

**B1-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
3	02/03/2022	Clarification des frais afférents à la réédition de certificat et à la reprise de certificat à la suite d'une modification de statut (partie 4.3)	M. Cherrier
4	23/08/2022	Intégration de l'activité d'évaluation d'ESSMS	M. Cherrier
5	08/11/2023	Mise à jour, coordonnées ACTIVCERT, conditions et frais de rupture de contrat	M. Cherrier
6	01/03/2024	Clarification des clauses de paiements Clauses de révision tarifaire	M. Cherrier

À Paris, applicable le 01/03/2024

## Table des matières

<b>DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	<b>3</b>
<b>1. CONTRACTUALISATION</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS</b> .....	<b>4</b>
2.1. Client .....	4
2.2. Engagements ACTIVCERT.....	4
<b>3. MODALITES FINANCIERES</b> .....	<b>5</b>
3.1. Facturation.....	6
3.2. Règlement facture .....	7
3.3. Réédition de certificat ou modification de contrat.....	7
<b>4. LOGO</b> .....	<b>8</b>
4.1. Les logos du client .....	8
4.2. Le logo d'ACTIVCERT hors certification .....	8
4.3. Le logo d' ACTIVCERT dans le cadre de la certification.....	9
<b>5. RESPONSABILITES</b> .....	<b>9</b>
<b>6. RGPD ET SECURISATION DES DONNES</b> .....	<b>9</b>
<b>7. FORCE MAJEURE</b> .....	<b>9</b>
<b>8. ASSURANCES</b> .....	<b>10</b>
<b>9. ATTRIBUTION DE JURIDICITION</b> .....	<b>10</b>
<b>10. GLOSSAIRE</b> .....	<b>10</b>

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 social est : 10 boulevard Poissonnière, 75009 PARIS.

L'adresse de l'établissement administratif est : 63 Rue Hyères, ZI la Millone, 83140 Six Fours Les Plages

Le service clientèle de ACTIVCERT est disponible au 04 12 04 30 14 ou sur [client@activcert.com](mailto:client@activcert.com) .

## 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) ou le programme d'évaluation d'ESSMS pour les interventions concernées.
- Les annexes éventuelles concernant les modalités de réalisation de l'audit ou d'évaluation et les documents administratifs à fournir

La signature de la proposition commerciale vaut acceptation :

- des conditions générales (CGPS) dans leur version applicable au moment de la signature
- et du programme de certification dans sa dernière version applicable (les versions ultérieures à la signature sont applicables à tous les clients).

La proposition commerciale détermine les conditions des prestations (durée, modalités, tarifs,.....). Elle 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 prospect ou client, sa situation géographique, son personnel, les moyens nécessaires à la réalisation des prestations, ses activités, ni tout autre raison à une possible discrimination. Cependant ACTIVCERT se réserve le droit de refuser un prospect ou un client pour des raisons objectives et en motivant sa décision (absence

de ressources, infaisabilité de la prestation, relation conflictuelle entre le prospect et le personnel, ...).

#### 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.

L'évolution de la législation liée aux contrats de certification impactant les conditions de réalisations des audits prévus initialement dans la proposition commerciale pourra entraîner l'établissement d'un avenant à la proposition commerciale initiale que le client devra signer pour maintenir sa certification active.

## **2. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS**

### **2.1. Client**

Le client s'engage :

- A transmettre toutes les informations nécessaires à la réalisation de la prestation en toute transparence, sincères, complètes et exactes dans les délais adéquats et leurs justificatifs,
- 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
- À acquitter les sommes prévues dans la proposition commerciale signée,

### **2.2. 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.

### 3. MODALITES FINANCIERES

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.

#### Arrêt du contrat

Tout arrêt d'un contrat en cours, sera facturé 200€ HT afin de couvrir le temps administratif et les démarches juridiques éventuelles engagés. En cas de non-prévenance, de non-réponses aux sollicitations d'ACTIVCERT, une indemnité de rupture égale au montant que le client aurait versé jusqu'au terme du contrat si celui-ci avait été maintenu pourra être facturée.

#### Annulation ou report d'intervention

Si une prestation est reportée ou annulée unilatéralement par le client qui avait accepté les dates de réalisation de la prestation et ce avant la date prévue pour le début de la prestation, ou en cas d'annulation par ACTIVCERT suite à non-respect de ses obligations financières (non paiement au plus tard 48h avant l'audit jours ouvrés), administratives ou règlementaires (au plus tard 7 jours avant l'intervention), 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.

Dans le cas d'une annulation du contrat avant réalisation d'une prestation les factures d'acomptes émises et les acomptes encaissés restent dues dès le délai de 7 jours après la réception du contrat signé dépassé et aucun remboursement ne sera effectué sauf cas de force majeure.

Dans le cas d'une résiliation de contrat en cours de cycle les factures d'acomptes émises et les acomptes encaissés restent dues dès le délai de 7 jours après l'envoi de la facture dépassé et aucun remboursement ne sera effectué sauf cas de force majeure.

#### Modalités financières en cas d'arrêt le jour de l'intervention

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. Une prestation est réputée commencée et l'indemnité due dès le départ de l'auditeur de son domicile.

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

Dans le cadre d'une intervention arrêtée à la demande de l'intervenant 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'intervention est payable en totalité. Une prestation complémentaire devra donc être réalisée pour finir la mission d'audit et poursuivre le cycle de certification. Un contrat complémentaire sera alors édité.

#### Audit avec un préavis très court ou inopinés pour donner suite à une plainte ou après suspension de certificat

ACTIVCERT peut être amené à réaliser un audit de clients certifiés avec un préavis très court ou inopinés afin d'instruire des plaintes, à la suite de modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

La durée de l'audit sera au minimum d'une journée. Cette durée pourra être augmentée au regard de la situation ou du risque rencontré. Celle-ci sera justifiée et sa justification disponible sur simple demande par le client.

Cet audit sera facturé selon un tarif lié à la gravité ou au niveau de spécificité de l'intervention. Le tarif sera communiqué au client avant intervention. Les frais de déplacement seront facturés au réel.

En cas de frais supplémentaire générés par la présence obligatoire d'un représentant (COFRAC, représentant de la loi, direction d'ACTIVCERT ou auditeur senior...), le client supportera les frais afférant à sa présence.

### **3.1. Facturation**

A la signature de la proposition commerciale, une facture d'acompte de 60% 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 contrats de certification

Le non-paiement des factures entraîne la prise de décision de la suspension du certificat ou l'annulation de la planification de l'audit. L'annulation de la planification pour défaut de paiement

entraînera la facturation d'une indemnité d'annulation dans les mêmes conditions qu'une annulation ou un report d'audit par le client.

La suspension du certificat dans le cadre d'une certification sous accréditation entraîne 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.

### **3.2. Règlement facture**

À 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. Tous les frais de recouvrements engagés seront facturés au client (frais huissier, recommandés...)

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 et du retard ou rejet de son paiement.

Toute demande de contractualisation d'un prospect ou client ayant fait l'objet (ou faisant l'objet) d'un litige financier sur un contrat antérieur ou un contrat en cours sur un autre référentiel que celui demandé pourra faire l'objet d'un refus de contrat de certification.

#### Cas des contrats 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.

### **3.3. Réédition de certificat ou modification de contrat**

#### Réédition de certificat

Toute modification du certificat entraîne une réédition obligatoire.

Une facturation forfaitaire est facturée 100 € par réédition.

Le changement de forme juridique entraînant une reprise de certificat avec étude d'impact : facturation forfaitaire de 200 euros HT.

Ces changements donnent lieu à la réactualisation du dossier administratif et des déclarations afférentes réglementaires.

#### Réactualisation d'un contrat en cours

Tout changement, tel que le périmètre de certification ou le nombre de sites audités (...), entraîne la réalisation d'une nouvelle proposition commerciale. La réactualisation du dossier, dont l'édition d'un nouveau certificat est comprise dans le tarif de l'extension de la nouvelle proposition commerciale.

#### Transfert de certification

Les transferts de certification d'un organisme certificateur à un autre ne sont pas facturés.

## **4. LOGO**

### **4.1. 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.

### **4.2. 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.

Le logo d'ACTIVCERT doit être utilisé sans ambiguïté quant aux activités réalisées dans le cadre de la prestation réalisée dans le contrat de prestation.





#### **4.3. Le logo d'ACTIVCERT dans le cadre de la certification**

Les règles d'utilisation du logo d'ACTIVCERT sont définies dans le programme de certification afférent à la certification demandée.

### **5. RESPONSABILITES**

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 activités 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 facturé 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.

### **6. 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.com](mailto:client@activcert.com) ou par courrier à ACTIVCERT, 63 Rue Hyères, ZI la Millone, 83140 Six fours les plages.

### **7. 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.

## 8. ASSURANCES

ACTIVCERT est assurée auprès d'HISCOX N° HA RCP0321115.

ACTIVCERT est assurée auprès de MAAF N° 183022254 V 001.

## 9. 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.

## 10. GLOSSAIRE

**Force majeure** : La force majeure s'entend de tout évènement extérieur qui empêche l'exécution des obligations du contrat (art 1218 du code civil). C'est un événement qui remplit l'ensemble des **3 caractéristiques** suivantes :

- **Ne peut pas être prévu** (imprévisible)
- **Ne peut pas être surmonté** (irrésistible)
- **Fait extérieur** échappant au contrôle de la personne concernée

**Accréditation** : L'accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie (COFRAC) à un organisme d'évaluation de la conformité. Elle constitue une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

**Certification** : La certification est une démarche volontaire qui garantit aux clients un niveau de qualité reconnue. Les organismes de services à la personne qui sont certifiés offrent des garanties de fiabilité et de professionnalisme dans les prestations qu'ils réalisent.

**Prestation commencée** : Toute prestation est réputée commencée dès lors que l'auditeur a quitté son domicile ou a lancé sa connexion en visio.

**Intervenant** : est désigné par intervenant l'auditeur, évaluateur, auditeur superviseur, accompagnant lors de l'audit, expert.... Toute personne intervenant pour Activcert lors de la prestation.

**Non-Discrimination** : Les procédures de l'organisme de doivent pas entraver ou interdire l'accès à la certification aux demandeurs (dès lors qu'ils répondent aux clauses de la norme). Les services doivent être accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans le champ de ses

activités. L'accès au processus de certification ne doit pas être conditionné par la taille, l'appartenance à un groupe, le nombre de certification déjà délivrées, ... Il ne doit y avoir aucune condition abusive, financière ou autre.