



# Conditions générales de vente de PRONÉO Certification

## Table des matières

1. Champ d'application.....	3
2. Obligations de PRONÉO Certification.....	4
3. Obligations du client.....	4
4. Commandes.....	7
5. Tarifs.....	7
6. Conditions de règlement.....	8
7. Audit/Inspection supplémentaire pouvant amener à suspendre ou retirer la certification.....	9
8. Réduction du champ ou du périmètre de la certification/inspection.....	10
9. Suspension et retrait du certificat.....	10
10. Le rapport d'audit/d'inspection/d'évaluation.....	11
11. Usage des marques.....	11
12. Renouvellement de la certification.....	12
13. Transfert d'une certification.....	13
14. Propriété intellectuelle.....	13
15. Responsabilité de PRONÉO Certification – Garantie.....	14
16. Force majeure.....	14
17. Acceptation du Client.....	14
18. Confidentialité.....	15
19. Droit applicable.....	15
20. Compétence juridictionnelle.....	16

# Conditions générales de vente entre professionnels

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de PRONÉO Certification et régissent les relations entre PRONÉO Certification et ses clients professionnels.

Les prestations concernées sont :

- La certification et l'évaluation des systèmes de management des organisations ;
- La certification des organismes de formation professionnelle ;
- L'évaluation des ESSMS<sup>1</sup> ;
- Label F – Funéraire engagé et responsable.

Des dispositions particulières au contrat peuvent être mentionnées sur le contrat de certification/inspection/évaluation/labellisation envoyé au client.

Ces conditions générales de vente entrent en vigueur à la date de la signature du contrat de certification/inspection/évaluation/labellisation envoyé émis par PRONÉO Certification.

Ce sont les dernières conditions générales en vigueur qui s'appliquent à tous les contrats. En cas de changements majeurs (hors champs réglementaires), le client recevra la nouvelle version des CGV pour acceptation.

## 1. Champ d'application

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

Les présentes Conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Ces conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles PRONÉO Certification fournit aux clients professionnels qui lui en font la demande, via le site Internet, par contact direct ou via un support papier, les services suivants : certification d'organisme, labellisation d'organisme, inspection d'organisme, évaluation d'organisme, élaboration de référentiel sur-mesure.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations réalisées par PRONÉO Certification auprès des clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions générales de vente sont systématiquement communiquées à tout client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de PRONÉO Certification. Elles sont aussi accessibles sur le site web <https://www.proneo-certification.fr/>.

Toute commande implique, de la part du client, l'acceptation des présentes Conditions générales de vente de PRONÉO Certification.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de PRONÉO Certification sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

PRONÉO Certification est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

---

<sup>1</sup> ESSMS = Etablissements et services sociaux et médico-sociaux

## 2. Obligations de PRONÉO Certification

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

PRONÉO Certification est un organisme indépendant tierce partie. PRONÉO Certification fournit un avis, un rapport, un constat ou une recommandation. PRONÉO Certification réalise des audits, des inspections, des évaluations, des contrôles, chez le client ou à distance (par téléphone ou par visio). A l'issue, un rapport, communiqué au client, permet, le cas échéant, pour une certification, de délivrer un certificat.

PRONÉO Certification s'engage à :

- missionner des auditeurs/inspecteurs/évaluateurs qualifiés et compétents ;
- évaluer l'entreprise cliente selon le référentiel qu'elle a choisi dans le catalogue de PRONÉO Certification. Cette opération d'évaluation peut être conditionnée à des prérequis dont le client aura connaissance avant la signature du contrat ;
- mener les audits/inspections/évaluations durant la période de validité du contrat ;
- pour un label ou une certification, remettre aux clients un certificat ou une attestation prouvant la conformité à un référentiel si les résultats de l'audit ou de l'évaluation sont jugés satisfaisants par PRONÉO Certification ;
- informer le client des périodes auxquelles doivent être planifiés les suivis des cycles d'audit ou d'inspection ou d'évaluation dans le cadre des exigences du référentiel choisi ;
- aviser ses clients certifiés/inspectés/évalués de toute modification qu'il envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification/inspection/évaluation et devra vérifier que chaque client certifié/inspecté/évalué se conforme aux nouvelles exigences ;
- informer ses clients en cas d'évolution réglementaire ou normative impactant la certification/l'inspection/l'évaluation délivrée ;
- pour les évaluations ESSMS, informer le représentant légal de l'ESSMS et les autorités compétentes des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées que les évaluateurs auraient constaté au cours d'une visite.

Tout audit/Toute inspection/Toute évaluation est fondé sur un échantillonnage du système de management d'un organisme et de ce fait ne garantit pas une conformité de 100 % aux exigences.

## 3. Obligations du client

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

Le client garantit à PRONÉO Certification l'accès aux documents nécessaires en temps utiles, aux sites physiques et à son personnel pour lui permettre de réaliser sa prestation.

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes et des documents conformes au fonctionnement et à l'organisation réels de son organisme ;
- fournir les documents et les éléments nécessaires avant le début de l'audit/inspection/évaluation ;
- informer PRONÉO Certification si les documents ne sont pas rédigés en français ;
- mettre à disposition de la personne missionnée par PRONÉO Certification un local équipé d'un bureau pour un audit/une inspection/une évaluation sur site, sauf si un accord écrit avec PRONÉO Certification prévoit d'autres dispositions ;
- se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur y compris celles émises par les autorités locales compétentes ;
- veiller à ce que les documents, informations, matériels mis à disposition du représentant de PRONÉO Certification ne constituent pas une infraction à un brevet, un droit d'auteur ou tout autre droit de propriété de tout tiers ;
- suivre et à mettre en œuvre toutes les recommandations émises par toute autorité ainsi que les exigences normales de PRONÉO Certification nécessaires pour la délivrance et le maintien de l'attestation ;
- respecter les exigences du ou des référentiels utilisés pour la prestation par PRONÉO Certification ;

- mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des conditions de travail des représentants de PRONÉO Certification ;
- respecter les délais et le planning élaboré en accord avec PRONÉO Certification ;
- pour les certifications et labels, répondre sous un délai de sept jours maximum aux écarts détectés lors de l'audit après la réception du rapport d'audit, sauf mention contraire écrite dans les règles de certification/labellisation ;
- pour les certifications et labels, répondre sous un mois maximum aux réclamations le concernant, que PRONÉO Certification pourrait recevoir d'une tierce partie portant sur le périmètre certifié du client ;
- accepter les audits/inspections/évaluations complémentaires éventuellement inopinés de la part de PRONÉO Certification en cas de réclamation d'un tiers qui ne pourrait pas être traitée d'une autre manière que par un audit/une inspection/une évaluation sur site ;
- accepter les audits/inspections/évaluations complémentaires de la part de PRONÉO Certification afin que soit vérifiées les actions correctrices de non-conformités ;
- alerter sans délai PRONÉO Certification en cas de conflits d'intérêts entre son organisme et l'auditeur proposé pour réaliser l'audit/inspection/évaluation ;
- accepter la présence d'un observateur lors de l'audit/inspection/évaluation notamment d'un représentant de l'accréditeur de PRONÉO Certification ou dans le cadre d'une supervision d'un auditeur/inspecteur/évaluateur ;
- pour les certifications et labels, accepter que PRONÉO Certification intègre le nom de l'entreprise cliente et ses coordonnées dans l'annuaire des certifiés et dans ses bases de données internes ;
- accepter que PRONÉO Certification transmette les résultats d'évaluation pour les prestations où cela est imposé réglementairement ;
- informer sans délai PRONÉO Certification de tous faits importants qui peuvent avoir une conséquence sur le périmètre certifié/inspecté/évalué du client ;
- informer sans délai des questions qui peuvent compromettre la capacité du système de management ou de l'entreprise à continuer de se conformer aux exigences de la norme utilisée pour la certification/l'inspection/l'évaluation, par exemple des modifications concernant son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation ; l'organisation et le management, les coordonnées de la personne à contacter; les modifications importantes apportées au système de management ou aux processus ;
- respecter les règles d'usage des marques de PRONÉO Certification ou des marques dont PRONÉO Certification à une licence d'exploitation et d'utilisation ;
- à pas utiliser la marque COFRAC et à ne pas faire référence à l'accréditation de PRONÉO Certification ;
- à ne pas récuser les auditeurs/inspecteurs/évaluateurs proposés par PRONÉO Certification, sauf dans les cas de conflits d'intérêt avérés.

Le non-respect du calendrier et le report de l'audit/inspection/évaluation est facturé 500 € HT par journée ou demi-journée d'auditeur/inspecteur/évaluateur reportée moins de 30 jours avant le premier jour de la mission, indépendamment du remboursement des frais non remboursables déjà engagés par l'auditeur/inspecteur/évaluateur, qui sont également dus par le client. En cas d'annulation ou de report moins de 5 jours avant le jour de l'audit (hors week-end et jours fériés), le client est facturé du montant total de la prestation prévue et des frais non remboursables déjà engagés par l'auditeur/inspecteur/évaluateur. La nouvelle date d'audit est planifiée après réception du paiement des frais de report.

Si le client ne répond pas aux sollicitations de PRONÉO Certification pour fournir des informations indispensables à l'organisation de la prestation ou pour organiser son audit/inspection/évaluation, il est facturé de la totalité du montant de la prestation.

PRONÉO Certification adresse un courriel de relance afin de reprendre contact avec le client. En cas d'absence de réponse sous 15 jours de la part du client, PRONÉO Certification se réserve le droit d'annuler le contrat signé entre les deux parties.

Points spécifiques supplémentaire concernant la certification sous accréditation ISO/CEI 17065, notamment la certification des organismes prestataires du développement des compétences

Le client s'engage à se conformer au moins aux points suivants :

- a) répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification

- b) si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit
- c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour
  - 1) la conduite de l'évaluation (voir 3.3) et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
  - 2) l'instruction des réclamations,
  - 3) la participation d'observateurs, le cas échéant ;
- d) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- e) 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
- f) 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
- g) 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
- h) 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
- i) 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 de PRONÉO Certification ou pour lesquelles PRONÉO Certification à une licence d'exploitation et d'utilisation,
- j) 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.
- k) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.  
Exemples de changements :  
La propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel, l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décideurs ou les techniciens), les changements apportés au produit ou à la méthode de production, les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production, les changements importants apportés au système de management de la qualité.

Points spécifiques supplémentaire concernant la certification sous accréditation ISO/CEI 17021-1

- a) Se conforme 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.
- b) Ne fasse ou ne permette de faire aucune déclaration trompeuse concernant sa certification.
- c) N'utilise ou ne permette d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie.
- d) Cesse, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié, comme exigé par l'organisme de certification.
- e) Modifie tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification.
- f) Ne laisse pas 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 l'organisme de certification.
- g) Ne sous-entende pas que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification.

- h) N'utilise pas sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de l'organisme de certification et/ou du système de certification et compromette la confiance que lui accorde le public.

## 4. Commandes

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

Les ventes de prestations de service ne sont parfaites qu'après acceptation expresse par PRONÉO Certification et par écrit de la commande du client, matérialisée par un accusé de réception émanant de PRONÉO Certification et accompagnée d'un acompte partiel ou du paiement total, selon la prestation, du montant de la première année du cycle de certification/inspection/évaluation ainsi que des frais de dossiers.

Les données enregistrées dans le système informatique de PRONÉO Certification constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Dans le cas d'un transfert (certificat provenant d'un autre certificateur), PRONÉO Certification se réserve le droit de valider la commande qu'après avoir vérifié et accepté tous les éléments liés au transfert.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités de PRONÉO Certification, que si elles sont notifiées par écrit, un mois minimum avant la date prévue pour la fourniture de services commandés, après signature par le client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

Le délai de planification de l'audit/inspection/évaluation ne constitue pas un délai de rigueur. PRONÉO Certification ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des services n'excédant pas 3 mois. En cas de retard supérieur à 3 mois le Client peut demander la résolution de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par PRONÉO Certification, hors frais de dossier.

La responsabilité de PRONÉO Certification ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client lors de la prestation de PRONÉO Certification, celle-ci sera réputée conforme à la commande.

Le Client dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réalisation de la prestation pour émettre, par écrit, une réclamation, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de PRONÉO Certification.

## 5. Tarifs

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur de PRONÉO Certification au jour de la passation de la commande.

Les tarifs s'entendent en euros hors taxes (HT).

Un contrat est établi par PRONÉO Certification et remis au client lors de chaque commande. Une facture est établie après la réalisation de la prestation.

Les conditions de détermination du coût des services sont variables selon le type de prestation de certification/d'inspection/d'évaluation. Plusieurs variables impactent le tarif : le temps de préparation des audits/inspection/évaluations, le nombre de jours d'audit/inspection/évaluation, le prix jours fixé, le respect des règles d'accréditation concernant la durée de l'audit/inspection/évaluation et les compétences de personnel requises.

Toute commande fait l'objet d'un contrat détaillé conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce. PRONÉO Certification se réserve le droit de revoir les tarifs du contrat signé du client dans le cas d'un changement de réglementation ou de normes applicables à l'objet du contrat.

Les tarifs des prestations n'intègrent pas les frais de missions des auditeurs ou des évaluateurs missionnés par PRONÉO Certification (déplacement, hôtel, restauration). Les frais de missions sont à ajouter au tarif de la prestation.

#### **Révision des tarifs**

PRONÉO Certification peut réviser le tarif de ses prestations chaque année selon une formule qui prend en compte l'indice Syntec.

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

P1 = prix révisé, P0 = prix jour contractuel d'origine,

S0 = indice Syntec de référence retenu à la date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année N - 1

S1 = indice au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours de la révision du tarif

En cas de parution d'une nouvelle norme ou d'une nouvelle réglementation ou d'une modification sur des textes existants qui s'appliqueraient dans le cadre d'une certification/inspection/évaluation, PRONÉO Certification s'autorise à revoir ses tarifs sur un contrat déjà signé si le contenu de la prestation est modifié.

Les devis, les propositions commerciales, les propositions contractuelles sont valables un mois à partir de la date indiquée sur le document sauf mentions particulières.

Les tarifs pratiqués par PRONÉO Certification sont disponibles sur simple demande.

## **6. Conditions de règlement**

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

#### **Délais de règlement**

Chaque commande doit être accompagnée du paiement partiel ou total du montant total selon la prestation fournie par PRONÉO Certification en année 1. Dans le cas d'un cycle de certification/inspection/évaluation de 3 ans, l'acompte est calculé chaque année sur le montant annuel.

En l'absence de ce premier versement, PRONÉO Certification enregistre la commande et la met en attente. Dans cette situation tout retard par rapport au planning initial prévu avec le client ne saurait être imputable à PRONÉO Certification. Après une période d'un mois à partir de la date de la commande reçue par PRONÉO Certification, la commande sera déclarée nulle et annulée si le versement de l'acompte n'a toujours pas été réalisé.

PRONÉO Certification peut s'autoriser à décaler l'audit/inspection/évaluation en cas de retard du premier versement sans que ce report lui soit imputable.

Le versement du solde ainsi que, le cas échéant, le remboursement des frais de mission se font dès la fin de réalisation de l'audit/inspection/évaluation.

Conformément à l'article L441-6 du code de commerce, les délais de paiement entre professionnels sont plafonnés.

Le délai maximum de règlement des sommes dues est fixé au trentième jour suivant la date de réception ou d'exécution de la prestation.

Si le client décide unilatéralement de résilier le contrat avant la fin du terme du cycle de certification/inspection/évaluation, il lui est facturé les 50% du montant du contrat non facturés au jour de la résiliation. Ces frais s'additionnent à un éventuel report d'audit/inspection évaluation moins d'un mois avant la prestation.

#### **Pénalités de retard**

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux légal en vigueur du montant dû figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises par PRONÉO Certification, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.



Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire : l'envoi d'une lettre recommandée n'est pas requis pour déclencher le droit de percevoir des pénalités de retard.

#### **Absence de compensation**

Sauf accord exprès, préalable et écrit de PRONÉO Certification, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne peut être valablement effectuée par le client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des services commandés ou pour non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes dues par le client à la société PRONÉO Certification au titre de l'achat desdits services, d'autre part.

Aucun escompte n'est pratiqué par le prestataire pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions Générales de Vente.

## 7. Audit/Inspection supplémentaire pouvant amener à suspendre ou retirer la certification

*Prestations concernées par ce chapitre : certifications, labels, inspections*

#### **A l'initiative de PRONÉO Certification**

PRONÉO Certification s'autorise à déclencher à son initiative des audits/inspections complémentaires chez un de ses clients certifié/inspecté en dehors des périodes habituelles d'audit/inspection dans certaines situations exceptionnelles :

- PRONÉO Certification a reçu une réclamation ou une plainte d'une tierce partie. Un audit/Une inspection complémentaire peut s'avérer nécessaire pour traiter la réclamation ou la plainte, ses causes et ses conséquences sur la certification ;
- La décision de PRONÉO Certification est suspendue à la vérification sur site de la mise en œuvre des actions correctives proposées en réponse aux écarts ;
- Le client n'a toujours pas mis en œuvre les actions correctives dans le délai prévu pour lesquelles elle s'était engagée lors du dernier audit/de la dernière inspection ;
- Le client utilise les marques de PRONÉO Certification ou les marques pour lesquelles PRONÉO Certification a une licence d'exploitation et d'utilisation en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, PRONÉO Certification s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite ;
- Le client fusionne ou est rachetée par une tierce partie. PRONÉO Certification peut déclencher un audit/une inspection afin de vérifier si le certificat en cours peut être maintenu.
- Le client est sujet à des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification/inspection/évaluation ;
- Un changement normatif ou réglementaire qui impose un audit/une inspection sans pouvoir attendre la prochaine échéance du cycle de certification/inspection.

Les audits/inspections peuvent être déclenchés de manière inopinée par PRONÉO Certification. PRONÉO Certification missionne alors un ou plusieurs auditeurs/inspecteurs pour se rendre chez le client.

Les audits/inspections complémentaires sont à la charge financière du client ainsi que les frais de mission des auditeurs/inspecteurs.

En cas de refus du client d'accepter de planifier un audit/une inspection complémentaire sous un mois maximum après la demande de l'organisme certificateur/organisme d'inspection, PRONÉO Certification est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. Le client est informé par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai d'un mois, l'entreprise cliente doit repasser une certification/inspection initiale si elle veut à nouveau être certifiée/inspectée.

En cas de désaccord, le client peut adresser une réclamation à saisir à PRONÉO Certification si celui-ci n'a pas été déjà sollicité dans le cadre de la procédure en cours. Ce recours peut être déposé une fois par mail adressé à [info@proneo-certification.fr](mailto:info@proneo-certification.fr).

#### **A l'initiative de l'entreprise certifiée**

L'entreprise certifiée/inspectée a également la possibilité de demander un audit/une inspection complémentaire de sa propre initiative.

Les audits/inspections complémentaires sont à la charge financière de l'entreprise certifiée ainsi que les frais de mission des auditeurs et quel qu'en soit le demandeur.

## 8. Réduction du champ ou du périmètre de la certification/inspection

*Prestations concernées par ce chapitre : certifications/labels/inspections*

La réduction du champ ou du périmètre de la certification/l'inspection vise à exclure des activités du champ ou des sites du périmètre de la certification/inspection.

Cette réduction peut être à l'initiative de l'organisme certifié/inspecté. Il doit en faire la demande écrite auprès de la direction de PRONÉO Certification.

PRONÉO Certification peut prendre la décision de la réduction du champ ou du périmètre dans le cas où l'organisme certifié/inspecté n'est pas en mesure de répondre aux exigences du référentiel sur une partie de ses activités ou sur un site bien que des actions correctrices aient été mises en place.

La réduction ne se fait que si les règles de certification/inspection et le référentiel le permettent. Dans le cas contraire, le certificat est suspendu ou retiré.

La décision de réduction est prise par le dirigeant de PRONÉO qui s'appuie éventuellement sur un expert technique externe.

En cas de réduction, un nouveau certificat est émis.

## 9. Suspension et retrait du certificat

*Prestations concernées par ce chapitre : certifications, labels, inspections*

### Définitions

Suspension : Invalidité temporaire d'un certificat

Retrait : annulation d'un certificat

PRONÉO Certification peut engager une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quelle période de validité de celui-ci.

La suspension ou le retrait de certificat ne sont effectifs qu'après une période d'échanges et de discussions avec l'entreprise certifiée.

Les cas de suspension et de retrait peuvent être les conséquences de :

- usage abusif des marques de PRONÉO Certification ou pour lesquelles PRONÉO Certification a une licence d'exploitation et d'utilisation ;
- PRONÉO Certification détecte que les informations ou les documents fournis par le client sont inexacts ;
- plainte d'un tiers contre l'entreprise certifiée/inspectée ;
- incapacité de l'entreprise certifiée à répondre aux exigences d'un référentiel ou à des non-conformités ;
- les audits/inspections n'ont pas pu se dérouler du fait du client à la fréquence prévue par les règles de certification/inspection/évaluation ;
- l'organisation décrite par le client ne correspond pas à la réalité du terrain ;
- la fusion/rachat/vente de l'entreprise certifiée/inspectée sans que l'entreprise certifiée/inspectée accepte un audit/une inspection/une évaluation supplémentaire à la demande de PRONÉO Certification ;
- des non-conformités à des exigences réglementaires/légales ou normatives ;
- de non-paiement des factures de PRONÉO Certification à leur échéance et après deux relances ;
- un accident ou un événement grave qui a des conséquences importantes sur l'entreprise cliente et son environnement.

Lors de sa suspension, l'entreprise cliente ne peut plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la période de suspension.

La fin de la période de suspension de certificat est précédée d'un audit/d'une inspection de reprise afin de d'assurer de l'état de fonctionnement de l'entreprise. Tous les frais sont à la charge de l'entreprise certifiée/inspectée.

Une suspension ne peut être reconduite qu'une fois et au maximum pour deux périodes de 3 mois.

Une période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification/inspection.

Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension. Le contrat sera résilié de plein droit.

Le client concerné par une suspension ou par un retrait de son certificat peut présenter un recours auprès de PRONÉO Certification. Ce recours peut être déposé une fois par courriel adressé à [info@proneo-certification.fr](mailto:info@proneo-certification.fr).

## 10. Le rapport d'audit/d'inspection/d'évaluation

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

Les rapports sont rédigés par les auditeurs ou les évaluateurs missionnés par PRONÉO Certification. Ils sont complétés à partir des documents et des informations communiqués et mis à disposition par l'entreprise cliente. En conséquence, PRONÉO Certification et ses auditeurs ne peuvent pas être tenus pour responsables d'une erreur ou d'une inexactitude concernant l'entreprise cliente.

Par ailleurs, l'audit ou l'évaluation sont conduits par sondage ou échantillonnage. Le contenu du rapport ne concerne que les échantillons audités et aucunement l'exhaustivité de l'objet audité.

Pour l'évaluation ESSMS, les résultats de l'évaluation sont toujours transmis à l'autorité de tarification et de contrôle, ainsi qu'à la HAS<sup>2</sup>. Les résultats de l'évaluation font l'objet d'une diffusion publique, selon des modalités fixées par décret.

Le client est le seul responsable de l'utilisation des rapports ou des avis fournis par PRONÉO Certification.

Le rapport d'audit demeure la propriété de l'organisme de certification/inspection/évaluation, PRONÉO Certification.

## 11. Usage des marques

*Prestations concernées par ce chapitre : certification, label, inspections.*

La marque appartenant à PRONÉO Certification est attribuée aux organisations (entreprise, établissement public, association, etc.) qui en font la demande. La certification/l'inspection/l'évaluation repose sur la conformité aux exigences à une norme ou un référentiel réglementaire ou un référentiel ad hoc.

Les bénéficiaires du droit d'utilisation des marques de PRONÉO Certification ou pour lesquelles PRONÉO Certification à une licence d'exploitation et d'utilisation sont les personnes morales :

- ayant reçu un certificat ou une attestation en cours de validité délivrés par PRONÉO Certification ;
- qui sont liés contractuellement à PRONÉO Certification et qui respectent les conditions générales de vente et les dispositions particulières que les contrats peuvent mentionnées ;
- qui respectent les règles d'usage, ainsi que les règles graphiques applicables à la marque ;
- qui sont à jour du paiement des factures de certification émises par PRONÉO Certification.

---

<sup>2</sup> HAS = Haute autorité de santé

Durant la période de validité du certificat ou de l'attestation, l'utilisateur ne peut prétendre à aucun droit de propriété sur les marques de PRONÉO Certification ou pour lesquelles PRONÉO Certification a une licence d'exploitation et d'utilisation. Il en est de même après la période de validité.

L'utilisateur de la marque s'engage à utiliser la marque dans les conditions suivantes :

- Utiliser uniquement la marque attribuée par PRONÉO Certification en association avec les services certifiés et dans le cadre du périmètre certifié ;
- L'utilisateur doit cesser d'utiliser la marque à compter de l'échéance, de la suspension, du retrait, ou de la résiliation du certificat ;
- A informer l'organisme certificateur en cas de fusion ou de cession. Le transfert du droit d'usage de la marque est soumis à l'approbation de l'Organisme Certificateur ;
- Dans le cadre d'une certification multisites, l'usage peut mettre en place une campagne de communication nationale que dans le cas où plus de 50% des sites de son entreprise ou de son réseau est bénéficiaire de la certification sauf dans le cas de la certification Qualiopi ;
- L'utilisateur s'engage à respecter en permanence les règles d'usage de la marque ;
- ne pas apposer les marques de PRONÉO Certification ou pour lesquelles PRONÉO Certification a une licence d'exploitation et d'utilisation sur les rapports de laboratoire d'essai, sur les rapports d'étalonnage ou d'inspection ou sur les certificats (exigence de la norme ISO /CEI 17021-1 ;
- à ne pas faire mention de la certification de système de management sur ses produits ou ses services, sur les étiquettes ou les plaques signalétiques. La mention à la certification ne doit en aucun cas sous-entendre que le produit, processus ou service est certifié par ce biais.

Les étiquettes ou les plaques signalétiques sont considérées comme faisant partie du produit. Elle doit comprendre une référence :

- à l'identification (par exemple marque ou nom) du client certifié ;
- au type de système de management (par exemple de la qualité, environnemental) et à la norme applicable ;
- à l'organisme de certification qui délivre le certificat.

L'emballage du produit correspond à celui qui peut être retiré sans casser ni endommager le produit. Les documents d'accompagnement sont considérés comme étant disponibles séparément ou facilement détachables.

Dans le cas des marques appartenant à PRONÉO, l'utilisateur peut utiliser la marque sur les supports suivants : publicité commerciale, site web, spots publicitaires, brochures, enseignes, panneaux d'affichage, documents contractuels, papier à entête, factures, autocollants.

Pour la marque Qualiopi, il est nécessaire de consulter les règles d'usage de la marque disponible sur le site du ministère du travail : <https://travail-emploi.gouv.fr>.

PRONÉO Certification se réserve le droit de remplacer sa marque actuelle par toute autre marque.

PRONÉO Certification se réserve le droit de faire des vérifications sur l'utilisation de la marque par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à coopérer et à fournir tous les éléments nécessaires à l'organisme certificateur.

PRONÉO Certification se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de ses marques (cas de la marque pour la formation) dès lors que les conditions d'utilisation ne sont plus remplies. Si l'organisation dont le droit d'utilisation a été retiré poursuit cette utilisation, PRONÉO Certification se réserve le droit de demander réparation par toutes voies de procédure.

L'utilisation de la marque Cofrac est interdite.

## 12. Renouvellement de la certification

*Prestations concernées par ce chapitre : certifications, labels, inspections.*

Le renouvellement de la certification donne lieu à un nouveau contrat.

Le renouvellement de la certification suppose la réalisation d'un audit de renouvellement avant la date d'échéance du certificat. Cet audit donne lieu à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de renouvellement doit intervenir avant l'expiration de la certification. En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.

Concernant la certification ISO 9001, l'organisme de certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

L'organisme de certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

## 13. Transfert d'une certification

*Prestations concernées par ce chapitre : certifications, labels, inspections.*

La notion de transfert ne s'applique pas aux prestations d'inspection, dépendant de la norme ISO 17020.

Un client d'un autre organisme certificateur peut faire une demande de transfert chez PRONÉO Certification.

Dans le cas où l'organisme certificateur du client n'est pas accrédité par le Cofrac ou par un signataire de l'Accord Multilatéral de Reconnaissance Mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire, le client devra nécessairement repasser un audit initial. Le client sera traité comme un nouveau client.

Dans le cas où le l'organisme certificateur est accrédité par le Cofrac ou par un signataire de l'Accord Multilatéral de Reconnaissance Mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire la procédure suivante s'applique.

Le transfert de certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management ou d'une certification de service, accordée par un organisme de certification accrédité.

La certification du client doit entrer dans la portée de l'accréditation de PRONÉO Certification.

### Examen avant transfert

PRONÉO Certification envoie à l'organisme demandeur du transfert un questionnaire complémentaire à celui envoyé à un prospect pour une certification initiale.

- Quels sont les motifs de souhait du transfert ?
- Est-ce que toutes les non-conformités repérées dans le cycle en cours sont toutes traitées et levées ?
- Est-ce que la certification a été suspendue ou menacée durant le cycle de certification ?
- L'entreprise a-t-elle reçu des réclamations lors du cycle en cours ? Si Oui, fournir également les éléments concernant les actions entreprises.
- Voyez-vous des informations complémentaires à nous transmettre dans le cadre de votre demande de transfert

### Examen du transfert

Le dossier du transfert est étudié par PRONÉO Certification

Le certificateur émetteur du client sera contacté si PRONÉO prend la décision de transférer le client.

## 14. Propriété intellectuelle

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes.*

Les documents, les rapports, les attestations et les certificats délivrés par PRONÉO Certification demeurent, ainsi que le contenu, sa propriété conformément aux exigences des normes en vigueur.

Le client autorise PRONÉO Certification à conserver sans limitation de temps une copie des documents du client, quel qu'en soit le support.

PRONÉO Certification reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du client) en vue de la fourniture des services au client. Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

## 15. Responsabilité de PRONÉO Certification – Garantie

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes.*

PRONÉO Certification s'engage à fournir ses prestations en faisant preuve de la diligence et de la compétence que l'on est en droit d'attendre de la société.

Sauf en cas de négligence prouvée, volontaire ou de malveillance, de la part de PRONÉO Certification, de ses salariés ou de ses sous-traitants, PRONÉO Certification ne saurait être tenu responsable des pertes ou des dommages subis par le client.

Le montant total de la responsabilité de PRONÉO Certification à l'égard du client en cas d'actions intentées en raison de pertes, dommages, dépenses, réclamations, frais, débours et préjudices de toute nature sera limité, à une somme égale au prix hors T.V.A. payé à PRONÉO Certification.

Le client garantit PRONÉO Certification contre toutes demandes d'indemnisation, actions en justice, qui seraient la conséquence d'une mauvaise utilisation volontaire ou non d'une attestation ou d'un certificat délivré par PRONÉO Certification.

Dans les cas permis par la loi et sous réserve des exigences d'accréditation de notification et d'agrément, PRONÉO Certification pourra céder le contrat dont elle est titulaire avec les mêmes niveaux d'exigences et de garantie, ce que le client reconnaît et accepte expressément.

## 16. Force majeure

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

La partie subissant un cas de force majeure devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à tenir des obligations du contrat et devra s'en justifier auprès de celle-ci.

Les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat pour une durée de trois mois. Si le cas de force majeure dépasse ce délai, le contrat entre les parties sera annulé automatiquement, sauf accord contraire des deux parties.

Les cas de force majeure reconnus par la loi et la jurisprudence sont habituellement et notamment : incendie, inondation, cyberattaque, tremblement de terre, catastrophes naturelles, actes de guerre, terrorisme, émeutes, troubles civils, grèves ou conflits sociaux.

## 17. Acceptation du Client

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes*

Les présentes Conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

## 18. Confidentialité

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes.*

Chaque partie contractante s'engage à traiter confidentiellement toutes les informations et les documents obtenus dans le cadre de la relation contractuelle et de toutes ses suites et s'interdit de communiquer à quiconque directement ou indirectement tout ou partie des dites informations à l'exception des organismes d'accréditation, de l'administration fiscale, des organismes sociaux, des autorités judiciaires et de la DGCCRF.

PRONÉO Certification informe les clients Qualiopi que des informations confidentielles concernant leur certification Qualiopi seront transmises au ministère du travail, conformément au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.

Dans le cadre de l'évaluation ESSMS, les résultats de l'évaluation sont toujours transmis à l'autorité de tarification et de contrôle, ainsi qu'à la HAS<sup>3</sup>. Les résultats de l'évaluation font l'objet d'une diffusion publique, selon des modalités fixées par décret. L'ESSMS doit assurer la plus large diffusion interne du rapport d'évaluation et le porter notamment à la connaissance de l'instance délibérante, de l'instance de représentation des personnels et du conseil de la vie sociale. Pronéo Certification se réserve également la possibilité de diffuser des données d'évaluation auprès du ministère de la santé, selon le contexte, tout en s'efforçant de maintenir la plus grande confidentialité possible.

Exceptées ces diffusions notamment imposées par la HAS, PRONÉO Certification s'engage à préserver la confidentialité des données d'inspection, ou obtenues de tiers, par l'ensemble du personnel, sous-traitant ou prestataire externe.

Les parties s'obligent à faire respecter l'obligation de confidentialité par leurs salariés et intervenants de quelques natures qu'ils soient permanents ou occasionnels qui pourraient en avoir connaissance à l'occasion de la relation contractuelle.

Afin d'assurer l'impartialité et la confidentialité tout au long du processus de certification/inspection/évaluation, toutes les personnes impliquées, par PRONÉO Certification, en interne et externe signent une charte (de déontologie ou de confidentialité) en fonction de l'activité exercée au niveau du processus de certification/d'inspection/d'évaluation/labélisation.

L'auditeur/inspecteur/évaluateur s'engage à ne pas enregistrer l'audit/inspecté/évalué et à ne pas réaliser des captures d'écran sans autorisation écrite du client.

Les informations obtenues auprès de sources autres que le client (exemples : plaignant, autorité de régulation) sont traitées comme confidentielles.

Ne peuvent être considérés comme confidentiels :

- Les informations mises par le client à la disposition du public ;
- Le référentiel de certification ;
- La procédure de certification ;
- La procédure de traitement des plaintes et appels ;
- Les décisions de certification ou de renouvellement de certification ;
- Les décisions de suspension ou retrait de certification ;
- Les informations communiquées à la suite d'une demande de l'administration fiscale, de la DGCCRF ou du Cofrac, dans le cadre de la loi, après information du client.

## 19. Droit applicable

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes.*

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions générales de vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

---

<sup>3</sup> HAS = Haute autorité de santé

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## 20. Compétence juridictionnelle

*Prestations concernées par ce chapitre : toutes.*

Toutes les contestations et les litiges auxquels pourraient donner lieu la commande de prestation ou son exécution seront de la compétence du tribunal de commerce de Paris.