

BI-ENR-003
CONDITIONS GENERALES
DE PRESTATIONS DE SERVICES



Suivi des modifications

Indice	Date	Objet de la révision	Nom
1	25/03/2021	Création des conditions générales de prestations de services	M. Cherrier
2	04/08/2021	Mise à jour des engagements clients (partie 3.1) Mise à jour des références à la liste des organismes certifiés Qualiopi	M. Cherrier

À Paris, applicable le 05/08/2021

Table des matières

DOMAINE D'APPLICATION	3
1. CONTRACTUALISATION	3
2. PLANIFICATIONS DES AUDITS DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION	4
3. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS	4
3.1. Client	4
3.2. Engagements ACTIVCERT	5
4. MODALITÉS FINANCIÈRES	6
4.1. Facturation	7
4.2. Règlement facture	7
5. LOGO	8
5.1. Les logos du client	8
5.2. Le logo d'ACTIVCERT hors certification	8
5.3. Le logo d'ACTIVCERT dans le cadre de la certification	8
6. RESPONSABILITÉS	9
7. RGPD ET SECURISATION DES DONNES	9
8. FORCE MAJEURE	10
9. ASSURANCES	10
10. ATTRIBUTION DE JURIDICTION	10

La société ACTIVCERT, SASU inscrite auprès du registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro SIREN 841 210 040.

L'adresse de son siège sociale est : 10 boulevard Poissonnière, 75009 PARIS.

L'adresse de l'établissement principal est : 424 avenue de LISBONNE, 83500 La Seyne Sur Mer

Le service clientèle de ACTIVCERT est disponible au 04 94 88 06 67.

DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (CGPS) détaillent les droits et obligations de la société ACTIVCERT et de ses clients dans le cadre de toutes les prestations de services comprises dans l'objet social de la société. Elles sont jointes à la Proposition commerciale dont la signature vaut acceptation de ces CGPS et les rendent applicables.

1. CONTRACTUALISATION

Lors de l'établissement de la proposition commerciale, l'envoi au client comprend :

- Proposition commerciale
- Les conditions générales de prestations
- Le programme de certification (dans le cadre d'un contrat de certification)

La signature de la proposition commerciale vaut acceptation des conditions générales (CGPS) **et du programme de certification (dans le cadre d'un contrat de certification)** .

La proposition commerciale détermine les conditions des prestations (durée, modalités, tarifs,.....). La proposition commerciale est établie sur la base des normes et réglementations liées à chaque référentiel applicable, notamment en terme de durée.

ACTIVCERT s'engage à ne pas faire preuve de discrimination dans l'acceptation ou le rejet de clients qui la contacte.

Aucune discrimination ne sera faite quant à la taille du client, sa situation géographique, son personnel, les moyens nécessaires à la réalisation des prestations, ses activités, ni tout autre raison à une possible discrimination

Cas des contrat de certification

La date de prise en compte du début de la prestation est la date de signature du contrat. Néanmoins dans le cadre de la certification, le cycle de certification débute lors de la prise de décision de certification.

2. PLANIFICATIONS DES AUDITS DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION

La planification des interventions est convenue avec le Client après acceptation du contrat, selon les disponibilités de celui-ci et celle de l'intervenant d'ActivCert.

Cas des contrat de certification

Une proposition de planification de l'audit est réalisée après la signature de la proposition commerciale sous 30 jours, selon les souhaits du client et les disponibilités des auditeurs.

3. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS

3.1. *Client*

Le client s'engage :

- A transmettre toutes les informations nécessaire à la réalisation de la prestation en toute transparence, sincères, complètes et exactes dans les délais adéquats.
- A faciliter la réalisation de la prestation autant que possible
- A mettre à la disposition du personnel de ACTIVCERT les moyens et conditions d'accès aux sites nécessaires à l'accomplissement de la prestation.
- A garantir la sécurité du personnel de ACTIVCERT dans le respect de la réglementation
- A accepter la présence d'observateurs, d'experts,
- A prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des prestations et à se comporter loyalement
- À respecter pendant toute la durée de validité du certificat, les exigences du référentiel applicable et du programme de certification de ACTIVCERT (dans le cadre de l'activité de certification)
- À acquitter les sommes prévues dans la proposition commerciale signée.
- À répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ;
- À faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- À ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée;
- À faire disparaître toute mention de certification en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée;

- Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification;
- En faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification;
- À se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit;
- À conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et
 - 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;
 - 2) documenter les actions entreprises.
- À notifier sans délai à ACTIVCERT toute modification importante le concernant **et tous des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.**

Le client s'engage par l'implication de la direction et de l'ensemble du personnel concerné qui sont indispensables à la réussite de la mission.

Cas des contrat de certification

En renvoyant la proposition commerciale signée le client reconnaît avoir pris connaissance **des process du programme** de certification dans le cadre de la certification.

3.2. Engagements ACTIVCERT

ACTIVCERT s'engage à mener à bien la prestation, conformément à ses engagements contractuels, aux règles de l'art, et selon les bonnes pratiques en vigueur.

Cas des contrat de certification

ACTIVCERT s'engage :

- A aviser ses clients certifiés de toute modification qu'elle envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification (dans le cadre de l'activité de certification).
- A nommer du personnel qualifié et à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne réalisation de ses prestations et notamment en termes de dématérialisation des documents et échanges.
- A sécuriser les échanges de données et son processus de dématérialisation de façon à protéger les données de ses clients.
- À apporter toute l'attention et toutes les réponses nécessaires en cas d'appel ou de plainte la concernant que ce soit par un tiers ou un client.

- A considérer comme strictement confidentielle, toute information, document, donnée ou concept du client dont il pourra avoir connaissance dans le cadre de la prestation et s'interdire de les divulguer sauf accord express du client.
- À faire apparaître les organismes certifiés Qualiopi sur la liste officielle publiée par le Ministère chargé de la formation professionnelle (DGEFP) selon les modalités prévues dans l'Arrêté du 01 février 2021.

4. MODALITÉS FINANCIÈRES

Les prix sont en euros hors taxes, TVA en sus au taux légal en vigueur à la date de la prestation. Les frais de transport, de transit, de visas et de séjours (alimentation et hébergement) encourus pour la réalisation des prestations sont à la charge des clients.

À compter de la date de signature de la proposition commerciale, le client accepte les conditions financières et s'engage à acquitter les sommes prévues dans la proposition commerciale.

Toute prestation commencée est due dans son intégralité. Le client ne pourra pleinement disposer des études et travaux de ACTIVCERT qu'à compter du paiement intégral de la prestation réalisée.

Si une prestation est reportée ou annulée unilatéralement par le client qui avait accepté les dates de réalisation dudit audit et ce avant la date prévue pour le début de la prestation, (ou si la prestation est reportée car la facture d'acompte n'est pas soldée) ACTIVCERT se réserve alors le droit de demander au client d'acquitter :

- Moins d'un mois avant la date de la prestation 40% du prix qui aurait été facturé si la prestation avait été réalisée, ainsi que les frais de transport et d'hébergement déjà engagé par l'intervenant.
- Moins de 15 jours avant la date de la prestation, 60% du prix qui aurait été facturé si la prestation avait été réalisée, ainsi que les frais de transport et d'hébergement déjà engagé par l'intervenant.

Cas des contrat de certification

Dans le cadre de la certification si la prestation d'audit doit être interrompue pour les cas prévus dans le programme de certification la prestation est due dans son intégralité.

Des frais complémentaires pourront être facturés aux clients en cas d'audit complémentaire.

Dans le cadre d'un audit arrêté à la demande de l'auditeur avec accord d'ACTIVCERT (conditions de sécurité, tenue impossible du planning à la suite de modifications clients non communiqués, droit de retrait de l'auditeur), l'audit est réputé payable en totalité. Un audit complémentaire devra donc être réalisé pour finir la mission d'audit et poursuivre le cycle de certification. Un contrat complémentaire sera alors réalisé.

4.1. Facturation

A la signature de la proposition commerciale, une facture d'acompte de 40% est établie. Cette facture doit impérativement être soldée avant le début de l'intervention sans quoi celui-ci ne pourra pas être maintenu.

Les factures sont payables à réception par virement ou chèque ou prélèvement au-delà de 30 jours la facture est réputée non soldée et une procédure de recouvrement sera engagée.

Cas des contrat de certification

Le non-paiement des factures entraine de fait la suspension du certificat.

La suspension du certificat dans le cadre d'une certification sous accréditation entraine la radiation de la liste des organismes certifiés transmise à la DGEFP et au COFRAC et donc aux instances de financement de la formation professionnelle.

4.2. Règlement facture

A défaut de paiement dans les délais requis, des intérêts pour retard de paiement à un taux égal équivalent à une fois et demie le taux d'intérêt légal seront appliqués. Une pénalité de retard de 40€ sera appliquée pour gestion de frais de dossier à partir de 30 jours de retard.

Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

Le client supporte tous les frais bancaires, risques et charges de conversion résultants de la proposition commerciale.

Cas des contrat de certification

Pour une certification initiale ou de renouvellement, le certificat est remis au client une fois les honoraires acquittés.

Le non-paiement d'une facture ou l'arrêt du cycle de certification à la demande du client entraîne de plein droit la rupture de la proposition commerciale, du cycle de certification et la facturation d'une indemnité de rupture égale au montant que le client aurait versé jusqu'au terme du cycle.

Le client perd le bénéfice de la certification, le droit de communiquer sur sa certification et doit restituer son certificat sans que cela ne le dispense en aucune façon du paiement des sommes dues. Il est de fait retiré de la liste des organismes certifiés mise à jour quotidiennement auprès de la DGEFP et des organismes financeurs.

5. LOGO

5.1. Les logos du client

Le client accepte qu'ACTIVCERT puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre de sa prestation ainsi que son logo, **sauf demande écrite de sa part.**

5.2. Le logo d'ACTIVCERT hors certification

Le logo d'ACTIVCERT peut être agrandi ou réduit en gardant les mêmes proportions et ne doit pas dépasser la dimension du logo du client certifié. Dans tous les cas, il doit rester lisible.

Le logo doit être utilisé selon la charte de couleur ou en noir et blanc. Aucune autre couleur n'est autorisée.



5.3. Le logo d'ACTIVCERT dans le cadre de la certification

Les règles d'utilisation du logo d'ACTIVCERT, dans le cadre d'une certification sont précisées dans le programme de certification transmis en annexe de la proposition commerciale avec ces CGPS.

Le logo de ACTIVCERT ne peut être utilisé que par les clients certifiés et uniquement précédé de la mention « **Certifié (type de certification) par ACTIVCERT** » **en citant le périmètre de certification et sa validité.**

Le client certifié doit respecter les exigences suivantes :

- Se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- Ne faire aucune déclaration trompeuse concernant la certification
- Ne pas utiliser de manière abusive tout document de la certification. La reproduction des rapports d'audit ne peut être faite qu'en intégralité.
- Cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié.

- Modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification.
- Ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités et sites non couverts par le périmètre de la certification
- Ne pas utiliser sa certification de façon à nuire à la réputation de ACTIVCERT et/ou du système de certification et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

L'utilisation du logo ne respectant pas les règles énoncées dans le programme de certification (BI-ENR-002) peut impacter la validité la certification du client.

Les règles d'utilisation des logos et marques d'usage liés à un schéma de certification spécifique sont détaillées dans le programme de certification (BI-ENR-002). Tout manquant à ces règles ou à la réglementation en vigueur peut entraîner la suspension ou le retrait de la certification.

6. RESPONSABILITÉS

Sauf en cas de négligence volontaire ou de malveillance de la part d'ACTIVCERT, ACTIVCERT ne peut être tenu pour responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature ou origine que ce soit lors de la réalisation des missions expertises, d'évaluation, des audits, des opérations de certification.

Si la responsabilité de ACTIVCERT devait néanmoins être retenue, ses obligations envers le client à raison des dommages, pertes, frais, débours ou autres préjudices subis, ne pourraient excéder en tout état de cause le montant maximal des honoraires facturés par ACTIVCERT au titre de la prestation en cause. ACTIVCERT ne saurait en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par le client tel que perte indirecte et consécutive, perte de production, perte de bénéfices...du fait de l'exécution des prestations.

7. RGPD ET SECURISATION DES DONNES

Conformément au règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel concernant les clients et leurs représentants, ces données font l'objet d'un traitement informatique par le responsable des traitements de ACTIVCERT.

Les données collectées sont conservées pendant une durée strictement nécessaire à l'accomplissement de la prestation prévue dans la proposition commerciale.

Le client peut exercer son droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression... Par simple demande par mail à client@activcert.fr ou par courrier à ACTIVCERT, 424 Avenue de LISBONNE, 83500 La Seyne Sur Mer.

Sauf si la loi l'exige, ACTIVCERT et le client considèreront comme strictement confidentielles toutes les informations échangées et ne divulgueront à un tiers une information dont eux-mêmes ou leurs employés, leurs agents ou d'autres personnes ont eu connaissance dans le cadre du contrat qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre partie.

ACTIVCERT se réserve le droit de communiquer à des tiers officiels qui en feraient la demande la liste de ses clients certifiés, la liste des suspensions et des retraits de certificats en ne précisant que la raison sociale, l'activité et la localisation géographique de l'entreprise, le périmètre de certification, la période de validité du certificat. Toute autre information ne pourra être divulguée sans l'accord écrit du client sauf aux autorités légales et administratives qui en feraient la demande.

8. FORCE MAJEURE

La responsabilité de la société ACTIVCERT ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

9. ASSURANCES

ACTIVCERT est assurée auprès d'HISCOX N° HA RCP0321115
ACTIVCERT est assurée auprès de MAAF N° 183022254 V 001

10. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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