

# Conditions générales de certification dans le cadre d'évaluation de système de management/ certification de services

## GENERALITE

CERTIBAT désigne le service de l'Association QUALIBAT délivrant des signes de qualité sous la marque collective de certification CERTIBAT.

## ARTICLE 1 : CADRE CONTRACTUEL

Le contrat qui régit les relations entre CERTIBAT et les entités demanderesse ou titulaires d'une ou plusieurs certification(s), ci-après dénommées "Entreprises", est composé du règlement général de QUALIBAT, des présentes conditions générales, des règles de certification, des conditions particulières de certification le cas échéant ainsi que les éventuelles propositions commerciales et notifications dénommées, jusqu'à leur signature, "proposition".

Ce contrat prévaut sur tout autre document et engage l'Entreprise à répondre en permanence et sans exception à toutes les exigences de la certification.

Il entre en vigueur à la date de la signature par les deux parties de la proposition de certification et se termine à la fin de validité du(es) certificat(s). Si l'Entreprise n'obtient pas son(ses) certificat(s) au bout de trois ans de procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Si l'Entreprise accepte la proposition d'audit de renouvellement adressée par CERTIBAT, un nouveau contrat de certification entraînant la conclusion de nouvelles conditions particulières entre alors en vigueur.

L'Entreprise doit alors autoriser l'audit de renouvellement environ trois mois avant la date d'échéance du certificat et ce afin de lui laisser le temps, si besoin en est, de mener les actions correctives destinées à assurer la conformité au(x) référentiel(s). L'audit de renouvellement d'un système de management peut nécessiter deux étapes en cas de modifications significatives.

## ARTICLE 2 : OBJET

L'Entreprise demande à CERTIBAT, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation du système de management de l'entreprise et/ou dans le cadre de la certification de services, à l'évaluation du service concerné, en vue de la délivrance éventuelle d'un ou de plusieurs certificat(s) sur la base d'un ou plusieurs référentiel(s) et d'un droit d'usage de(s) marque(s) y afférente(s). Dans le cadre de la certification de services, le(s) certificat(s) est(sont) délivré(s) à l'Entreprise conformément aux exigences du code de la consommation.

Lorsque le(s) référentiel(s) nécessite(nt) l'application d'un guide à un domaine d'activité spécifique, CERTIBAT fournit à l'Entreprise ledit "guide d'application" du (des) référentiel(s) choisi(s).

Le choix du(es) référentiel(s) et sa(leurs) version(s) figurent dans les conditions particulières.

## ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE CERTIBAT

### Article 3.1 : Audit

CERTIBAT s'engage à recourir à des auditeurs qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

- évaluer le système de management adopté par l'Entreprise, et/ou le service qui doit être conforme au(x) référentiel(s) choisi(s), suivant les conditions particulières qu'elle a acceptées,
- conduire, pendant la période de validité du(es) certificat(s) délivré(s) dans les conditions ci-après indiquées, les audits de suivi du système de management et/ou du service défini(s) dans le(s) référentiel(s).

Les conditions d'audits font l'objet d'une notification adressée par CERTIBAT à l'Entreprise.

### Article 3.2 : Certification

Au terme de l'audit indiqué ci-dessus et si elle le juge satisfaisant, CERTIBAT délivre à l'Entreprise un(des) certificat(s) sur support électronique et un(des) documents(s) de certification sur support papier qui complète(nt) le(s) certificat(s) électronique(s), attestant la conformité au(x) référentiel(s).

Le certificat électronique consultable via le portail [www.certibat.fr](http://www.certibat.fr) fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. Les certificat(s) et document(s) de certification ne portent que sur les activités et sites indiqués dans les documents contractuels et validés en cours d'évaluation.

CERTIBAT se réserve le droit à tout moment d'ajouter ou de mettre fin à une(des) apposition(s) de mention(s) et/ou de signe(s) distinctif(s) sur les certificat(s) et document(s) de certification.

A la demande écrite de l'Entreprise et sous réserve de l'accord de CERTIBAT, les certificat(s) et document(s) de certification peuvent comporter, le cas échéant, des Signes de Reconnaissance (mentions d'accords de reconnaissance mutuelle, d'agrément, d'accréditations, marques et logos correspondants, etc.).

Le refus éventuel de CERTIBAT à une telle demande n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice de l'Entreprise.

### Article 3.3 : Recours

Si une Entreprise conteste une décision de CERTIBAT, elle peut faire appel de cette décision, dans le cadre des dispositions du règlement général de QUALIBAT.

### Article 3.4 : Règlement de(s) la marque(s)

Lors de l'envoi du(es) certificat(s) CERTIBAT adresse à l'Entreprise les règles générales et la charte graphique concernant les modalités d'usage de(s) la marque(s) associée(s).

## ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

Les certificat(s), document(s) de certification, et rapport(s) d'audit établis par CERTIBAT, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par CERTIBAT. Leur éventuelle reproduction doit être faite à l'identique et dans leur intégralité.

Les certificat(s) et document(s) de certification émis par CERTIBAT sont la propriété de QUALIBAT et ne peuvent en aucune manière, être cédés ou modifiés. Emis pour une durée de trois ou quatre ans en fonction du référentiel, le(s) certificat(s) est(sont) renouvelable(s) par périodes successives de même durée sauf modifications normatives ou réglementaires contraires.

### Article 4.1 : Obligations liées à l'audit

Il incombe à l'Entreprise de coopérer avec CERTIBAT en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées, et de s'acquitter des sommes dues à QUALIBAT. L'Entreprise déclare respecter les dispositions légales.

Ceci implique notamment pour l'Entreprise :

- de remettre à CERTIBAT ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'Entreprise, dans les délais suffisants pour permettre à CERTIBAT d'intervenir,
- de mettre à la disposition de CERTIBAT les moyens d'accès et de transport aux sites d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des audits,
- de s'assurer pour toutes les personnes envoyées par CERTIBAT, que toutes les règles d'hygiène et de sécurité sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur,
- de prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution des audits de CERTIBAT,
- d'accepter la présence d'un observateur muet, dès lors que cette présence est imposée à CERTIBAT par des normes ou des accords dont CERTIBAT est signataire,
- d'envoyer le cas échéant à CERTIBAT, par courrier recommandé avec accusé de réception dûment motivé, toute demande de récusation d'auditeur(s) dans le jour franc suivant la réception de la notification d'audit.

L'Entreprise s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à CERTIBAT et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue :

- de faire connaître à CERTIBAT les précédentes démarches de certification et/ou d'évaluation qu'elle aurait engagées et leurs aboutissements,
- de communiquer, s'il y a lieu, à CERTIBAT le nom de l'(des) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilés\*.

*\* missions d'assistance à la conception, à la mise en œuvre ou à la maintenance de systèmes de management de la qualité ou de l'environnement ; missions d'assistance à l'obtention ou au perfectionnement de la qualité de produits ou services ; missions, plus générales, ayant pour objet d'obtenir ou de faciliter une certification ; prise en charge totale, ou partielle, du système qualité d'une entreprise ; rédaction de manuels, guides et procédures.*

#### Article 4.2 : Obligations liées à la détention d'une certification

##### Article 4.2.1 : Le cycle de certification

Il incombe à l'Entreprise :

- d'autoriser un audit de certification initiale en deux étapes sur site, lors du premier cycle de certification d'un système de management. Si, à la demande de l'Entreprise enregistrée dans le contrat de certification, l'étape 2 est réalisée immédiatement à la suite de l'étape 1, l'Entreprise accepte de ne pas pouvoir bénéficier des résultats de l'étape 1 pour se préparer à l'étape 2,
- d'autoriser tout audit de suivi annuel prévu dans les conditions particulières et, le cas échéant, tout audit complémentaire que CERTIBAT estime nécessaire.

Le nombre des audits de suivi pendant la durée de validité du(es) certificat(s) est au moins égal à deux. En particulier l'audit de suivi 1 du premier cycle de certification d'un système de management doit être fixé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la fin de l'audit de certification initiale.

Les frais des audits de suivi et complémentaires sont à la charge de l'Entreprise.

- d'apporter toutes les réponses nécessaires en cas de demande de CERTIBAT suite à une plainte, à une réclamation ou autre événement externe impactant la certification,
- de respecter pendant la durée de validité du(es) certificat(s), les exigences du(es) référentiel(s).
- de mettre à disposition de CERTIBAT un enregistrement de toutes les réclamations et le suivi de leur traitement.
- de se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du service relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au service.

##### Article 4.2.2 : Audits circonstanciés exceptionnels

Un audit circonstancié exceptionnel peut être déclenché lorsque CERTIBAT dispose d'informations quant au non-respect de ses obligations contractuelles par l'Entreprise, notamment dans le cadre de l'instruction d'une réclamation ou plainte d'un tiers. Dans ce cas précis, les équipes d'audit ne sont pas récusables.

Si les informations se révèlent infondées, les frais afférents à l'audit sont à la charge de CERTIBAT. Dans le cas contraire, ils sont à la charge de l'Entreprise.

#### Article 4.3 : Obligation d'information

- L'Entreprise informe CERTIBAT si l'(les) activité(s) à certifier fait(ont) l'objet de dispositions légales ou réglementaires, le respect de ces dispositions étant de la responsabilité exclusive de l'Entreprise.
- Si l'Entreprise utilise la certification pour obtenir de la part des Pouvoirs Publics un allègement des contrôles légaux ou réglementaires, ou pour obtenir un agrément dans le cadre d'une procédure légale ou réglementaire, elle s'engage, en cas de suspension du(es) certificat(s), à les en informer sans délai.
- L'Entreprise notifie, sans délai, à CERTIBAT toute modification importante, notamment concernant l'identité de l'Entreprise, ses effectifs, son organisation, son activité, son système de management, les personnes ayant pouvoir de décision ou leur(s) représentant(s).

Il en est de même dans le cadre de la certification de services, lorsque le service concerné aura fait l'objet de modification(s) importante(s).

CERTIBAT évalue l'incidence de ces modifications sur le maintien du(es) certificat(s), en application des principes de l'annexe II du règlement général de QUALIBAT « Traitement des modifications d'ordre juridique ou économique ».

Le titulaire du(es) certificat(s) doit, dans ce cas, faire en sorte que pendant la période transitoire et jusqu'à sa mise en place définitive, le nouvel état du système et/ou du service, continue à répondre aux exigences du(es) référentiel(s). Ces différents états du système et/ou service doivent pouvoir être identifiés et suivis.

En cas de doute, il est de la responsabilité de l'Entreprise d'en avvertir CERTIBAT en vue d'une gestion en commun du problème soulevé.

#### Article 4.4 : Usage de(s) la marque(s) et référence à la certification

Pendant la durée de validité de son(es) certificat(s), l'Entreprise s'engage à ne faire référence à sa certification et à apposer, notamment sur son site Internet, la(es) marque(s) y afférente(s), que conformément aux dispositions du(es) règlement(s) d'utilisation de cette(s) marque(s).

L'Entreprise peut en outre relier la(es) marque(s) apposée(s) sur son site Internet directement à son(es) certificat(s) électronique(s) et/ou au site Internet [www.certibat.fr](http://www.certibat.fr), sans l'autorisation expresse et préalable de CERTIBAT. Toutefois, l'Entreprise s'engage à supprimer ledit lien, sans délai, à première demande, si CERTIBAT estime que le contenu du site Internet de l'Entreprise est non conforme à son éthique ou à celle de QUALIBAT ou aux lois et règlements en vigueur.

S'agissant exclusivement de la certification de Service, l'Entreprise s'oblige à respecter les dispositions de l'article R115-2 du Code de la Consommation modifié par le décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 - art. 7, qui dispose : "Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont obligatoirement portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- 1° Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque collective de certification ;
- 2° La dénomination du référentiel de certification utilisé ;
- 3° Les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu".

#### Article 4.5 : Fin du contrat de certification

Lorsque le(s) certificat(s) n(e)'est(ont) plus valide(s) pour quelque cause que ce soit (non-renouvellement ou retrait), l'Entreprise s'engage :

- à retourner à CERTIBAT le(s) document(s) de certification de Service dès la notification de la fin de sa(leur) validité,
- à compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du(es) certificat(s) et la(es) marque(s) de tous documents et supports commerciaux publicitaires, et d'autre part à ne plus utiliser activement toute référence à la certification.

L'Entreprise tient à la disposition de CERTIBAT, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle avait utilisés.

#### ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

CERTIBAT ne demande de fournir que les seules informations correspondant aux exigences du référentiel.

Dans le cadre de l'instruction du dossier de l'Entreprise, les informations, dont certaines sont des données personnelles, font l'objet d'un traitement informatique destiné à évaluer sa conformité. Les destinataires de ces données sont le personnel de l'organisme soumis à un engagement de confidentialité. Toutes les dispositions ont été prises pour assurer la protection de ces données.

Les informations fournies et leurs enregistrements sont conservés sur trois cycles de certification. Les dossiers sont ensuite détruits par une société spécialisée.

Dans le cas, où la certification n'est pas obtenue, le dossier est ultérieurement détruit, et dans tous les cas, après expiration du délai de recours.

En application du Règlement Général sur la Protection des Données, le droit d'accès et de rectification est à exercer auprès du délégué à la protection des données de QUALIBAT, à l'adresse suivante, 55 avenue Kléber 75784 Paris Cedex 16 ou par e-mail : [info.rgpd@qualibat.com](mailto:info.rgpd@qualibat.com).

CERTIBAT tient accessibles au public les informations relatives à l'attribution, à la suspension, à la réduction ou au retrait de la certification. En particulier, l'Entreprise autorise CERTIBAT à communiquer l'ensemble des informations figurant sur le(s) certificat(s) et à faire mention en permanence desdites informations sur le site Internet [www.certibat.fr](http://www.certibat.fr), notamment dans l'annuaire des Entreprises certifiées, durant la durée de validité de son(es) certificat(s).

Les auditeurs prestataires de services ou salariés, les observateurs muets et toutes les personnes impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle.

CERTIBAT s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable de l'Entreprise. Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, l'Entreprise est avisée des informations fournies par CERTIBAT dans les limites prescrites par la loi.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq ans.

## ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

### Article 6.1 : Conditions financières

Le prix des prestations rendues par CERTIBAT est défini et précisé dans les conditions particulières du présent contrat. CERTIBAT se réserve le droit de réviser annuellement ses prix dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC (évolution de l'indice SYNTEC durant l'année civile précédente). Le retard ou la non-manifestation de CERTIBAT pour appliquer cette clause de révision n'entraîne pas renonciation de sa part à son application.

Les frais de transports et de séjours (alimentation et hébergement) liés à la réalisation des audits sont à la charge de l'Entreprise qui s'oblige à leur remboursement à QUALIBAT.

Si pour quelque cause que ce soit, la procédure de délivrance du certificat est arrêtée, les sommes correspondant à des travaux réalisés ou engagés par CERTIBAT sont dues ou restent acquises à QUALIBAT.

Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'Entreprise qui a accepté les dates de réalisation dudit audit et ce avant la date prévue pour l'ouverture d'audit, CERTIBAT se réserve alors le droit de demander à l'Entreprise d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

En cas de modification des termes du contrat en cours ne nécessitant pas d'avenant au contrat durant le cycle de certification (modification de champs, de périmètre, etc...), la modification du certificat en cours entraîne une facturation forfaitaire de 200 €HT.

La vérification de la mise en œuvre de plan d'actions correctives par voie documentaire suite à une demande de l'instance de décision de CERTIBAT génère une facturation forfaitaire de 300 €HT.

### Article 6.2 : Conditions de règlement

Pour la certification initiale, les factures sont émises aux dates suivantes :

- à la signature de la proposition de certification, facture d'un acompte de 30% du montant TTC du coût de la certification initiale,
- à la décision, facture du solde.

Pour les audits de suivis annuels et de renouvellement, les factures sont émises à l'issue de chaque décision de CERTIBAT.

Les factures sont payables uniquement par chèque ou virement à leur réception.

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par l'Entreprise de pénalités égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

## ARTICLE 7 : REDUCTION DU PERIMETRE DE LA CERTIFICATION, SUSPENSION

Une décision de réduction du périmètre de la certification peut être prise à l'égard de l'Entreprise lorsque celle-ci a manqué aux exigences de la certification pour certains éléments relevant du champ et du périmètre de la certification.

Une décision de suspension du(es) certificat(s) peut être prise à l'égard de l'Entreprise dans les cas suivants :

- à sa demande, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au(x) référentiel(s),
- à l'initiative de CERTIBAT soit en raison d'écarts constatés par rapport au(x) référentiel(s), soit en cas de succession de reports d'audits remettant en cause l'application du système de management et/ou la conformité du service au(x) référentiel(s), soit en cas de refus par le client de la réalisation des audits dans la période requise ou à la fréquence requise.

Cette suspension est de douze mois maximum si elle fait suite à une demande de l'Entreprise et de six mois maximum dans le cas d'une suspension de CERTIBAT. Ces délais comprennent la réalisation de l'action permettant de lever la suspension, et la réalisation d'un plan de management et d'un audit de cadrage pour toute suspension supérieure à 6 mois. Par le biais d'une communication, notamment sur son site Internet, CERTIBAT précise si cette suspension est intervenue à l'initiative de l'Entreprise ou de CERTIBAT.

Dès notification de la suspension de son(ses) certificat(s) par CERTIBAT, l'Entreprise s'engage à ne plus élaborer de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels sa certification est mentionnée, ni à en faire état de quelque manière que ce soit. En cas de réduction du périmètre de la certification, l'Entreprise s'engage à modifier tout objet de publicité relatif à sa certification.

La fin de la suspension du(es) certificat(s) nécessite que CERTIBAT procède soit à un audit complet du système de management et/ou du service, soit à l'audit de suivi normalement prévu avec majoration éventuelle de sa durée. Selon le résultat de l'audit mené, CERTIBAT prend la décision de mettre fin à la suspension du(es) certificat(s) ou de le(s) retirer définitivement.

La suspension du(es) certificat(s) n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du(es)dit(s) certificat(s).

## ARTICLE 8 : RESILIATION

Si l'Entreprise n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension, le certificat est retiré et le contrat est résilié de plein droit.

En outre, si l'une des parties manque à toute autre obligation, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un mois à partir de la lettre de mise en demeure.

Dans le cas où la mise en demeure reste sans effet, son auteur a la faculté de résilier le présent contrat et ce, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de deux mois. La résiliation du contrat entraîne le retrait du(es) certificat(s).

La résiliation par l'Entreprise non motivée par une inexécution des obligations de CERTIBAT entraîne l'abandon des sommes déjà versées par l'Entreprise ainsi qu'une indemnité correspondant à 25% des sommes restant dues.

En cas de résiliation du présent contrat, CERTIBAT s'engage à détruire tous les documents qui ne lui sont plus nécessaires et/ou à restituer à l'Entreprise, sur simple demande, tous les documents lui ayant été remis.

#### **ARTICLE 9 : LIMITATION DE RESPONSABILITE**

CERTIBAT 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 à l'Entreprise de faire la preuve.

Dans cette éventualité, l'obligation de CERTIBAT envers l'Entreprise 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 quinze fois le montant de la journée d'audit.

L'Entreprise est seule responsable de l'usage qu'elle fait de son(es) certificat(s) qui atteste(nt) d'une évaluation et non de l'existence d'une garantie. L'Entreprise s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher CERTIBAT sur l'interprétation escomptée quant à la valeur du(es) certificat(s).

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

#### **ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Le contrat est régi par le droit français.

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

# Conditions générales

## dans le cadre de la visite d'évaluation

### GENERALITE

CERTIBAT désigne le service de l'Association QUALIBAT délivrant des signes de qualité sous la marque commerciale CERTIBAT.

### ARTICLE 1 : CADRE CONTRACTUEL

Le contrat qui régit les relations entre CERTIBAT et les entités bénéficiant ou souhaitant bénéficier d'une visite d'évaluation, ci-après dénommées "Entreprises", se compose des présentes conditions générales, des règles de certification et des conditions particulières. Ce contrat prévaut sur tout autre document.

### ARTICLE 2 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions de réalisation d'une visite d'évaluation de l'Entreprise en vue d'une éventuelle certification de ladite Entreprise selon un(des) référentiel(s) déterminé(s).

### ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE CERTIBAT

La visite d'évaluation sur site comprend :

- la réunion d'ouverture et de présentation,
  - l'étude et l'analyse des dispositions au travers des documents relatifs au système de management,
  - la visite des locaux et ateliers, et la vérification de sa mise en application et son appropriation par le personnel,
  - la réunion de synthèse et les conclusions verbales : premières observations de l'auditeur.
- Le rapport délivré par CERTIBAT, dans les jours suivant la fin de la visite d'évaluation sur site, est établi en fonction des réponses fournies par l'Entreprise à la date de son évaluation par CERTIBAT. De ce fait, la visite d'évaluation, réalisée au vu des éléments fournis par l'Entreprise à l'auditeur, ne saurait, en aucun cas, préjuger du résultat d'un audit approfondi en vue d'une certification ou d'une attestation.
- le rapport d'audit est un document sur support papier se présentant sous des formes standard définies uniquement par CERTIBAT et susceptibles d'être modifiées sans préavis par CERTIBAT, qui se réserve donc le droit à tout moment d'ajouter ou de mettre fin à une ou des apposition(s) de mention(s) et/ou de signe(s) distinctif(s) sur ledit rapport.

### ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

Il incombe à l'Entreprise, qui déclare respecter les dispositions légales, de s'acquitter des sommes dues à QUALIBAT et de coopérer avec CERTIBAT en facilitant toutes les opérations de la visite d'évaluation. Ceci implique notamment pour l'Entreprise :

- de remettre à CERTIBAT ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'Entreprise,
- de mettre à la disposition de CERTIBAT les moyens d'accès et de transport aux sites d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement de la visite d'évaluation,
- de prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution de la visite d'évaluation,
- de s'assurer pour toutes les personnes envoyées par CERTIBAT, que toutes les règles d'hygiène et de sécurité sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur.
- de fournir des informations exactes, sincères et complètes à CERTIBAT et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus d'évaluation. Plus particulièrement,

L'Entreprise est tenue de faire connaître à CERTIBAT les précédentes démarches de certification et/ou d'évaluation qu'elle aurait engagées et leurs aboutissements.

### ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

CERTIBAT s'engage à ne pas communiquer, même partiellement à des tiers des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat sans l'accord écrit préalable de l'Entreprise. Tout le personnel de l'organisme engagé dans le processus d'évaluation est tenu par un engagement de confidentialité.

Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, l'Entreprise est avisée des informations fournies par CERTIBAT dans les limites prescrites par la loi.

### ARTICLE 6 : COMMUNICATION

Le rapport consécutif à la visite d'évaluation ne peut, en aucune manière, être modifié par l'Entreprise qui s'engage à ne le communiquer que dans son intégralité.

### ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

#### Article 7.1 : Conditions financières

Le prix dû à QUALIBAT pour les prestations rendues par CERTIBAT est défini dans les conditions particulières du présent contrat.

Ce prix est forfaitaire et inclut la prestation de service (préparation de la visite d'évaluation hors site, visite, documents, établissement du rapport), les frais de transport et de séjours exposés pour la réalisation de la visite d'évaluation en France métropolitaine.

En cas d'annulation d'une visite d'évaluation par l'Entreprise, qui avait accepté les dates de réalisation de ladite visite et ce avant la date prévue pour son ouverture, CERTIBAT se réserve le droit de demander à l'Entreprise d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si la visite d'évaluation avait été réalisée.

Une visite d'évaluation commandée, dont l'ordre de mission a été émis, peut cependant faire l'objet d'un seul report de six mois au plus, et ce à compter de la date d'émission dudit ordre de mission.

Passé ce délai, la commande est définitivement considérée comme annulée et l'indemnité forfaitaire mentionnée ci-dessus est due par l'Entreprise à QUALIBAT.

La demande de report peut être accordée si CERTIBAT est informée au moins quinze jours avant la date prévue sur l'ordre de mission.

#### Article 7.2 : Conditions de règlement

Les factures sont émises dans les jours suivant l'émission du rapport et sont payables par chèque ou par virement à leur réception.

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par l'Entreprise de pénalités fixées à une fois et demi le taux d'intérêt légal.

**ARTICLE 8 : LIMITATION DE RESPONSABILITE**

L'obligation de CERTIBAT envers l'Entreprise 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 au montant de la visite d'évaluation souscrite par l'Entreprise.

L'Entreprise est seule responsable de l'usage qu'elle fait de son rapport d'audit qui atteste d'une évaluation et non de l'existence d'une garantie. L'Entreprise s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher CERTIBAT sur l'interprétation escomptée quant à la valeur dudit rapport.

La délivrance d'un rapport d'audit et/ou de tout document quel qu'en soit le support, ou encore toute intervention de CERTIBAT ne signifie(nt) pas que l'Entreprise a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation. De la même façon, la délivrance d'un rapport d'audit ne vaut pas par elle-même notification de la conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation édictée(s) notamment par une administration nationale ou internationale.

**ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Le contrat est régi par le droit français.

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