initiale ou de la dernière recertification et des derniers audits de surveillance ; état des éventuelles Non-Conformités ouvertes).

Le TÜV NORD France/TÜV NORD CERT ne procède au transfert de la certification que lorsque l'examen du transfert de la certification, l'examen préalable au transfert, a été mené à bien. Le transfert d'une certification n'est possible que si le certificat du client est encore valable pour au moins 3 mois.

Dès que le TÜV NORD France/TÜV NORD CERT ont délivré le(s) certificat(s) transféré(s), le TÜV NORD France/TÜV NORD CERT informe l'organisme de certification émetteur du transfert de la certification.

1.5. Exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail chez le client

1.5.1. Dispositions à prendre par le client

- En temps utile avant la réalisation de l'audit, le client fournit des informations concernant les risques, les dangers et les facteurs de stress et de charge qui pourraient provenir de l'environnement de travail dans l'usine du client ou dans ses locaux. Ces informations portent notamment sur les substances dangereuses présentes dans les pièces d'essai. Le donneur d'ordre doit indiquer si et, le cas échéant, dans quelle mesure, une évaluation des risques et des dangers et des mesures de prévention (conformément au Code du Travail et aux exigences de la Médecine du Travail) sont nécessaires pour les activités qui ont été commandées.
- Le donneur d'ordre prend des dispositions suffisantes en matière de premiers secours, d'alarme et de sauvetage, et désigne les personnes à contacter et les responsabilités à cet égard.
- Le client doit veiller à ce que les employés de l'organisme de certification n'effectuent des travaux qu'accompagnés d'un employé du client.
- Le client fournit aux employés de l'organisme de certification une instruction sur la base de l'évaluation des risques et des dangers et des instructions de travail et d'exploitation. Les instructions comprennent la communication des numéros de téléphone d'urgence et des points de rassemblement en cas de danger, ainsi qu'une description du fonctionnement et de la sécurité de tout équipement à utiliser dans de telles circonstances.
- Le client doit fournir gratuitement tout équipement de protection individuelle nécessaire qui n'est pas fourni par l'organisme de certification (par exemple, un casque, des bottes ou des chaussures de sécurité, des protections auditives, des lunettes de sécurité).

1.5.2. Organisme de certification

Les employés de l'organisme de certification ne peuvent entreprendre un travail que si les circonstances et l'environnement de travail sont sûrs. Ils ont le droit de refuser d'effectuer le travail en présence de dangers/risques/stress inacceptables.

1.6. Exigences supplémentaires pour la certification des systèmes de management de l'énergie selon la norme (DIN) EN ISO 50001

1.6.1. Preuve de l'amélioration continue de la performance énergétique

- Pour obtenir le certificat initial, l'organisation cliente doit fournir à l'avance la preuve de l'amélioration de la performance énergétique.
- Pour conserver le certificat, l'organisme doit fournir la preuve de l'amélioration continue de la performance énergétique lors de chaque audit de recertification (tous les 3 ans).

1.6.2. Audits énergétiques selon la norme (DIN) EN 16247-1 (ou ISO 50002 respectivement)

Si le TÜV NORD France/l'organisme de certification réalise un audit énergétique selon la norme DIN EN 16247-1 (ou ISO 50002) dans un organisme ou une entreprise, il ne peut pas réaliser d'audits de certification selon les normes (DIN EN) ISO 50001 et (DIN EN) ISO 14001 dans le même organisme ou la même entreprise.

Dans ce contexte, le terme "entreprise" désigne la plus petite entité juridique (généralement une société à responsabilité limitée (équivalent français : E.U.R.L, S.A.R.L, S.A, S.A.S, etc.)), c'est-à-dire les autres entreprises au sein d'un même organisme ou d'une même société, c'est-à-dire que les autres entreprises d'un groupe d'entreprises ne sont pas soumises à cette règle. La règle ne s'applique pas non plus en cas de changement de nom d'une organisation ou d'une société.

1.7. Exigences supplémentaires pour la certification des systèmes de management environnemental selon la norme (DIN) EN ISO 14001

En cas « d'accident », le client certifié est tenu d'informer le TÜV NORD France/l'organisme de certification en détaillant les circonstances et les causes de cet accident, les effets potentiels sur les personnes et l'environnement ainsi que les mesures prises ou envisagées pour en pallier les effets et pour éviter qu'il ne se répète à l'avenir.

1.8. Exigences supplémentaires pour la certification des systèmes de management de la santé et sécurité au travail selon la norme (DIN) EN ISO 45001 (OHSAS 18001)

Le client a l'obligation d'informer immédiatement l'Organisme de Certification TÜV NORD CERT de tout incident grave (par exemple rappels, accidents du travail, incidents dangereux, bouleversements de processus). De son côté, l'Organisme de Certification prendra les mesures correspondantes pour évaluer la situation et son impact sur la certification et entreprendra les actions correspondantes.

Cette disposition ne se substitue pas aux obligations légales de l'organisation certifiée par le TÜV NORD CERT.

2. VALIDITÉ ET DROITS D'UTILISATION DE LA MARQUE DE CONFORMITÉ, DU LOGO ET DU CERTIFICAT

Les règles suivantes s'appliquent aussi bien au certificat qu'à la marque de conformité. Dans certains cas, les notes d'examen ne sont pas délivrées et les règles suivantes ne s'appliquent alors qu'aux certificats.

- La validité du certificat commence à la date d'émission du certificat et se termine à la date indiquée sur le certificat. La durée de validité du certificat dépend de la norme sur laquelle l'audit est basé, mais ne peut excéder un maximum de 3 ans (5 ans pour le FSC® et/ou le PEFC). Cela suppose que, sur la base de la date de l'audit de certification, des audits de surveillance réguliers soient effectués dans l'entreprise conformément aux règles d'accréditation spécifiques ou aux normes de certification (par exemple, tous les ans ou tous les six mois) et que le résultat soit positif. Un audit de surveillance à court terme peut également s'avérer nécessaire dans certains cas justifiés. Le TÜV NORD France/l'organisme de certification est libre de décider de la nécessité d'un tel audit. L'extension du certificat n'est valable qu'en conjonction avec le certificat valide délivré conformément à la norme ISO 9001. Les mêmes conditions préalables s'appliquent à l'utilisation de la marque de conformité.
- Le champ d'application de la certification est indiqué en Français, Allemand ou en anglais sur le certificat. Une traduction dans d'autres langues est fournie de bonne foi. En cas de doute ou de contradiction de sens ou d'interprétation entre les langues, seule la version française, allemande ou anglaise du certificat fait foi.
- La marque de conformité à utiliser au cas par cas dépend du certificat délivré.
- L'autorisation d'utiliser la marque de conformité et/ou le logo ne s'applique qu'au domaine de l'organisation du client qui a été certifié. L'utilisation de la marque de conformité et/ou du logo pour des activités qui sortent du cadre de la certification n'est pas autorisée.
- La marque de conformité et le logo ne peuvent être utilisés que sous la forme fournie par l'organisme de certification. La marque et le logo doivent être faciles à lire et clairement visibles. Le client n'est pas autorisé à apporter de modification au certificat, à la marque de conformité ni au logo. Le certificat, la marque de conformité et le logo ne peuvent être utilisés de manière trompeuse à des fins publicitaires.
- La marque de conformité et/ou le logo ne peuvent être utilisés que par le client et uniquement en association directe avec le nom ou le logo de l'entreprise du client. *Ils ne peuvent pas être utilisés sur des produits ou des emballages de produits, ni être utilisés en relation avec des produits et/ou des procédures du client, d'une manière qui pourrait être interprétée comme confirmant la conformité du produit.*
- *Il n'est pas permis d'utiliser la marque de conformité ni le logo sur des rapports d'essai de laboratoire, des certificats d'étalonnage ou des rapports d'inspection ou des certificats pour des personnes, étant donné que ces documents sont considérés comme des produits dans ce contexte.*

- Le client doit veiller à ce que la marque de conformité, le logo et le certificat ne soient utilisés dans la publicité que de manière conforme au domaine certifié du client qui correspond à la certification.
- Le client doit également veiller à ce que, dans le cadre de la concurrence, il ne soit pas donné l'impression que la certification par l'organisme de certification équivaut à une inspection gouvernementale ou officielle.
- Si, conformément aux principes de la responsabilité du fait des produits, le TÜV NORD France/l'organisme de certification font l'objet d'une réclamation fondée sur l'utilisation de la marque de conformité et/ou du logo et/ou du certificat par le client, qui enfreint les conditions du contrat, le client dégage le TÜV NORD France/l'organisme de certification de toute responsabilité et le libère de toute réclamation concernant les tiers. Il en va de même pour tous les cas où un tiers fait valoir à l'encontre du TÜV NORD France/de l'organisme de certification des prétentions publicitaires ou d'autres comportements de la part du donneur d'ordre.
- Le client reçoit le droit non transférable et non exclusif, limité à la durée du contrat, d'utiliser la marque de conformité et le certificat conformément aux conditions susmentionnées. En cas de suspension ou de retrait du certificat, ni le certificat ni la marque de conformité ne peuvent être utilisés à compter de la date de suspension ou de retrait (quelle que soit la durée du contrat).
- L'utilisation de la marque de conformité, du logo et du certificat est limitée au client et ne peut être transférée à des tiers ou à des successeurs légaux, même partiellement, sans l'autorisation expresse du TÜV NORD France/de l'organisme de certification. Si le client souhaite transférer le droit d'utilisation de la marque d'essai et du certificat, il doit en faire la demande par écrit. Un nouvel audit doit être effectué si nécessaire.
- Pour garantir une recertification sans faille, l'audit de recertification doit être effectué trois mois minimum avant la date d'expiration du certificat en cours de validité.
- Dans le cas des certifications multisites, le certificat principal doit indiquer clairement et sans ambiguïté la portée globale de la certification en ce qui concerne les activités, les produits et les services de tous les sites et de tous les emplacements. En règle générale, les sites sont énumérés dans une annexe au certificat. Le champ d'application d'un sous-certificat doit indiquer le champ d'application clair et sans ambiguïté de la certification en ce qui concerne les activités, les produits et les services du site concerné. Le champ d'application du sous-certificat ne doit pas s'écarter du champ d'application du certificat principal. Le sous-certificat peut au maximum avoir le même champ d'application que le certificat principal ou avoir un champ d'application limité, mais non différent de celui du certificat principal.
- Structures d'entreprise avec entités juridiques indépendantes : si les sites d'une certification multisites autorisée sont exploités par d'autres organisations, les documents de certification doivent indiquer que ces organisations ne servent que d'adresse. Sur les sous-certificats, le nom du client est repris du certificat principal ; le nom et l'adresse du site concerné sont également indiqués. Un sous-certificat peut être délivré pour chaque site. Ces sous-certificats doivent contenir une référence claire au certificat principal. Les sous-certificats ont la même durée de validité que le certificat principal.

3. FIN DES DROITS D'UTILISATION

Les règles suivantes s'appliquent aussi bien au certificat qu'à la marque de conformité et au logo. Dans certains cas, les marques de conformité ne sont pas délivrées et les règles ne s'appliquent alors qu'aux certificats.

3.1. Fin du droit d'utilisation du certificat, de la marque de conformité et du logo

Le droit du client d'utiliser la marque de conformité et/ou le logo et de revendiquer la propriété du certificat prend fin automatiquement avec effet immédiat, sans qu'une déclaration expresse de résiliation soit nécessaire, si notamment :

- Le client ne signale pas immédiatement au TÜV NORD France/à l'organisme de certification les changements dans ses activités qui sont importants pour la certification, ou les indications que de tels changements peuvent se produire.
- La marque de conformité et/ou le certificat sont utilisés de manière à enfreindre les dispositions du point 2.
- Les résultats des audits de surveillance ne justifient plus le maintien du certificat.
- Une procédure d'insolvabilité est ouverte à l'égard des actifs du client ou une demande d'ouverture d'une telle procédure à l'encontre du client est refusée au motif que les actifs disponibles sont insuffisants,

- Les audits de surveillance ne peuvent être effectués dans les délais prévus pour des raisons qui relèvent de la responsabilité du client,
- Les actions de correction des Non-Conformités n'ont pas été menées dans les délais impartis ou les résultats de ces actions ne sont pas satisfaisants,
- La marque de conformité fait l'objet de litiges liés au droit de la concurrence ou aux droits de propriété intellectuelle.

3.2. Organisme de certification

Le TÜV NORD France/l'organisme de certification sont habilités à suspendre ou à résilier un certificat, et donc le droit d'utiliser la marque de conformité, s'ils ont connaissance de nouvelles informations relatives à l'évaluation de la procédure de certification ou à son résultat.

Le TÜV NORD France/l'organisme de certification se réservent le droit de prendre des décisions finales en ce qui concerne la délivrance, le refus ou le maintien de la certification, l'extension ou la restriction/limitation du champ d'application de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement après suspension, ou le retrait de la certification.

Le TÜV NORD France/l'organisme de certification ont le droit d'entamer une procédure de dé-certification en présence des raisons indiquées au point 3.1, après une analyse appropriée et experte, et de suspendre, de retirer ou de déclarer le certificat invalide. Si, au plus tard 6 mois après une suspension, le client est en mesure de prouver qu'une situation correspondant aux exigences de la certification existe à nouveau, la certification peut être rétablie.

Tous les frais y afférents sont à la charge du client.

Le Client est obligé, dans le cas où les certificats sont retirés, de retourner immédiatement les originaux au TÜV NORD France, de détruire toutes les copies et de supprimer toute référence à la certification, sur quelque support que ce soit, même partiellement. Sur demande du TÜV NORD France/de l'organisme de certification, le Client doit confirmer par écrit le retour complet des certificats, la destruction des copies et la cessation de toute publicité relative à la certification.

3.3. Client

Lorsque le droit d'utilisation prend fin, le client doit immédiatement collecter et détruire tous les certificats (originaux, copies, documents PDF) et cesser de faire de la publicité avec les certificats. Il en va de même pour l'utilisation de la marque de conformité.

3.4. Droit mutuel de résilier le contrat avec effet immédiat

En outre, le TÜV NORD France/l'organisme de certification et le client ont le droit de mettre fin à la relation contractuelle avec effet immédiat si l'utilisation du certificat et de la marque d'essai est interdite au client d'une manière juridiquement contraignante.

4. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément aux dispositions de l'article L.441-1 du Code de commerce, le socle unique régissant les relations commerciales entre la société TÜV NORD France et ses Clients.

Les Conditions générales pour la certification des systèmes de management s'appliquent à la certification des systèmes de management répondant aux exigences de la norme ISO/CEI 17021-1.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations convenues, incluant les informations, livraisons, ainsi qu'aux prestations et obligations annexes réalisées dans le cadre de la commande et du contrat.

Les conditions générales éventuelles du Client ne sont pas applicables et sont exclues. Aucune condition générale du Client ne saurait donc s'appliquer ni s'opposer aux présentes Conditions Générales de Vente, sauf accord exprès écrit de TÜV NORD France.

Conformément à la réglementation en vigueur, les présentes CGV sont communiquées à tout Client qui en fait la demande afin de lui permettre de passer commande auprès de TÜV NORD France. Elles sont également accessibles sur le site internet de TÜV NORD France.

Le fait pour le Client de passer commande auprès de TÜV NORD France emporte adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente, dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la conclusion du contrat.

TÜV NORD France/l'organisme de certification se réservent le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les modifications ainsi apportées seront applicables à toute relation contractuelle postérieure à leur entrée en vigueur.

Le TÜV NORD France/l'organisme de certification se réservent le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment, sans préavis.

La dernière version en vigueur est toujours disponible sur simple demande ou sur notre site Internet : [TÜV NORD France](#) (rubrique : téléchargements et lien).

5. OFFRE

Par dérogation à l'article 1121 du Code civil, le contrat ne sera réputé conclu entre TÜV NORD France et le client qu'à compter de la validation, par TÜV NORD France, de l'acceptation de la commande par le client.

Les prix indiqués dans l'offre restent valables sous réserve que les caractéristiques et données définies dans le domaine de validité de la certification ne changent pas durant le cycle de certification.

Les prix indiqués dans l'offre peuvent être révisés au cours du contrat conclu pour 3 ans (taux journalier + frais de gestion + émission de certificat) selon la formule de révision suivante : $P=(P0 \times i) / i0$.

P0 est le prix de base, i est l'indice ICHT¹ N à la date de facture et i0 est l'indice ICHT N à la date de la signature de contrat.

Les prix indiqués dans l'offre comprennent :

- Les frais de certification pour le cycle de trois ans (ou cinq dans le cas d'une certification FSC® et/ou PEFC),
- Les temps de préparation d'audit et de rédaction de rapport,
- L'édition de 3 certificats numériques au format PDF et papier au format A4 ou A3 (Français et/ou Anglais et/ou Allemand).
- L'éventuelle édition de certificats dans une autre langue que les trois susmentionnées et/ou dans d'autres caractères que les caractères latins (si vous en avez fait la demande expresse dans l'annexe au questionnaire, relative aux certificats),
- Dans le cas d'une certification multisites, en complément du certificat du site principal porteur de la certification (bureau central), l'édition d'une annexe faisant mention des sites couverts par la certification ou, l'édition d'un certificat par site (selon le choix que vous avez fait dans l'annexe au questionnaire, relative aux certificats).
- L'édition d'exemplaires supplémentaires de vos certificats, si vous en avez fait la demande expresse dans l'annexe au questionnaire relative aux certificats.

Prix des prestations optionnelles complémentaires liées aux certificats : Cf. le détail sur l'offre.

Les prix indiqués dans l'offre ne comprennent pas :

- Les éventuelles prestations complémentaires et les coûts de déplacement/de séjour (sur justificatif),
- Les éventuels audits complémentaires nécessaires (pour lesquels une nouvelle offre sera faite),
- La TVA qui sera facturée au taux en vigueur à la date de facturation.

La validité de l'offre est de 6 mois à compter de sa date d'émission. L'offre est caduque à l'expiration du délai de 6 mois.

Le TÜV NORD France est en droit d'exiger un acompte adapté.

¹ Indice du Coût Horaire du Travail révisé <http://www.insee.fr>

6. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES CONTRATS

Le contrat prend effet, avec la signature du contrat de certification établi par le TÜV NORD France, une fois signé par les deux parties. En cas de résiliation par le Client, l'Organisme de Certification se réserve le droit de facturer les services déjà effectués et la redevance annuelle.

Le contrat s'applique à la durée du certificat, au minimum pour 3 ans. Il se renouvelle tacitement pour trois années supplémentaires (ou cinq années dans le cas d'une certification FSC® et/ou PEFC) s'il n'est pas résilié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de 3 mois précédant la date d'expiration de la validité du certificat, par l'une des parties.

Les parties sont en droit de résilier le contrat sans délai dans des cas de force majeure. En cas de résiliation pour force majeure, l'Organisme de Certification se réserve le droit de facturer les services effectués et la cotisation annuelle.

7. DÉLAIS, DATES ET DURÉES DES PRESTATIONS

Les délais et dates mentionnées au contrat sont établis sur la base d'estimations de la charge de travail, elles-mêmes fondées sur les informations transmises par le Client. Ils ne deviennent contractuels que lorsqu'ils sont formellement confirmés par le TÜV NORD France. Ces délais et dates ne revêtent un caractère contractuel qu'à compter de leur confirmation expresse et écrite par TÜV NORD France.

En tout état de cause, les délais convenus ne deviennent opposables qu'à compter de la réception par TÜV NORD France de l'intégralité des documents, informations et éléments nécessaires à l'exécution de la prestation. Par ailleurs, les dates initialement fixées pourront être reportées de plein droit, sans accord préalable du Client, en cas de force majeure ou d'imprévision au sens du Code civil.

S'il apparaît, au cours de l'audit, que pour être en conformité avec les exigences de l'accréditation, une durée plus longue doit être consacrée à l'exécution du contrat, le Client devra alors prendre en charge les frais supplémentaires générés par cette prestation complémentaire, dans la mesure où le TÜV NORD France ne peut être tenu responsable de l'estimation du temps de travail liée à des informations erronées ou non communiquées par le Client demandeur.

Le TÜV NORD France/l'organisme de certification définit la répartition des temps d'audit sur site et fera le choix des sites à visiter après analyse de la documentation fournie par le client, et conformément aux règles IAF² en tenant compte notamment :

- De l'analyse des audits internes réalisée annuellement,
- De l'activité des différents sites et de leur(s) effectif(s),
- De sa connaissance de l'entreprise.

8. CONDITIONS DE FACTURATION

En cas de notation financière³ supérieure ou égale à 40/100 :

- Pré-audit ou audit blanc : facturation de 100 % à la réalisation des prestations d'audit,
- Audit de Certification ou de Re-certification (1^{ère} année du cycle) : facturation de 100 % après réalisation des prestations d'audit,
- Audits de Surveillance (2^e et 3^e années du cycle en ISO, 2^e, 3^e, 4^e et 5^e années pour les certifications FSC® et/ou PEFC) : facturation de 100 % après réalisation des prestations d'audit.

En cas de notation financière inférieure à 40/100, la facturation est de 100 % avant réalisation de la prestation. Le paiement devra être enregistré avant la réalisation de l'audit au plus tard 10 jours avant le début de la prestation.

Si au moment de la commande le volume de la prestation n'est pas déterminé par écrit, la facturation se fait selon le temps de travail accompli. Si aucun montant n'a été convenu par écrit, la facturation se fait selon les tarifs en vigueur du TÜV NORD France au moment de la réalisation de la prestation. Ces tarifs sont communiqués sur demande.

La facturation se fait, sauf convention contraire, tout au long de la prestation.

² <http://www.iaf.nu/articles/Francais/477>

³ Sur la base de site internet « ad hoc »

9. CONDITIONS DE PAIEMENT – FRAIS – PENALITES – IMPUTATION

Toutes les factures sont payables au comptant par chèque ou virement à réception de la facture. Aucun escompte n'est accordé. Les Lettres de Changes et Billets à Ordre ne sont pas acceptés.

Les paiements sont à effectuer en mentionnant le numéro de facture et celui du donneur d'ordre, par virement, sur le compte bancaire du TÜV NORD France rappelé sur la facture.

En cas de retard de paiement, TÜV NORD France se réserve le droit de demander des pénalités de retard calculées selon le taux d'intérêt légal majoré de 50%. Elles sont calculées à partir du lendemain de la date de règlement indiquée sur la date de la facture et appliquées sans avoir à faire un rappel de paiement ou sans avoir à adresser de mise en demeure.

Tout paiement qui est fait à TÜV NORD France s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

En parallèle, TÜV NORD France peut faire valoir d'autres dommages et intérêts si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette somme.

Une indemnité de recouvrement de 40 € (Quarante Euros) est également perçue en cas de retard de paiement, sur chaque facture, en application de l'article D 441-5 du Code de commerce. Cette indemnité applicable aux relations entre professionnels s'ajoute aux pénalités de retard. Elle n'est pas soumise à la TVA.

En cas de non-paiement de la facture à son terme, le TÜV NORD France se réserve le droit de résilier le contrat, d'annuler la certification, de demander des dommages et intérêts et de refuser de réaliser les autres prestations du contrat.

L'indemnité de recouvrement s'applique également en cas d'impossibilité d'encaissement de chèque, de non-paiement des échéances dues en cas d'échelonnement contractuel du paiement, d'ouverture d'une procédure à l'encontre du client ou de rejet d'une demande d'ouverture d'une telle procédure.

Toute réclamation concernant une facture de TÜV NORD France est à formuler par écrit au plus tard deux semaines après réception de la facture. Passé ce délai elle est considérée comme justifiée et acceptée par le client.

Le TÜV NORD France se réserve le droit de facturer une pénalité correspondant à 10 % du prix de la commande, à titre de dommages et intérêts, si le client n'a pas accepté de rendez-vous dans l'année suivant la conclusion du contrat.

10. RESPONSABILITÉS DU TÜV NORD FRANCE

Le TÜV NORD France a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour garantir les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages causés aux tiers, tant pendant, qu'après l'exécution des travaux et/ou la livraison des produits et services, du fait des activités garanties au titre de ce contrat.

Les garanties s'exercent à concurrence des montants ci-après :

RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION ET RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON (Garanties accordées par sinistre et par année d'assurance), tous dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs confondus : 1 000 000 € (Un Million d'Euros).

Cette limitation de la responsabilité (Cf. 2^{ème} paragraphe de la présente clause) ne s'applique pas si les dommages sont issus d'un acte prémédité, d'un comportement négligent ou d'une fraude.

Dans le cas de violations graves d'un élément essentiel du contrat, le TÜV NORD France peut être tenu pour responsable. Ces éléments essentiels du contrat sont ceux dont la réalisation rend possible l'exécution du contrat. Les dommages et intérêts, dans un tel cas, sont plafonnés au montant du dommage prévisible par le TÜV NORD France, à la date de conclusion du contrat.

Le TÜV NORD France n'est pas responsable des personnes qui sont mises à disposition par le Client pour seconder le TÜV NORD France dans la réalisation des prestations définies dans ce contrat, sauf si ces personnes sont considérées comme des prestataires auxiliaires de TÜV NORD France.

Pour cette même raison, les personnes mises à sa disposition ne seront pas rémunérées –directement ou indirectement– par le TÜV NORD France.

Le TÜV NORD France/l'organisme de certification informent les détenteurs de certificat(s), des modifications du processus de certification qui ont une conséquence directe sur celui-ci.

11. REPORT / ANNULATION / RÉSILIATION

Le TÜV NORD France est en droit de résilier/annuler le contrat sans préavis pour les motifs suivants, en complément des hypothèses spécifiées dans la clause n°3 des présentes :

- Lorsque le Client fait l'objet d'une procédure collective de paiement,
- En cas de retard de paiement (Cf. clause n° 9 des présentes),
- En cas de mauvaise utilisation de la marque de conformité et/ou du logo (Cf. clause n° 2 des présentes).

En cas de résiliation de contrat autre que pour survenance du terme, l'intégralité du solde du prix sera dû par le Client.

En cas *d'annulation* de date d'audit du fait du client, ce dernier encourt les pénalités suivantes :

- Entre 4 et 6 semaines avant la date planifiée : 50% du montant global de la prestation (préparation incluse),
- Entre 2 et 4 semaines avant la date planifiée : 75% du montant global de la prestation (préparation incluse),
- Moins de 2 semaines avant la date planifiée : 100% du montant global de la prestation (préparation incluse).

En cas *de report* de date d'audit du fait du Client, ce dernier encourt les pénalités suivantes :

- Entre 4 et 6 semaines avant la date planifiée : 5% du montant global de la prestation (préparation incluse),
- Entre 2 et 4 semaines avant la date planifiée : 10% du montant global de la prestation (préparation incluse),
- Moins de 2 semaines avant la date planifiée : 15% du montant global de la prestation (préparation incluse).

Aux pénalités mentionnées ci-dessus s'ajoutent les éventuels frais engagés par l'auditeur/les auditeurs (transports et hébergements principalement) pour des réservations qui seraient non-annulables, non-modifiables, non-remboursables.

En cas de report d'audit du fait du TÜV NORD France/de l'organisme de certification, aucune pénalité ne sera imputée au Client.

Les stipulations des précédents paragraphes s'appliquent également si, dans le cadre d'une procédure de certification, les dates prévues pour l'audit/la prestation de TÜV NORD France ne peuvent pas être acceptées par le Client et que cela entraîne l'annulation du certificat (exemple : non-respect des délais pour la réalisation des audits de surveillance).

Dans le cas d'un événement, imposant à l'organisme de certification de conduire à nouveau un audit déjà réalisé, le Client ne pourra s'y opposer, sous peine de suspension de sa certification si aucun nouvel audit n'a pu être réalisé dans l'année civile. Ce nouvel audit sera réalisé sans facturation pour le client.

12. FORCE MAJEURE

Les parties sont en droit de résilier le contrat sans délai dans des cas de force majeure. Nonobstant les conditions de l'article 1218 du Code civil, les événements suivants constituent des cas de force majeure sans que cette liste soit limitative : guerres, attentats, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles, incendies, inondations, grèves totales ou partielles externes à la partie qui se prévaut de la force majeure, pannes ou interruptions des réseaux de communication ou de transport, décisions gouvernementales ou réglementaires empêchant l'exécution du contrat.

La Partie invoquant un cas de force majeure devra en informer l'autre Partie par écrit dans les meilleurs délais, en précisant la nature de l'événement, ses conséquences prévisibles.

Pendant la durée du cas de force majeure, l'exécution des obligations affectées sera suspendue. Chaque Partie fera ses meilleurs efforts pour limiter les conséquences du cas de force majeure et reprendre l'exécution du contrat dès la disparition de l'événement.

Si la suspension se prolonge au-delà d'une période de 180 (Cent Quatre Vingt) jours calendaires, chaque Partie pourra résilier le présent contrat de plein droit, sans indemnité ni pénalité, par notification écrite adressée à l'autre Partie.

En cas de résiliation pour force majeure, l'Organisme de Certification se réserve le droit de facturer les services effectués et la cotisation annuelle.

13. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification du contrat liant TÜV NORD France et son Client ne sera valable qu'après un avenant écrit et signé par les deux parties.

Au cas où une disposition du contrat serait inopposable, illégale ou inapplicable, les autres dispositions dudit contrat resteront en vigueur et conserveront leur plein effet. Dans un tel cas, la disposition invalide doit être remplacée par une disposition valide qui correspond le plus à l'objectif commercial. De même il est suppléé à une éventuelle omission grave dans le contrat, par une disposition correspondant à l'objectif commercial.⁴

14. LANGUE DU CONTRAT

Si le contrat est rédigé en deux langues (français et anglais), en cas de doute ou de divergence, la version française fait foi.

15. DISPOSITIONS RELATIVES AU RÈGLEMENT N° 2016/679, dit RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

En plus des conditions de confidentialité liées à son activité (Cf. clause n° 1.1 des présentes), le TÜV NORD France s'engage à :

- Ne pas mener de campagne de routage informatique ou de téléprospection systématique ou agressive sans consentement préalable du ou des destinataires. Sont exclues de cette disposition, les circulaires destinées à informer les Clients certifiés suite aux modifications de procédures ou de référentiels.
- Ne pas communiquer les coordonnées de ses clients ou prospects à des tiers, sauf par exemple, dans les cas évaluation de périmètres ou de préparation/réalisation/validation d'audits.
- Sécuriser au mieux à l'intérieur et à l'extérieur de TÜV NORD France, les données relatives à son personnel, ses clients et à ses prospects.
- Mettre à jour ces données, pour avoir une communication la plus précise et efficace possible.
- Garantir l'accès et le droit à l'effacement de ces données relatives aux clients ou prospects, dans le respect des règles internes motivées par les accréditations délivrées pour la certification (archivage obligatoire des documents d'audit pour une durée minimale imposée).

16. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

Tous les différends qui pourraient survenir relatifs à la relation contractuelle des parties et notamment l'interprétation et l'exécution du contrat sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce ou des affaires économiques dans le ressort duquel est établi le siège social de TÜV NORD France.

Les présentes conditions sont basées sur celles du TÜV NORD Cert, révision 10/03.26.

⁴ Cette disposition apparaît incomplète et imprécise. S'agissant du contrat, le remplacement d'une clause ou l'ajout d'une clause doit être décidée d'un commun accord et il est nécessaire de prévoir les conséquences de l'absence d'accord sur le remplacement ou l'ajout d'une clause : Voici une proposition de clause : « Si la disposition contractuelle doit être remplacée, les parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour remplacer la stipulation concernée par une disposition dont l'effet économique et l'objectif commercial se rapprocheront le plus possible de ceux de la stipulation initiale.

De même, en cas d'omission ou de lacune manifeste dans le présent contrat, les parties conviennent de se concerter de bonne foi afin d'y insérer la ou les stipulations nécessaires reflétant, dans toute la mesure du possible, l'intention commune et l'objectif commercial initialement poursuivi.

En l'absence d'accord sur le remplacement de la disposition contractuelle ou sur l'ajout d'une disposition contractuelle, les parties auront la possibilité de résilier le contrat en informant l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception. »