

# Conditions générales du contrat de certification

## Article 1 – Domaine d'application

Les présentes conditions générales, acceptées par les parties au moment de la signature du contrat, régissent les relations entre POLYCERT et le Client. La signature du contrat par le Client lors de l'établissement de l'offre emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

## Article 2 - Objet du contrat

Le Client demande à POLYCERT d'évaluer la conformité de son activité aux exigences du Référentiel National Qualité (article L. 6316-3 du code du travail), en vue de la délivrance éventuelle d'un certificat sur la base du référentiel précité et d'un droit d'usage de(s) marque(s) y afférant. POLYCERT met à disposition les moyens pour réaliser cette évaluation.

## Article 3 - Durée du contrat

Le présent contrat entre en vigueur à la date de la signature par les deux Parties et demeure valable jusqu'à la fin de validité du certificat sauf dénonciation ou non-respect d'une des clauses par l'une des Parties. Au terme de sa validité, un nouveau contrat entraînant de nouvelles conditions financières pour le renouvellement de l'audit, sera envoyé au Client.

## Article 4 - Modification des conditions du Contrat

Toute modification des clauses ou des conditions de ce contrat fera l'objet d'un avenant qui entrera en vigueur à sa signature par les deux Parties sans reporter la validité du contrat en vigueur. En cas de discordance de sens entre les termes de ce contrat et l'avenant, ou d'interprétation, ce sont les conditions générales qui l'emportent et qui s'appliquent.

## Article 5 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes, sincères et complètes à POLYCERT et à communiquer tout renseignement de quelle que nature que ce soit, ayant un impact sur le processus d'audit ;
- S'acquitter dans les délais, des sommes dues à POLYCERT ;
- Respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- Respecter pendant la durée de validité du(s) certificat(s), les exigences du référentiel et du programme de certification ;
- Réaliser tous les audits prévus par le cycle de certification en respectant les périodes d'audit et les dates fixées, et le cas échéant, tout audit complémentaire que POLYCERT estime nécessaire ;
- Disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour l'accomplissement des audits dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité conformément à la législation en vigueur ;
- Remettre à POLYCERT ou à ses auditeurs tous les documents nécessaires dans les délais impartis pour permettre la réalisation des audits ;
- Informer Polycert des liens juridiques et contractuels entre le bureau central/siège et les sites inclus dans le périmètre de certification ;
- Coopérer avec POLYCERT en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification ;
- Ne pas négocier d'arrangements financiers ou autres avec l'(es) auditeur(s) ;
- Faire connaître sans délai à POLYCERT tous conflits d'intérêts, présents ou passés, avec le(s) auditeur(s) proposés ;
- Informer la Direction de POLYCERT de tout évènement dont il aurait connaissance de nature à remettre en cause l'indépendance de l'audit ;
- Autoriser la participation d'évaluateurs du COFRAC pour observer l'équipe d'audit de POLYCERT en activité sur son site ou à distance ;
- Autoriser la participation d'observateurs, de superviseurs ou d'auditeurs en formations ;
- Informer officiellement POLYCERT de toute demande de récusation d'auditeur(s) dès réception de la confirmation de rendez-vous. La demande de récusation devra être motivée et ne pourra concerner que les cas de conflits d'intérêt avérés ;
- Faire connaître à POLYCERT les précédentes démarches de certification qu'il aurait engagées, leurs aboutissements, et transmettre tout élément justificatif ;

- Autoriser POLYCERT à communiquer l'ensemble des informations figurant sur le(s) certificat(s) et à en faire mention notamment dans sa liste des certifiés durant la durée de validité de sa (ses) certification(s).
- Ne pas porter préjudice à POLYCERT et à ses auditeurs.

## Obligations spécifiques liées à la détention d'une certification sous accréditation selon la norme internationale ISO/IEC 17065 :

Le Client doit se conformer 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 :
  - La conduite de l'évaluation 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 concerné ;
  - L'instruction des réclamations ;
  - 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.
- 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
  - 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 ;
  - 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 décisionnaires 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.)

## Article 6 - Obligations de POLYCERT

POLYCERT s'engage à :

- Respecter les conditions du présent contrat ;
- Recourir à des auditeurs qualifiés et mettre en œuvre les moyens appropriés pour mener les audits durant la période de validité du contrat ;
- Informer le Client par tout moyen adéquat (courrier, email ou site internet) de toute information liée à l'évolution du référentiel concerné par le contrat ou de toute modification du programme de certification ;
- Communiquer au Ministre chargé de la formation professionnelle la liste des prestataires qu'il a certifié, conformément à l'arrêté du 1er février 2021;

# Conditions générales du contrat de certification

## Article 7 - Tarifs

Le contrat de certification établi sur la base des informations communiquées par le Client, indique clairement le montant des sommes dues à POLYCERT pour les prestations effectuées.

POLYCERT se réserve le droit de modifier le contrat de certification et le montant des prestations dans le cas où les informations transmises par le Client s'avèreraient erronées ou modifiées.

Les tarifs indiqués au contrat sont susceptibles d'être révisés en cas de parution d'une nouvelle norme ou d'une nouvelle réglementation ou d'une modification sur des textes existants. POLYCERT s'autorise à revoir ses tarifs sur un contrat déjà signé si le contenu de la prestation est modifié.

## Article 8 - Conditions de règlement

### • Délais de règlement

Les prestations délivrées sont payables partiellement ou en totalité préalablement à leur exécution.

Les frais d'inscription seront facturés à réception du contrat validé par le Client.

Les frais administratifs et techniques seront facturés, en début de chaque année civile.

Les frais de certification seront facturés lors de la planification des audits conformément au contrat de certification.

Les frais de transports et de séjours liés à la réalisation des audits sont à la charge du Client qui s'engage à leur remboursement à POLYCERT. Le Client est en droit de demander le détail des frais inhérents à la prestation de POLYCERT.

Le règlement doit être effectué à réception de la facture correspondante.

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

Le Client n'ayant pas acquitté ces droits est réputé non certifié ou suspendu jusqu'au règlement intégral.

Les Certificats ou documents de certification ne seront délivrés qu'après réception de l'intégralité du paiement par POLYCERT.

### • Pénalités de retard

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client au-delà du délai figurant sur la facture adressée, et indépendamment des sanctions portant sur la certification, le Client devra verser à POLYCERT des intérêts mensuels de onze pour cent (11%) sur les sommes échues. On qualifie d'« échues » les sommes dues n'ayant pas été réglées dans les délais mentionnés dans la facture reçue par le Client.

Ces pénalités seront automatiquement et de plein droit acquises par POLYCERT, 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.

Le Client devra verser à POLYCERT une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement de 40 €.

## Article 9 – Transfert d'une certification

### • Transfert vers un Autre Organisme de Certification

Le Client peut changer d'organisme de certification pendant la période de validité de sa certification sous réserve de respecter les conditions de résiliation du contrat.

Polycert transmet sous un délai de quinze jours à l'organisme récepteur une copie du certificat émis, un dossier détaillant les non-conformités détectées et le plan d'action associé pour y remédier.

### • Transfert d'un Autre Organisme de Certification

En cas de transfert d'une certification délivrée par un autre organisme vers

POLYCERT, le Client s'engage à informer ce dernier sur l'état de sa certification (toujours en cours de validité, suspendu, ou menacé de suspension). De plus, le Client est dans l'obligation de fournir à POLYCERT, l'ensemble de l'historique (rapports d'audits précédents, certificats et autres données) relatif à(ux) l'audit(s) de son activité et indispensable au bon déroulement des audits ainsi qu'à l'édition finale du certificat de conformité. POLYCERT s'assure, par tous moyens, que la certification du Client demandant le transfert n'est pas suspendue ou retirée. Dans le cas où la certification du Client est suspendue ou retirée, le transfert de la certification n'est pas possible. En l'absence de dossier détaillé transmis par l'ancien organisme certificateur ou lorsque la demande de transfert fait suite à la non-obtention ou au retrait d'accréditation de l'organisme certificateur, un audit sera mené par POLYCERT avant la décision de reprise de la certification. Les résultats de l'audit peuvent conduire POLYCERT à refuser le transfert. POLYCERT informe l'ancien organisme certificateur de sa décision d'acceptation ou de refus du transfert de certification. La décision de transfert de certification fait l'objet de l'émission d'un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur. La délivrance du certificat par POLYCERT entraîne la caducité du certificat précédemment émis par l'ancien organisme certificateur.

## Article 10 – Suspension et retrait d'une certification

Une décision de suspension de certificat peut être prise à l'égard du Client dans les cas suivants :

- au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées,
- dans le cas de non-conformités majeures non levées sous trois mois,
- dans le cas de non-conformités mineures déjà détectées pour lesquelles le Client n'a pas proposé ou mis en œuvre des actions correctives efficaces, dans les conditions définies,
- suite à une fausse déclaration parmi les éléments transmis à POLYCERT ou lors de l'audit et à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par POLYCERT,
- si une certification a été délivrée sur la base de fausses déclarations du Client audité et à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par POLYCERT,
- si un audit de surveillance n'a pu être réalisé,
- si une ou plusieurs exigences légales et/ou contractuelles n'ont pas été respectées,
- si le Client ne s'est pas acquitté de ses obligations financières conformément au contrat de certification,
- à titre conservatoire dans le cadre du traitement des signalements.

Cette suspension est prononcée pour une durée de trois mois maximum.

Par le biais d'une communication, notamment sur sa liste des Clients certifiés, POLYCERT précise les Clients suspendus ainsi que la durée et la date d'expiration de la période de suspension de la certification.

Dès notification de la suspension du certificat par POLYCERT, le Client s'engage à ne plus élaborer de documents commerciaux et/ ou techniques sur lesquels sa certification est mentionnée, ni à en faire état de quelle que manière que ce soit.

La fin de la suspension du certificat nécessite que POLYCERT procède soit à un audit initial du système de management, à un audit complémentaire ou encore à l'audit de surveillance normalement prévu avec majoration éventuelle de sa durée. Selon le résultat de l'audit mené, POLYCERT prend la décision de mettre fin à la suspension du certificat ou de le retirer définitivement.

La suspension du certificat n'entraîne pas de prolongation de la durée de validité dudit certificat.

Une suspension ne peut être reconduite qu'une fois pour une durée de trois mois maximum, la durée totale ne pouvant dépasser six mois.

Une décision de retrait peut faire suite à une décision de suspension si le Client n'a pas fourni, dans le délai imparti, les preuves de la résorption des causes ayant provoqué la décision. Une décision de retrait peut être prise sans suspension préalable, par exemple dans le cas de manquements graves. En cas de retrait du certificat, toute communication sur ce dernier doit être arrêtée.

# **Conditions générales du contrat de certification**

## **Article 11 – Résiliation du contrat**

Le présent contrat pourra être résilié pour manquement aux obligations, par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour toute autre raison (ex : changement d'organisme certificateur) le contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 mois avant la date anniversaire de l'audit suivant.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, celui-ci sera tenu de verser à POLYCERT une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 30% HT des sommes restantes dues. Cette dernière devra être réglée à réception de la facture transmise par POLYCERT. Les frais de certification facturés à la signature du contrat restent acquis à POLYCERT.

La résiliation du contrat entraîne le retrait immédiat du certificat. Le Client ne pourra plus faire état de sa certification et devra cesser toute publicité, ou toute communication se référant à son statut d'entreprise certifiée dans le mois suivant ledit retrait.

Tout retrait du certificat à l'initiative de POLYCERT devra faire l'objet de la part du Client d'une communication auprès de ses Clients sur la décision prise par POLYCERT.

## **Article 12 – Audit complémentaire**

Le Client s'engage à accepter les audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires dans le cadre de :

- Modification (déménagement, changement de raison sociale, extension de champ, de périmètre ou autre...);
- Vérification de la mise en œuvre d'actions correctives en cas de non-conformité(s);
- Réalisation d'audits avec un préavis très court afin d'instruire des plaintes ou pour effectuer un suivi de Client suspendu ou pour effectuer des vérifications d'usage de la marque Qualiopi. Dans ces cas, POLYCERT apportera un soin tout particulier à la désignation de l'auditeur du fait de l'impossibilité pour l'organisme Client de formuler une objection sur ce dernier.

Les frais des audits complémentaires sont à la charge du Client.

## **Article 13 – Le certificat**

Si le Client a répondu en totalité aux exigences de POLYCERT, la conformité au Référentiel National Qualité sera confirmée par la délivrance d'un certificat dans un délai de trente jours suivant la décision favorable du Comité de Certification de POLYCERT et après le règlement complet des factures dues à POLYCERT.

Le certificat ne porte que sur les activités et sites indiqués dans le contrat, validés en cours d'audit.

Le Client est autorisé à utiliser, sous sa seule responsabilité et dans son intégralité, tout certificat émis par POLYCERT dans le cadre du programme de certification ;

Le Client certifié doit afficher son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande.

Pour tout de changement nécessitant la mise à jour du certificat, chaque nouveau certificat sera facturé 100 euros HT après validation d'un avenant au contrat de certification ;

Le certificat demeure la propriété de POLYCERT et ne peut être modifié.

## **Article 14 – Report d'audit**

Tout report d'audit, demandé par le Client, moins de 30 jours ouvrables avant la date prévue d'intervention, donnera lieu à une indemnisation équivalente à 15% du montant des prestations concernées par le report. Les frais de déplacements et d'hébergement engagés par l'équipe d'audit non remboursables seront à la charge du Client.

## **Article 15 - Fin du contrat d'audit et expiration de la certification**

Lorsque le certificat n'est plus valide pour quelle que cause que ce soit (non-renouvellement, rupture, interruption ou retrait), le Client s'engage à :

- Retourner à POLYCERT ledit certificat dès la notification de la fin de sa validité ou du retrait de ce dernier ;
- Faire disparaître toutes mentions du certificat et de la marque de certification tous documents et supports commerciaux publicitaires à compter de la notification ;
- Ne plus faire référence à la certification.

## **Article 16 – Usage de la marque**

Pendant la durée de validité de son certificat, le Client s'engage à ne faire référence à son certificat et à apposer la marque QUALIOPi y afférente, que conformément aux dispositions des règles d'utilisation de cette marque qui lui sont fournies lors de l'envoi de son certificat et disponible sur le site internet de POLYCERT : [www.polycert.com](http://www.polycert.com).

Les conditions de vérification par POLYCERT de l'usage de la marque QUALIOPi sont également définies dans le programme de certification.

Au-delà de la période de validité du certificat, le Client s'engage à ne plus faire usage de la marque QUALIOPi.

## **Article 17 - Conditions non discriminatoires**

POLYCERT s'engage à ce que Les politiques et les procédures qui régissent son fonctionnement ainsi que son administration, soient non discriminatoires, hormis les clauses prévues dans la norme internationale ISO/IEC 17065. Polycert rend ses services accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans le champ de ses activités. POLYCERT limite ses exigences, son évaluation, sa revue, sa décision et sa surveillance (le cas échéant) aux éléments spécifiquement en rapport avec la portée de la certification.

## **Article 18 – Plaintes et appels**

Le Client peut retrouver l'ensemble des dispositions prises par POLYCERT pour la gestion des plaintes et appels sur son site internet [www.polycert.com](http://www.polycert.com).

En cas de signalement auprès de POLYCERT portant sur le non-respect du référentiel national figurant à l'annexe mentionnée à l'article D. 6316-1-1 du code du travail par un organisme qu'il a certifié, POLYCERT procède à l'enregistrement et au traitement du signalement conformément aux exigences de la norme internationale d'accréditation correspondant à l'exercice de l'activité de certification des produits, des procédés et des services en matière de traitement des plaintes. En tant que de besoin, POLYCERT réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel. En fonction de la gravité du signalement, POLYCERT peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire. POLYCERT prend les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité de l'identité de la personne à l'origine du signalement.

## **Article 19 – Confidentialité**

Les auditeurs, les observateurs, les membres du comité de certification et toutes les personnes impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité et d'impartialité à ne pas utiliser ou divulguer des renseignements fournis par le Client à un tiers.

A l'exception des informations que le Client met à la disposition du public, ou rendues public après accord entre POLYCERT et le Client (par exemple en vue de répondre à des plaintes), toutes les informations sont considérées comme confidentielles. POLYCERT doit informer le Client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de placer dans le domaine public.

Lorsque POLYCERT est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles (comme par exemple lors des évaluations de l'organisme d'accréditation COFRAC) le Client doit être préalablement avisé des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise.

## **Conditions générales du contrat de certification**

Les informations relatives au Client obtenues par d'autres sources que le Client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) sont considérées comme confidentielles par POLYCERT.

Conformément à l'article 2 de **La loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires introduisant l'article L. 6333-7-1**. Du Code du Travail, La Caisse des dépôts et consignations, les services de l'Etat chargés de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et ceux chargés des contrôles de la formation professionnelle mentionnés au chapitre 1er du titre VI du présent livre, les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1, les organismes certificateurs et les instances de labellisation mentionnés à l'article L. 6316-2, les ministères et organismes certificateurs mentionnés à l'article L. 6113-2 et France compétences peuvent échanger, spontanément ou sur demande, tous documents et informations détenus ou recueillis dans le cadre de leurs missions respectives et utiles à leur exercice.

### **Article 20 : Communication du rapport d'audit et du certificat**

Le Client est autorisé à utiliser, sous sa seule responsabilité et dans leur intégralité, tout rapport d'audit et certificat rédigés par POLYCERT dans le cadre de la procédure de certification.

Le Client autorise POLYCERT à communiquer l'ensemble des informations figurant sur le certificat et à en faire mention notamment dans sa liste de Clients certifiés.

### **Article 21 - Responsabilité**

Sauf en cas de négligence volontaire ou de malveillance avérée de la part de POLYCERT ou de ses prestataires, POLYCERT ne peut être tenu pour responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature que ce soit lors de la réalisation des audits, ou des opérations de certifications.

Si la responsabilité de POLYCERT devait néanmoins être retenue, ses obligations envers le Client à raison des dommages, pertes, frais, et autres préjudices subis, ne pourraient excéder en tout état de cause le montant maximum des honoraires facturé par POLYCERT au titre de la prestation en cause. Par dommage, on entend perte de contrat, de Clientèle, ou de revenus.

### **Article 22 : Indemnisation**

Le Client garantira POLYCERT contre toutes autres demandes d'indemnisation, actions en justice, réclamations, frais de toutes natures découlant de la mauvaise utilisation du certificat.

### **Article 23 - Cas de force majeure**

POLYCERT ou le Client sera dégagé de toute responsabilité s'il se trouve empêché d'assurer ses obligations en cas de force majeure.

### **Article 24 - Droit applicable et attribution de Jurisdiction**

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 la juridiction française compétente dans le ressort de laquelle est établi le siège social de POLYCERT.

### **Article 25 – Mise à jour des conditions générales**

POLYCERT se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales à tout moment et à sa seule discrétion. Les droits du Client au titre des conditions générales seront régis par la dernière version des Conditions générales telle que publiée sur le site internet de POLYCERT (la date de la dernière modification sera indiquée en pieds de page des conditions publiées).