## Sommaire :

I. Objet ..... 2
II. Domaine d'application ..... 2
III. Responsabilités du Client ..... 2
1. Exigences de certification ..... 2
2. Conduite de l'audit ..... 3
3. Conduite de l'examen ..... 3
4. Instruction des réclamations ..... 4
5. Participation d'observateurs ..... 4
6. Déclarations sur la certification ..... 4
IV. Responsabilité de PRONEO CERTIFICATION ..... 5
1. Informations accessibles au public ..... 5
2. Confidentialité ..... 5
3. Désignation des auditeurs/examinateurs ..... 6
4. Impartialité et transparence ..... 6
5. Protection des données ..... 7
V. Information précontractuelle ..... 8
VI. Formation du contrat ..... 8
VII. Modification du contrat ..... 8
VIII. Tarifs – Facturation ..... 9
IX. Modalités de paiement ..... 9
X. Inexécution contractuelle ..... 10
XI. Exception d'inexécution ..... 10
XII. Résolution du contrat ..... 11
XIII. Report de la date d'audit/examen ..... 11
XIV. Annulation en cours d'audit/examen ..... 12
XV. Résiliation du contrat ..... 12
XVI. Clause résolutoire ..... 12
XVII. Limitation de responsabilité ..... 12
XVIII. Propriété intellectuelle ..... 13
XIX. Modification des Conditions Générales de Vente ..... 13
XX. Imprévision ..... 13
XXI. Force majeure ..... 13
XXII. Droit applicable ..... 14
XXIII. Attribution de juridiction ..... 14
XXIV. Acceptation du Client ..... 14

## Diffusion :

Le document est accessible sur le répertoire « Procédures » se trouvant sur le serveur informatique.

## Auteur de l'évolution de la procédure :

| | Nom | Fonction |
|---|---|---|
| Auteur : | CLANET Laetitia | Directrice |

## Signataires :

| | Nom | Fonction | Visa |
|---|---|---|---|
| Approbation : | CLANET Laetitia | Directrice |  |

# I. Objet

Les présentes conditions générales de vente et de certification constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, le socle unique des relations commerciales conclues entre, d'une part, la Société PRONEO CERTIFICATION, Société par Actions Simplifiée unipersonnelle au capital de 10.000 €, dont le siège social se situe 229 RUE SAINT HONORE – 75001 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 829 590 546 00034 (ci-après désignée « le Prestataire »), et, d'autre part, le Client (ci-après désigné « le Client »).

# II. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes :

- La certification de produits, processus, services, personnes et systèmes de management ;
- L'évaluation, le contrôle de conformité et le pré-audit ;
- L'inspection, l'audit, l'assistance technique.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

# III. Responsabilités du Client

## *1. Exigences de certification*

Par la signature du contrat, le Client s'engage à :

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

- se conformer au référentiel concerné, la législation en vigueur et au programme de certification ainsi qu'aux déclarations faites lors de la demande de devis.

Il devra informer sans délai PRONEO CERTIFICATION de tout changement pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel ;
- l'organisation et la gestion (par exemple : personnel clé tel que les dirigeants, décisionnaires, …)
- les changement apportés à ses produits, processus et/ou services faisant l'objet d'une certification ;
- les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production ;
- les changements importants apportés au système de management de la qualité.

## 2. *Conduite de l'audit*

Pour la conduite de l'auditeur et de la surveillance, le Client s'engage à fournir à PRONEO CERTIFICATION en vue de leur consultation et examen l'ensemble des éléments permettant d'assurer ses missions, tels que :

- de la documentation ;
- des enregistrements ;
- l'accès au matériel ;
- l'accès aux sites (par défaut, l'audit est réalisé chez le Client. Si celui-ci ne possède pas de locaux permettant la réalisation de l'audit, il pourra être convenu d'un autre lieu. Si des frais de locations sont engendrés, ils seront entièrement supportés par le Client, ce que ce dernier accepte expressément).
- l'accès aux zones ;
- l'accès aux personnels et sous-traitants du clients concernés.

L'ensemble des informations communiquées à PRONEO CERTIFICATION ainsi qu'à ses auditeurs sont garanties complètes et véridique par le Client. Toute fausse déclaration ou information intentionnellement dissimulée, qu'elle soit fournie au cours d'un audit/d'un examen, lors de la demande de devis, ou par tout autre moyen de communication, pourra entrainer le refus d'instruire le dossier, la suspension ou le retrait de certification par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION.

## 3. *Conduite de l'examen*

Pour la conduite de l'examen et de la surveillance (le cas échéant), le Client s'engage à présenter à PRONEO CERTIFICATION en vue de leur consultation et examen l'ensemble des éléments permettant d'assurer ses missions, tels que :

- de la documentation ;
- des enregistrements ;

L'ensemble des informations communiquées à PRONEO CERTIFICATION ainsi qu'à ses examinateurs sont garanties complètes et véridique par le Client. Toute fausse déclaration ou information intentionnellement dissimulée, qu'elle soit fournie au cours d'un audit/d'un examen, lors de la demande de devis, ou par tout autre moyen de communication, pourra entraîner le refus d'instruire le dossier, la suspension ou le retrait de certification par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION.

## 4. *Instruction des réclamations*

Un client certifié ou candidat à la certification doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour l'instruction des réclamations. Il devra conserver les enregistrements de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification. Ces enregistrements devront être tenus à la disposition de PRONEO CERTIFICATION.
Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires et actions appropriées en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits/processus/services et les systèmes de management qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de certification. Les actions entreprises devront être documentées et les preuves enregistrées afin d'être tenues à la disposition de PRONEO CERTIFICATION.

## 5. *Participation d'observateurs*

Dans le cadre des dispositions mises en place par PRONEO CERTIFICATION, des observateurs peuvent participer à des audits ou des examens. Ces observateurs peuvent être des évaluateurs du COFRAC, des auditeurs/superviseurs internes de PRONEO CERTIFICATION, des auditeurs/examinateurs en cours de qualification, ou toute autre personne employée par PRONEO CERTIFICATION.

Des auditeurs/examinateurs en formation peuvent participer à l'audit/l'examen, sous condition qu'un auditeur/examinateur soit nommé comme responsable de l'audit/l'examen. Le responsable de l'audit/l'examen aura les compétences nécessaires pour prendre le contrôle des tâches et assurer la responsabilité finale des actions et des résultats de l'auditeur/examinateur en formation.

Dans tous les cas, les clients sont dans l'obligation d'autoriser l'accès des observateurs. Leurs frais (déplacements, restauration) seront entièrement supportés par PRONEO CERTIFICATION.

## 6. *Déclarations sur la certification*

Le Client s'engage à faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification. Lors de l'obtention de la certification le Client se verra remettre un certificat ainsi qu'un logo accompagné d'une procédure spécifiant les conditions d'utilisation des certificats et marques de conformité qu'il s'engage à respecter par la signature de ce contrat.

Le Client s'interdit d'utiliser la certification d'une façon pouvant porter atteinte à PRONEO CERTIFICATION et à sa réputation. Il s'interdit également de faire des déclarations sur la certification que PRONEO CERTIFICATION puisse considérer comme trompeuses ou non autorisées ou qui puissent compromettre la confiance que le public accorde à la certification délivrée.

En cas de suspension, retrait ou à l'échéance de la certification, le Client devra cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence ainsi que remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple : destruction du certificat, …) et s'acquitter de toute autre mesure exigée par PRONEO CERTIFICATION.

Lorsque le Client fournit des copies de documents de certification à une tierce personne, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié dans le programme de certification et dans la procédure spécifiant les conditions d'utilisation des certificats et marques de conformité.

Le Client s'engage à ne pas utiliser ou permettre d'utiliser les documents de certification de manière abusive, trompeuse, ou contraire aux lois et règlements en vigueur.

En cas de réduction de la portée ou du périmètre de la certification, le Client s'engage à modifier toutes les publicités faites sur la certification, et ce dans un délai maximal de DEUX (2) jours calendaires à compter de ladite réduction.

Le Client s'engage à ne pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit, un service ou un processus est certifié par PRONEO CERTIFICATION.

Il ne devra pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification délivrée par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION.

# IV. Responsabilité de PRONEO CERTIFICATION

## *1. Informations accessibles au public*

PRONEO CERTIFICATION tient à jour et fournit sur demande les informations suivantes :

- Programme de certification incluant les procédures d'évaluation, les règles et les procédures de délivrance, de maintien, d'extension ou de réduction de la portée, de suspension, de retrait ou de refus de la certification ;
- Les moyens permettant d'obtenir des appuis financiers et informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients ;
- Les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes et appels.

PRONEO CERTIFICATION communiquera au public les informations comme stipulées dans le programme de certification applicable.

## *2. Confidentialité*

Pendant la durée d'exécution des prestations, chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Cette obligation de confidentialité s'applique également au personnel des Parties, aux auditeurs, examinateurs et observateurs.
Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des Parties. Tous les documents émanant de PRONEO CERTIFICATION et du Client sont considérés comme strictement confidentiels. De même que les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification (organisation, activité, personnel de l'entreprise, méthodes, …).

Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets sans limite de temps.

Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire, PRONEO CERTIFICATION. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :
- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles, ou à la demande des organismes d'accréditation.

Le programme de certification applicable précisera les informations pouvant être transmises. Le candidat à la certification ou le Client certifié en acceptera les modalités contractuellement. En cas de communication de données confidentielles non prévues par les présentes conditions générales de vente, ou le programme de certification applicable, PRONEO CERTIFICATION s'engage à en informer le Client sauf si une loi l'interdit.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION, se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

## *3. Désignation des auditeurs/examinateurs*

Les auditeurs/examinateurs sont proposés par PRONEO CERTIFICATION au candidat ou au Client certifié, sur la base des critères suivants :

- Qualification dans le domaine à auditer ;
- Absence de conflits d'intérêts ;
- Proximité géographique ;
- Disponibilités aux dates souhaitées par le Client.

Le candidat ou le client certifié a le droit de refuser un auditeur/un examinateur sur le fondement d'une justification écrite adressée dans les HUIT (8) jours calendaires suivant la date de proposition de l'auditeur/examinateur par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION. Passé ce délai, l'auditeur/examinateur sera automatiquement considéré comme étant approuvé.

La récusation de l'auditeur/examinateur doit être justifiée par écrit en expliquant les motifs. Si le traitement des récusations injustifiées retarde la réalisation des audits/examens, le client certifié ou le candidat à la certification s'expose à une rupture de validité/suspension de certification si les délais admis par le programme de certification venaient à être dépassés.

Les motifs de récusation peuvent être un conflit d'intérêt, un problème de compétence de l'auditeur/examinateur, un problème de comportement lié à un audit précédent réalisé avec l'auditeur/examinateur, sans que cette liste ne soit exhaustive. Le traitement d'une demande de récusation suivra la procédure « Récusation d'un auditeur » mise en place par le Prestataire et disponible sur simple demande.

## *4. Impartialité et transparence*

PRONEO CERTIFICATION rend ses services accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans le champ de ses activités. L'objectif est de certifier les organismes/entreprises selon les exigences du référentiel concerné.

PRONEO CERTIFICATION n'est pas impliquée dans la mise en place des exigences des normes et de la règlementation.

PRONEO CERTIFICATION n'est pas responsable des pertes économiques potentielles pouvant affecter le client certifié ou le candidat à la certification.

## *5. Protection des données*

Le client fait appel à PRONEO CERTIFICATION pour la réalisation de prestations nécessitant la collecte et le traitement de données à caractère personnel. Les données à caractère personnel collectées par PRONEO CERTIFICATION pour la réalisation et l'exécution de ses prestations inclues, entre autres :

- État civil, identité, données d'identification ;
- Autres données nécessaires à l'établissement d'un devis ou contrat de certification.

Les données personnelles recueillies auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier clients et sont indispensables afin de fournir des prestations et proposer des offres adaptées aux besoins du Client. Elles sont nécessaires à l'exécution et au suivi de la prestation fournie par PRONEO CERTIFICATION.

Aucunes données sensibles ne sont collectées par PRONEO CERTIFICATION. Si le Client choisit de fournir des données à caractère sensibles non sollicitées, son accord sera demandé pour le traitement de ces données.

Le client fournit ces informations au Prestataire, PRONEO CERTIFICATION, en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Les données personnelles recueillies sont conservées pour toute la durée du contrat et archivées pour une durée de DOUZE (12) ans.

Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés et aux éventuels sous-traitants du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au «Privacy Shield», adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement

pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse électronique suivante : info@proneo-certification.fr. La demande du Client devra être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

Il est précisé qu'aucune information personnelle n'est publiée, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers.

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

# V. Information précontractuelle

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, les présentes Conditions Générales de Vente et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des services fournis par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION ;
- le prix des services et des frais annexes ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date et le délai prévisionnel auquel le Prestataire s'engage à fournir les services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, PRONEO CERTIFICATION, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre.

**Le fait pour une personne de conclure le contrat emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et oblige au paiement, ce qui est expressément reconnu et accepté par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à PRONEO CERTIFICATION.**

# VI. Formation du contrat

La formation du contrat ne sera considérée comme parfaite et définitive qu'après :

- L'établissement d'un devis par PRONEO CERTIFICATION par tous moyens écrit (courrier électronique, télécopie, courrier postal, …) ;
- L'acceptation expresse du devis par le Client et ce, par tous moyens écrit (courrier électronique, courrier postal, …), au moyen d'un devis dûment signé par le Client et comportant la mention « Bon pour accord » ;
- Le paiement de l'acompte.

PRONEO CERTIFICATION se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute certification émanant d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

# VII. Modification du contrat

Les informations énoncées par le Client lors de la demande de certification engagent celui-ci.

Il appartient au Client de vérifier, préalablement à l'acceptation du devis, l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement à PRONEO CERTIFICATION toute erreur ou omission.

Il est toutefois précisé que les informations notamment financières communiquées par le Client à PRONEO CERTIFICATION pour l'établissement du devis ne pourront donner lieu à modification moins de TRENTE (30) jours calendaires avant la date prévue pour l'audit/examen.

Aussi, les modifications demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, PRONEO CERTIFICATION, que si elles sont notifiées par écrit par tout moyen permettant d'en justifier la réception (courrier recommandé avec accusé de réception, fax ou mail avec accusé de réception), TRENTE (30) jours calendaires au moins avant la date prévue pour l'audit/examen. La date d'émission de la demande étant pris en compte pour le calcul des délais.

Dans ce cas, la commande donnera lieu à l'établissement par PRONEO CERTIFICATION d'un devis rectificatif ou complémentaire, ainsi que d'un ajustement éventuel du prix.

Toutefois, lorsque celle-ci est formulée moins de TRENTE (30) jours avant la date prévue pour l'audit/examen, PRONEO CERTIFICATION se réserve également le droit de facturer le Client de l'intégralité de la prestation initialement convenue.

# VIII. Tarifs – Facturation

La certification est facturée aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande selon les barèmes légaux et selon les prix détaillés dans le devis.

Les prix sont libellés en euros et s'entendent net et hors taxes. Ils sont fermes et non révisables.

PRONEO CERTIFICATION peut modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, le Prestataire s'engage à facturer sa ou ses prestations de services aux tarifs indiqués lors de l'acceptation du devis et tels que figurant sur le devis établi préalablement et accepté par le Client.

Sauf accord contraire indiqué dans le devis, un acompte sur le prix établi est versé par le Client lors de l'acceptation de celui-ci. Cet acompte est précisé dans le contrat envoyé au Client.

Le solde du prix est réglé après chaque audit/examen.

La prestation ne recevra exécution qu'après le bon encaissement de l'acompte par le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION, et ce malgré acceptation du devis.

# IX. Modalités de paiement

Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur le devis établi par PRONEO CERTIFICATION.

Le règlement dû par le Client peut s'effectuer :

- par chèque bancaire établi à l'ordre du Prestataire, PRONEO CERTIFICATION ;
- par virement bancaire.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception. Aucun délai de remise ne sera accepté.

PRONEO CERTIFICATION ne sera pas tenue de procéder à la prestation de services commandée par le Client si le prix ne lui a pas été réglé dans les conditions ci-dessus indiquées.

En cas de retard de paiement, une pénalité de retard au taux minimum de TROIS (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de l'exigibilité de la facture sera due sur la totalité de la somme impayée et sans besoin d'une mise en demeure préalable.

En outre, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de QUARANTE (40) euros sera due, de plein droit et sans notification préalable par le Client en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à PRONEO CERTIFICATION par le Client, sans préjudice de toute autre action que PRONEO CERTIFICATION serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, PRONEO CERTIFICATION se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la prestation commandée par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations jusqu'à complet paiement du prix et la possibilité pour PRONEO CERTIFICATION d'exiger un paiement intégral à la commande pour les affaires à venir.

## X. Inexécution contractuelle

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résolution du contrat ».

## XI. Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est

manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cependant, si l'empêchement était définitif ou perdurait au-delà de TRENTE (30) jours à compter de la constatation de l'empêchement par lettre recommandé ou tout support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations.

# XII. Résolution du contrat

**Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave**

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie défaillante, la résolution fautive des présentes, QUINZE (15) jours calendaires après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

**Résolution pour force majeure**

La résolution de plein droit pour force majeure ne pourra avoir lieu que QUINZE (15) jours calendaires après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

# XIII. Report de la date d'audit/examen

En cas de report de la date d'audit/examen sollicité par le client, PRONEO Certification procédera à la facturation d'une pénalité de CENT CINQUANTE (150) EUROS HT, outre la facturation des sommes suivantes :

- 50% des honoraires et des frais de mission HT déjà engagés lorsque la demande de report est effectuée entre 30 jours et 10 jours avant la date d'audit/examen prévue ;
- 100% des honoraires et les frais de mission HT déjà engagés lorsque la demande de report de l'audit a lieu moins de 10 jours avant la date d'audit/examen prévue.

En cas de report de la date d'audit ou d'examen à l'initiative de PRONEO Certification, aucune pénalité ni facturation ne sera appliquée au Client.

# XIV. Annulation en cours d'audit/examen

En cas d'annulation en cours d'audit/examen à la demande du client ou dans le cas ou les objectifs de l'audit sont irréalisables ou en la présence d'un risque immédiat et significatif (par exemple en matière de sécurité), ou lorsque le Client n'est pas en mesure de présenter les éléments demandés par l'auditeur/examinateur dans les temps planifiés, PRONEO CERTIFICATION procédera à la facturation de la totalité des honoraires et les frais de mission HT engagés.

# XV. Résiliation du contrat

En cas de résiliation du contrat par le Client, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande ainsi que les provisions perçues, seront de plein droit acquis au Prestataire et ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

De plus PRONEO Certification procédera à la facturation d'une pénalité de DEUX CENT CINQUANTE (250) EUROS HT, outre la facturation des sommes suivantes :

- 50% des honoraires et les frais de mission HT déjà engagés lorsque la demande de résiliation est effectuée entre 30 jours calendaires et 10 jours calendaires avant la date d'audit/examen prévue ;
- 100% des honoraires et les frais de mission HT déjà engagés lorsque la demande de résiliation de l'audit a lieu moins de 10 jours calendaires avant la date d'audit/examen prévue.

Il est ici précisé que la rupture du contrat pour transfert de certification auprès d'un autre organisme de certification correspond à une résiliation. Le présent article XV est donc applicable dans cette hypothèse.

# XVI. Clause résolutoire

Si dans les QUINZE (15) jours qui suivent la mise en œuvre de l'article IX – Modalités de paiement, le Client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de PRONEO CERTIFICATION, ce pour le montant total des prestations convenues outre dommages et intérêts complémentaires éventuels.

# XVII. Limitation de responsabilité

PRONEO CERTIFICATION s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence, dont il appartient au Client de faire la preuve. Dans cette éventualité, l'obligation de PRONEO CERTIFICATION envers le Client à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peut quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale à DIX (10) fois le montant de la journée d'audit/examen.

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait de son certificat qui atteste d'une évaluation et non de l'existence d'une garantie. Le Client s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher PRONEO CERTIFICATION sur l'interprétation escomptée quant à la valeur du certificat.

La délivrance du certificat et/ou de tout document quel qu'en soit le support, ou encore toute intervention de PRONEO CERTIFICATION ne signifie pas que le Client a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation en vigueur. De la même façon, la délivrance du certificat ne vaut pas par elle-même notification de la conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation édictée notamment par une administration nationale ou internationale.

# XVIII. Propriété intellectuelle

Le Prestataire, PRONEO CERTIFICATION, se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc. réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle s'y rapportant et ;
- toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que le Prestataire serait amené à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière.

Par dérogation à ce qui précède, le Prestataire pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées.

Par dérogation, le Client pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et des logos de PRONEO CERTIFICATION dans les conditions de la « Charte d'utilisation des certificats et marques de conformité » de PRONEO CERTIFICATION.

# XIX. Modification des Conditions Générales de Vente

PRONEO CERTIFICATION se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente.

Cependant, il s'engage à appliquer la version des Conditions Générales de Vente en vigueur et la facturation fixée au jour de l'acceptation du devis par le Client.

# XX. Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

# XXI. Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des Parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux Parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des Parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les Parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à TROIS (3) mois, les présentes pourront être résiliées par la partie lésée.

## XXII. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et les relations entre les parties en découlant sont soumises au droit français.

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.

## XXIII. Attribution de juridiction

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du contrat, les Parties conviennent de chercher un compromis ou une solution à leur différend.

Toutefois, si au terme d'un délai de TRENTE (30) jours les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

**TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRÉSENT CONTRAT ET LES ACCORDS QUI EN DÉCOULENT POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSOLUTION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.**

## XXIV. Acceptation du Client

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.