

## Conditions générales de vente

### SOMMAIRE

1. <i>Projet de certification</i> .....	2
2. <i>Cycle Certification</i> .....	2
3. <i>Extension de la certification</i> .....	3
4. <i>Publicité faite par les détenteurs de certificats</i> .....	3
5. <i>Confidentialité</i> .....	4
6. <i>Impartialité</i> .....	4
7. <i>Suspension de la certification</i> .....	4
8. <i>Réduction du périmètre de certification</i> .....	5
9. <i>Retrait</i> .....	5
10. <i>Annulation du certificat</i> .....	5
11. <i>Gestion des réclamations et des plaintes</i> .....	6
12. <i>Gestion des appels</i> .....	7
13. <i>Frais</i> .....	8
14. <i>Changements structurels au niveau des systèmes et des organisations</i> .....	8
15. <i>Notification des modifications émanant d'un organisme de certification</i> .....	9
16. <i>Référence à la certification et utilisation des marques</i> .....	9
17. <i>Possibilité de récuser un ou des auditeurs</i> .....	9

Dans le but d'obtenir et conserver la certification, tous les demandeurs de certification doivent tenir compte des procédures qui leur ont été communiquées par Qualipole Certification.

Qualipole Certification transmet la proposition technique et commerciale au client avec trois autres documents :

- Procédure de certification de système de management (PCSM01)
- Conditions générales de vente
- Utilisation de la marque.

***La signature de la proposition technique et commerciale avec Qualipole Certification vaut pour acceptation l'ensemble des règles présentées dans ces trois documents.***

## 1. Projet de certification

Toutes les informations nécessaires pour effectuer le chiffrage de la proposition technique et commerciale, notamment les durées d'audit devront être fournies au moyen du questionnaire « Votre demande de certification » complété par le demandeur.

Qualipole Certification opèrera en toute transparence, sans préjudice ni discrimination quel que soit le demandeur de certification, la taille de son entreprise, son activité, son contexte financier ou politique.

Au titre du contrat, Qualipole Certification sera responsable de toutes les opérations relatives à la certification :

### Cas n°1 :

Année 1 : Audit initial

Année 2 : Audit suivi n°1

Année 3 : Audit suivi n°2

### Cas n°2 :

Année 1 : Audit de renouvellement

Année 2 : Audit suivi n°1

Année 3 : Audit suivi n°2

Tous les clients certifiés sont invités à répondre une enquête de satisfaction envoyé à la suite du processus de certification.

Qualipole Certification se réserve le droit d'apporter des corrections à ces règles sans notification préalable. Les clients devront informer Qualipole Certification par écrit de tout changement pouvant affecter leurs responsabilités.

Le client doit s'assurer que les questions relatives à la responsabilité de Qualipole Certification par rapport au système de management certifié ont été clairement prises en compte, par exemple en désignant une personne qui assure le contact avec Qualipole Certification pour garantir que les dispositions ci-dessus ont été prises en compte.

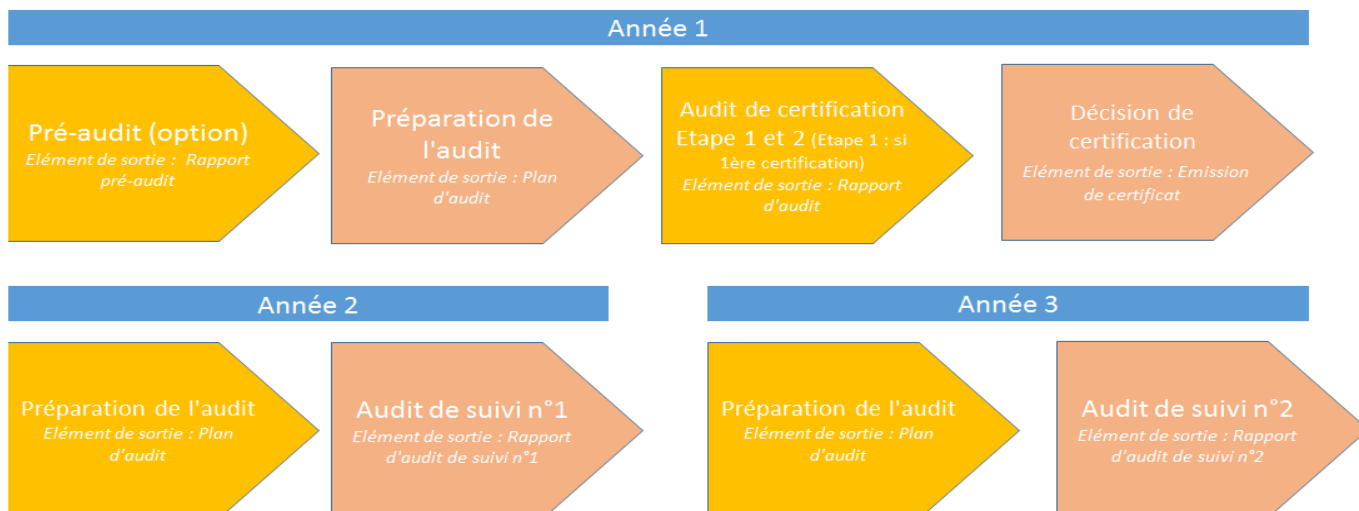
Le client doit accepter la présence éventuelle d'un observateur : Par exemple la présence d'un auditeur de Qualipole Certification en formation pour observer la réalisation d'un audit initial ou de surveillance, ou d'un auditeur tierce partie.

Le certificat reste la propriété de Qualipole Certification et doit lui être retourné en cas de demande.

Tous les clients doivent tenir à jour la liste de toutes les plaintes qu'ils reçoivent et qui sont couvertes par le champ de certification pour lequel le certificat a été délivré. Le détail des actions correctives relatives à ces plaintes devra être mis à la disposition de Qualipole Certification pour revue en cours d'audit. Qualipole Certification tient accessible au public les informations relatives à l'octroi, à la suspension et au retrait des certifications.

## 2. Cycle Certification

La planification de la réalisation des audits est conforme aux règles de la norme ISO/CEI 17021-1 2015 :



- Pré-audit : au minimum 1 mois avant l'audit de certification (sauf cas particuliers) ;
- Audit de certification étape 1 et étape 2 : de 1 jour à 3 mois entre l'étape 1 et 2 ;  
*A l'issue de l'étape 1, l'étape 2 peut être reportée lorsque les deux étapes se suivent et dans le cas où l'étape 1 permet de se rendre compte de la non-faisabilité de l'étape 2.*
- Réponses aux non-conformités : dès la réception du rapport de non-conformité, le client dispose de 30 jours pour répondre à ce dernier ;
- Emission du certificat : le certificat est envoyé au client après l'instruction du dossier par le comité de certification ;
- Audit de suivi n°1 : moins de 12 mois après la date de la décision de certification de l'audit de certification année 1 ;
- Audit de suivi n°2 : moins de 24 mois après la date de la décision de certification de l'audit de certification année 1 ;
- Audit de renouvellement : entre 1 et 3 mois avant expiration du certificat\* ;

Le respect de la norme ISO/CEI 17021-1 : 2015 implique que les audits de renouvellements soient programmés de sorte qu'en cas de non-conformités lors de l'audit, celles-ci soient levées avant l'échéance du certificat en cours de validité. C'est la raison pour laquelle votre audit de renouvellement doit être planifié au minimum trois mois avant l'échéance de votre certificat actuel. Dans le cas contraire, votre audit ne respecterait plus les conditions d'un audit de renouvellement et la date de certification originale de votre nouveau certificat serait la nouvelle date de décision de certification. Nous serions également tenus de devoir allonger la durée du premier audit de surveillance.

Le certificat est valable trois ans à partir de sa date d'émission ou bien de renouvellement.

### 3. Extension de la certification

Tout client souhaitant étendre la portée de son certificat pour couvrir des activités ou sites supplémentaires, doit envoyer une demande écrite à Qualipole Certification ([rene.orsini@qualipole.fr](mailto:rene.orsini@qualipole.fr) ou [ludivine.dufrien@qualipole.fr](mailto:ludivine.dufrien@qualipole.fr)). Ce dernier doit étudier la nature de l'extension demandée et décide de la nécessité de réaliser un audit complémentaire pour permettre d'étendre la portée de la certification.

### 4. Publicité faite par les détenteurs de certificats

Tout client détenteur de certificat en cours de validité a le droit de publier que les activités de son entreprise ont été auditées et certifiées par Qualipole Certification et a le droit d'utiliser la marque Qualipole Certification pour promouvoir les activités

couvertes par le champ de certification, selon les dispositions qui lui ont été indiquées dans le document intitulé « utilisation de la marque ». Dans tous les cas, le client doit maîtriser ses publications et annonces pour éviter toute confusion entre les activités certifiées et celles non certifiées.

Le client ne doit faire aucune revendication qui pourrait induire les acheteurs en erreur en les laissant penser qu'un produit, processus, service, site ou organisation est couvert par la certification alors que ce n'est pas le cas.

## 5. Confidentialité

Qualipole Certification fera tout ce qui est possible pour s'assurer que son équipe et les prestataires externes respectent la confidentialité des informations dont ils ont pris connaissance du fait de leurs contacts avec les clients. Toute information non-confidentielle liée à la certification du système de management d'un organisme peut être utilisée de façon publique par Qualipole Certification.

Le client devra garder confidentielles les dispositions commerciales convenues avec Qualipole Certification pour la certification. Toute information concernant un client ou une personne en particulier ne devra pas être dévoilée à un tiers sans le consentement écrit du client ou de l'organisme concerné.

Lorsque la loi oblige Qualipole Certification à divulguer des informations confidentielles à un tiers, le client ou la personne concernée doit en avoir été informé(e) au préalable (dans les limites prévues par la loi).

Par l'acceptation des présentes conditions générales de vente, le client autorise la diffusion de l'ensemble des informations relatives à son dossier de certification au comité de certification de Qualipole Certification ainsi qu'à un organisme d'accréditation.

## 6. Impartialité

Qualipole Certification s'engage à identifier, analyser et documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant des certifications engagées, afin d'exercer ses prestations en toute impartialité. Le comité d'impartialité de Qualipole Certification permet de mener un travail de prévention pour fournir des prestations en toute indépendance et impartialité.

## 7. Suspension de la certification

La suspension d'un certificat peut avoir lieu dans les cas suivants :

- Si le client n'accepte pas la programmation des audits de surveillance et des audits de renouvellement selon la périodicité requise.
- Si la surveillance met en évidence des non-conformités par rapport aux exigences et que ces non-conformités ne sont pas de nature à envisager un retrait immédiat.
- Dans le cas d'un mauvais usage du certificat, dans le cas d'une utilisation abusive du logo Qualipole Certification qui aurait été relevée et qui n'aurait pas été éliminée de façon satisfaisante par le client après notification par Qualipole Certification.
- S'il y a eu d'autres contraventions aux règles de certification de Qualipole Certification.
- Si les demandes d'actions correctives n'ont pas été mises en œuvre dans les délais impartis.
- Si cela provient de la volonté du client.

Le délai maximum de suspension est de 6 mois.

La suspension officielle d'un certificat sera confirmée par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception) au client par la Direction de Qualipole Certification. En même temps, la Direction de Qualipole Certification indiquera sous quelles conditions la suspension pourra être levée. A la fin de la période de suspension, une investigation sera conduite afin de déterminer si les conditions fixées pour réactiver le certificat ont été remplies. Dans l'affirmative, la suspension sera levée en informant le client de la réactivation de la certification. Si les conditions n'ont pas été remplies, le certificat sera retiré. Qualipole Certification doit rétablir la certification suspendue si le problème qui a abouti à la suspension a été résolu. Tout manquement à la résolution des

problèmes dans le délai établi par Qualipole Certification doit donner au lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de certification.

Tous les coûts de suspension et de réactivation de la certification supportés par Qualipole Certification seront à la charge du client.

En cas de suspension, le client doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification. Qualipole Certification pourra rendre public le statut de suspension d'un certificat.

## 8. Réduction du périmètre de certification

Lorsque le client certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de certification, Qualipole Certification doit réduire le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences. Une telle réduction du périmètre doit être conforme aux exigences de la norme sur laquelle s'appuie la certification.

## 9. Retrait

Un certificat pourra être retiré dans les cas suivants :

- Si le client ne règle pas ses obligations financières.
- Si le client a pris des mesures inadéquates dans le cas d'une suspension.
- Si le client n'a pas répondu dans les délais suite à une suspension.
- Si le client fait une action qui pourrait avoir une mauvaise incidence sur la réputation de Qualipole Certification.

Dans les cas ci-dessus, Qualipole Certification se réserve le droit de retirer le certificat en informant le client par écrit (lettre recommandée avec avis de réception).

La procédure suivante sera entamée lors d'une demande de retrait de certificat :

La situation de la certification du client sera étudiée et revue dans sa globalité par Qualipole Certification qui décidera de l'action à suivre parmi les choix suivants :

- Autoriser la prolongation de la suspension pour une période maximale de 3 mois, suivie d'un audit de surveillance particulier, ou
- Recommander au comité de certification que le retrait du certificat soit appliqué et notifier formellement cette décision à l'entreprise.

Une seule prolongation de suspension sera accordée pendant le contrat de 3 ans avec un même client.

L'action suivante sera mise en place dans le cas où le retrait est effectif :

La Direction de Qualipole Certification rendra compte de sa décision, en apportant la documentation nécessaire, à la réunion suivante du comité de certification.

Le client aura alors le droit de faire appel à la décision de Qualipole Certification dans les quatre semaines suivant la réception de la lettre recommandée.

L'annulation du contrat sera également mise en application.

## 10. Annulation du certificat

Les certificats pourraient être annulés dans les cas suivants :

- Si le client ne souhaite pas continuer à maintenir la certification.
- Si les activités certifiées ne sont plus mises en œuvre.
- Si l'activité commerciale du client s'arrête, etc.

L'annulation du contrat avec un client peut être demandée par celui-ci ou imposée par Qualipole Certification. Dans tous les cas, Qualipole Certification fera tout ce qui est possible pour conserver un contrat avec un client en conformité ou avec un client en non-conformité si celui-ci est sincère dans ses intentions d'effectuer les actions correctives nécessaires. Si le contrat est annulé à la demande du client, Qualipole Certification signifiera son acceptation au client par écrit. Il sera demandé au client de restituer tous les certificats et logos.

*En cas de retrait ou annulation, le client doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.*

De plus, même en cas d'annulation, le client s'engage à payer les frais dans son intégralité et ce à partir du moment où il renvoie la proposition technique et commerciale signée à Qualipole Certification.

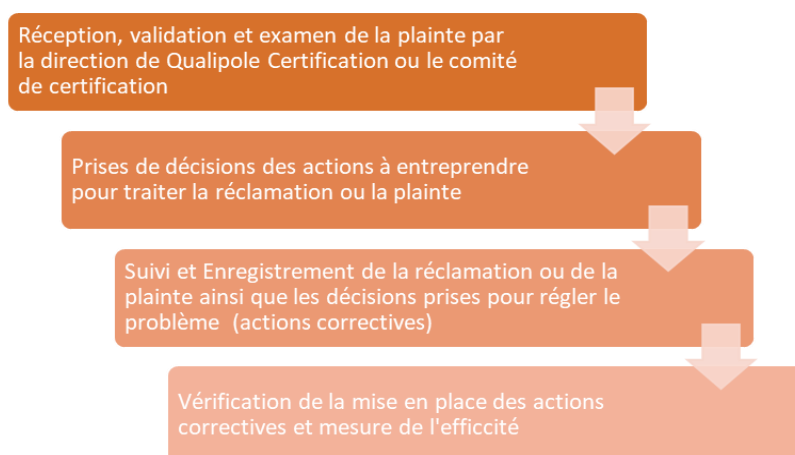
## 11. Gestion des réclamations et des plaintes

Un client a la possibilité d'émettre une réclamation ou une plainte.

Dès réception d'une plainte, Qualipole Certification confirme si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il la traite. Toute plainte fondée relative à un client certifié est notifiée par courrier en temps opportun par Qualipole Certification au client certifié concerné.

A l'issue de toutes les réclamations et les plaintes, celles-ci sont notées sur notre système Qualishare afin de suivre le traitement de la plainte.

Détails du processus :



### • Les réclamations

Une réclamation peut être réceptionnée oralement. Toute réclamation sera conservée dans le dossier du client. Les réclamations sont traitées par la Direction de Qualipole Certification ou par le comité de certification dans le cas où la Direction est impliquée. Les réclamations font l'objet d'un avis de réception au client une fois la réception de celle-ci par mail ou courrier et Qualipole Certification indiquera un délai de traitement.

- **Les plaintes :**

Les plaintes peuvent être prise oralement, mais elles doivent être confirmées à l'écrit par le client ou Qualipole Certification. Les plaintes sont traitées par la Direction de Qualipole Certification ou par le Comité de certification dans le cas où la Direction est impliquée. Les plaintes font l'objet d'un avis de réception au client une fois la réception de celle-ci par mail ou courrier et Qualipole Certification indiquera un délai de traitement.

- **Recours suite à une plainte :**

Si un plaignant n'est pas satisfait de la résolution prise même après avoir reçu des informations ou commentaires supplémentaires, il peut faire appel de la décision.

En cas d'appel, la plainte est complètement réexaminée, toutes les procédures et investigations, résultats et actions déjà prises refont l'objet d'un examen. La marche à suivre est décidée par la Direction de Qualipole Certification ou par le comité de certification dans le cas où celle-ci est impliquée.

Tous ces éléments sont enregistrés dans le dossier client. Le client est informé au fur et à mesure de l'avancement de l'instruction.

## *12. Gestion des appels*

Un organisme client peut refuser la décision de certification de l'auditeur, la décision de certification du superviseur technique, la suspension, le retrait de sa certification et ainsi entamer une démarche auprès de Qualipole Certification pour faire appel.

Il dispose de 4 semaines à compter de la notification de son retrait ou suspension pour se manifester.

Ces appels font alors l'objet d'un avis de réception envoyé à l'organisme et/ou partie intéressée par courrier ou mail, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Tous appels que ce soit, provenant de toutes les parties intéressées, peuvent être adressées à Qualipole Certification par :

- Téléphone (suivi de l'envoi d'un mail avec confirmation de l'objet de la plainte),
- Courrier,
- Mail,
- Le site Internet de Qualipole Certification.

Dans le cas où le dossier de certification a été examiné par le superviseur technique, l'appel est géré par la Direction et/ou un superviseur technique qui n'a pas participé à l'instruction du dossier. Ceci répond à notre politique d'impartialité.

Après l'analyse de l'appel, l'organisme client est informé par lettre avec accusé de réception de la décision.

Tous les appels sont enregistrés et conservés sur notre système de suivi Qualishare afin d'assurer un suivi et un traitement optimal.

Dans toute la mesure du possible, Qualipole Certification avise l'émetteur de l'appel de la fin du processus de traitement de celui-ci.

Détails du processus :

Réception, Validation et Examen de l'appel ;  
Prise de décision pour mettre en place de actions pour traiter l'appel ;

Suivi et enregistrement des appels, y compris les actions  
entreprises pour les résoudre ;

Vérification que toutes les corrections et actions correctives  
appropriées ont été entreprises.

### 3. Recours :

L'organisme client a la possibilité d'adresser par courrier avec accusé de réception un recours suite à la décision d'appel auprès de la direction de Qualipole Certification.

Ces recours font alors l'objet d'un avis de réception envoyé au client et/ou partie intéressée par courrier ou mail, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Le recours est analysé par la direction, sauf dans le cas où elle est impliquée. Le superviseur technique qui analysera le recours sera différent de ceux ayant participé à la décision de certification et à l'instruction de l'appel, toujours dans un souci de préserver l'impartialité.

En dernier recours, le comité d'impartialité peut statuer.

Le client est informé par lettre avec accusé de réception de la décision.

## 13. Frais

Conformément à nos conditions générales de vente, le prix est susceptible d'être modifié suite à l'évolution de l'indice SYNTEC au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours. L'indice SYNTEC mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre, essentiellement de nature intellectuelle, pour des prestations fournies. Il peut être utilisé pour l'actualisation ou la révision de la clause financière d'un contrat ou d'un marché selon une formule qui est indiquée dans ladite clause. De plus, Qualipole Certification se réserve le droit d'ajuster le coût des frais de gestion de la certification en fonction de l'évolution de ses coûts internes. Les conditions générales de vente font partie intégrante de la proposition technique et commerciale.

## 14. Changements structurels au niveau des systèmes et des organisations

Tous les clients sont tenus de mettre à jour la documentation de leur système de management et d'informer le responsable de Qualipole Certification sans délai de tout changement significatif au niveau de la structure ou du système de management de leur organisation.

Ces changements comprennent :

- ✓ Le changement de sa raison sociale, son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation ;



- ✓ L'évolution des effectifs et les changements de personnel de l'organisation (direction, encadrement, effectif opérationnel, représentant de la direction...);
- ✓ Tous les changements qui peuvent affecter la portée de la certification (réduction du champ d'activité, changement d'activité...);
- ✓ Tous les changements relatifs à la localisation (changement d'adresse, nouveaux sites...);
- ✓ Une mise en demeure relative aux aspects réglementaires environnementaux au cours du cycle de certification (ISO 14001 uniquement);
- ✓ Un accident avec risque de pollution accidentelle ou pollution avérée, ayant entraîné l'intervention des autorités et de la presse (ISO 14001 uniquement);
- ✓ Les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux;
- ✓ Les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

Lors des audits, les auditeurs de Qualipole Certification doivent également être informés de tous les changements qui ont eu lieu au niveau du système de management.

Les durées d'audit contractualisées seront modifiées par voie d'avenant si ces informations se révèlent par la suite erronées, en particulier pour celles des audits combinés calculées sur les degrés d'intégration du système.

## 15. Notification des modifications émanant d'un organisme de certification

A l'inverse, Qualipole Certification doit également aviser ses clients certifiés de toute modification qu'il envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification. Il doit vérifier que chaque client certifié se conforme aux nouvelles exigences.

## 16. Référence à la certification et utilisation des marques

Tout organisme certifié par Qualipole Certification s'engage à se conformer aux règles d'utilisation de la marque de Qualipole Certification (**Se référer au document dénommé « utilisation des marques et des logos »**)

Il s'engage notamment :

- ✓ A tenir compte du statut de sa certification dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité et autres documents;
- ✓ A ne pas faire ou ne permette de faire aucune déclaration trompeuse concernant sa certification;
- ✓ A ne pas utiliser ou ne permette d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie;
- ✓ A cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié;
- ✓ A modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification;
- ✓ A ne pas laisser utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est certifié par Qualipole Certification;
- ✓ A ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification;
- ✓ A ne pas utiliser sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de Qualipole Certification et/ou du système de certification et compromette la confiance que lui accorde le public.
- ✓ Qualipole Certification se réserve le droit de vérifier la bonne application des présentes règles d'utilisation des marques de certification.

## 17. Possibilité de récuser un ou des auditeurs

Vous avez la possibilité de formuler une objection quant à la désignation d'un membre particulier de l'équipe d'audit et ainsi l'organisme de certification peut reformer l'équipe si le motif de l'objection est valide.

Le délai limite de possibilité de récusation avant l'audit est de 6 semaines.