

**CONDITIONS GÉNÉRALES
D'UTILISATION DES SERVICES**

Versions	Date	Modification
V1	12/08/2019	Mise en forme et modification du document
V2	15/01/2019	Modification du document
V3	03/09/2019	Modification intégrale du document
V4	29/10/2019	Mise en forme du document : application de la nouvelle identité
V5	23/01/2020	Ajout des exigences du document IAF MD 4 : 2018 dans le § 2
V6	06/02/2020	Ajout sur les obligations du client

Rédigé par :

Sarah MAILLET

Le : 06/02/2020

Visa : SAM

Table des matières

1. Préambule.....	4
2. Utilisation de la plateforme NOE.....	4
3. Obligations de ICPF.....	4
4. Obligations du client	5
5. Responsabilités.....	5
6. Facturation et conditions de règlement.....	6
6.1. Validité du droit à l'audit	6
6.2. Report ou annulation d'un audit planifié	6
6.3. Redevance annuelle.....	6
7. Non application du code de la consommation.....	7
8. Confidentialité et droit de propriété des informations	7
8.1. Informations mises à disposition du client.....	7
8.2. Informations recueillies par ICPF	7
9. Utilisation de la certification	8
10. Plaintes et appels.....	8
11. Renouvellement, résiliation, réduction, suspension ou retrait	8
12. Force majeure.....	9
13. Transfert.....	9
14. Autonomie des clauses contractuelles	9
15. Loi et attribution de compétences.....	9

1. Préambule

Sauf accord contraire écrit et signé par les parties et sous réserve des dispositions légales impératives, les présentes Conditions Générales s'appliquent et sont pleinement intégrées au contrat conclu entre ICPF et le client, relatif aux prestations fournies par ICPF (ci-après « services ») telles que définies dans la proposition émise. Elles s'imposent de plein droit à l'acceptation de la proposition et au plus tard au commencement de l'utilisation du service.

Elles prévalent sur tous les termes ou articles contradictoires contenus ou visés dans tout document remis par le client, notamment ses propres conditions générales.

2. Utilisation de la plateforme NOE

L'utilisation du compte sur la plateforme NOE, des services attenants et de tous les éléments mis à disposition est strictement réservée au client.

Dans le cadre d'une obligation de moyens, ICPF assure une prestation d'assistance technique à l'utilisation de la plateforme. Celle-ci consiste à faire comprendre les exigences du référentiel concerné et à faciliter l'utilisation de la plateforme. Elle ne consiste pas à analyser la situation particulière du client, à donner des conseils ou à transférer des connaissances ayant pour finalité la conception du dispositif à certifier. Il appartient au client, si le besoin se présente, de trouver par lui-même les ressources techniques susceptibles de réaliser ce type de prestation.

L'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services représente l'accord mutuel du client et de ICPF à l'utilisation de la plateforme Noé, conformément aux mesures et réglementations sur la sécurité des informations et de protection des données.

3. Obligations de ICPF

ICPF s'engage à :

- fournir à tout client les services tels que définis dans le contrat de certification. La demande doit être conforme au dispositif et à la procédure définis dans le programme de certification concerné ;
- se conformer aux usages et aux règles ou référentiels applicables à la prestation concernée ;
- opérer selon des procédures non discriminatoires ;
- se conformer aux délais fixés dans le contrat ;
- mettre à disposition du personnel salarié ou sous-traitant ayant toutes les compétences et qualifications requises pour effectuer ces services ;
- évaluer la demande éventuelle du client pour changer d'auditeur et la prendre en compte si elle s'avère justifiée ;

- dans le cas d'un recours éventuel suite à une contestation d'une décision en appel, s'assurer que le client puisse jouir de son droit d'appel auprès du comité de certification ;
- au cas où un observateur serait présent durant l'audit, s'assurer que son rôle est clairement communiqué au client et qu'il n'aura aucune influence sur le processus et les résultats.

4. Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir à ICPF, et si besoin à l'organisme d'accréditation, toutes les informations, tous les moyens et accès nécessaires à la réalisation des services, ainsi qu'à l'obtention et au maintien de ses accréditations, ce qui inclut d'autoriser des observateurs à participer aux audits dans le but d'évaluer les activités de ICPF ;
- fournir aux auditeurs de ICPF, le cas échéant, les équipements de protection appropriés et assurer la sécurité de leurs postes de travail ;
- se conformer à toutes les exigences nécessaires pour la délivrance et le maintien de la certification, en particulier, la communication des informations requises exactes, la démonstration de la conformité, l'instruction des réclamations, de leur enregistrement jusqu'à leur mise à disposition de ICPF, en passant par des actions appropriées et documentées ;
- autoriser ICPF à publier les détails des certificats délivrés ;
- maintenir le niveau de service en conformité avec les normes et les textes réglementaires en vigueur et informer ICPF à l'avance de toute modification relative au dispositif qualité, susceptible d'affecter la conformité du dispositif ou la validité des certificats délivrés ;
- à adopter des attitudes ou comportements contribuant à valoriser son certificat et à développer la notoriété de ICPF ;
- informer ICPF de toute infraction à une exigence réglementaire, susceptible d'entraîner des poursuites ou une injonction à améliorer ou à suspendre un process ou une activité relevant du dispositif certifié. ICPF se réserve le droit de suspendre ou retirer les certificats, attestations ou déclarations délivrés, en cas de manquement du client à signaler de telles infractions à ICPF ou à l'autorité de contrôle concernée ;
- dans le cas des audits de transfert, remettre à ICPF une copie de son certificat et des rapports d'audit du dernier cycle triennal et à traiter les plaintes ou litiges en cours en lien avec les activités à certifier ;

5. Responsabilités

ICPF ne peut être tenu responsable des pertes ou dommages subis à la suite d'une omission, négligence ou d'une erreur de quelque nature dans la mise en œuvre du service, sauf en cas de faute lourde.

6. Facturation et conditions de règlement

Les tarifs applicables aux services peuvent être obtenus sur simple demande ou consultés sur le site www.certif-icpf.org. ICPF se réserve le droit d'actualiser ses tarifs chaque année.

Pour une prestation donnée, les honoraires sont établis en fonction des tarifs et sont présentés avec les frais dans la proposition. Ils s'entendent en hors taxe et sont soumis à la TVA en vigueur.

Les prestations sont payables préalablement à leur exécution.

Toute facture non réglée à l'échéance prévue sera de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, productive de pénalités de retard et passible d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement calculée selon clause contractuelle (article L441-6 du Code de Commerce et Loi n°2008-776 du 4 août 2008 et décret n°2012-1115 du 2 Octobre 2012).

6.1. Validité du droit à l'audit

Le demandeur dispose d'un délai d'un an à compter de la date de facturation d'un audit pour :

- soumettre son dispositif via la plateforme NOE dans le cas d'un audit en ligne ;
- planifier son audit dans le cas d'un audit sur site ou à distance.

Passé ce délai, le demandeur aura renoncé à demander la certification. Toute nouvelle demande fera l'objet d'une nouvelle facturation des frais d'audit.

6.2. Report ou annulation d'un audit planifié

Si un audit planifié est annulé du fait du client, les frais d'audit restent acquis, sauf cas de force majeure définie au point 12. Le client aura renoncé à demander la certification. Toute nouvelle demande fera l'objet d'une nouvelle facturation.

Tout report d'audit planifié du fait du client fera l'objet d'une facturation par ICPF suivant les modalités ci-après :

- à plus de 40 jours calendaires avant la date prévue d'intervention : 10 % du montant des prestations concernées par le report,
- à moins de 40 jours : 20 %,
- à moins de 20 jours : 30 %,
- à moins de 10 jours : 80 %.

6.3. Redevance annuelle

La redevance annuelle constitue l'élément de ressources propre à assurer le fonctionnement et le développement de la certification. Elle couvre le coût de trois ensembles de dépenses :

- 1- la surveillance et le renouvellement, en particulier les audits,
- 2- la gestion, la promotion et la défense de la marque,
- 3- la recherche et le développement.

Le montant de la redevance est propre à chaque programme de certification.

7. Non application du code de la consommation

Le client s'engage à agir en qualité de professionnel, et quel que soit la taille de son activité, à ne pas se prévaloir d'une qualité de consommateur ou d'invoquer le code de la consommation.

En particulier, le droit de rétractation relatif à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation ne s'applique pas aux transactions entre professionnels (Code du Commerce), notamment dans le cadre d'un contrat conclu à distance/en ligne.

8. Confidentialité et droit de propriété des informations

8.1. Informations mises à disposition du client

Le contenu des documents mis à la disposition du client sont protégés par le droit d'auteur. Tout le matériel utilisé demeure la seule propriété de ICPF ou celle de ses partenaires. En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication au public sans l'autorisation expresse préalable de ICPF ou de ses ayants droits est constitutive de contrefaçon et passible des sanctions qui s'y rattachent.

8.2. Informations recueillies par ICPF

Relativement aux données recueillies, ICPF s'engage à :

- instaurer et maintenir une politique et des procédures documentées relatives à la mise à jour et à la diffusion des informations ;
- assurer la confidentialité de toutes les informations recueillies au cours du processus de certification, sur la base d'accords juridiquement exécutoires par tous les membres du personnel ;
- s'assurer que les informations obtenues lors du processus de certification ou à partir de sources autres que le demandeur, le client ou la personne certifiée, ne soient pas divulguées à une partie non autorisée sans le consentement dûment formulé par écrit de la personne (demandeur, client ou personne certifiée), sauf pour les cas où la loi prévoit la divulgation de ces informations ;
- lorsqu'il est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles, tenir au courant la personne concernée des informations divulguées, sauf disposition contraire de la Loi ;
- garantir que les activités des organismes apparentés ne compromettent pas la confidentialité ;
- supprimer toutes les données concernant un certifié dans un délai de 6 ans à compter de la date de réception du courrier de demande de résiliation ou de la date de la notification du retrait par ICPF.

9. Utilisation de la certification

Le détenteur de la certification est autorisé à utiliser le certificat et les logos associés, sous réserve de respecter la charte graphique ainsi que le périmètre précis. Il doit ainsi communiquer sur sa certification en précisant clairement le périmètre couvert dans le respect des principes de clarté et de sincérité.

Le client s'engage à respecter les règles d'utilisation du logo et de la marque ICPF concernant toute référence à la certification délivrée et lorsque cela est applicable, celles concernant l'utilisation de tout logo d'organisme d'accréditation ou tout autre organisme concerné, en association avec le logo de ICPF.

ICPF doit pouvoir exercer un contrôle approprié sur l'utilisation de ses certificats. Toute référence incorrecte aux systèmes de certification ou tout usage abusif des certificats, relevés dans les publicités, les catalogues et autres documents est strictement interdite. ICPF entreprendra librement toute mesure de son choix pouvant aller de la demande de rectification auprès du certifié, jusqu'à une action judiciaire ou la publication d'un communiqué sur le support de son choix, alertant le public sur les faits relevés.

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 supprimer toute référence à la certification dans sa communication) et s'acquitter de toute autre mesure exigée.

Nota : art 441-1 du code de procédure pénale : le faux et son usage est puni d'un emprisonnement de 3 ans et ou d'une amende de 45 000 €.

10. Plaintes et appels

Les plaintes et appels sont traités de manière constructive, impartiale et en temps raisonnable. Les modalités de traitement sont définies dans le programme de certification concerné.

11. Renouvellement, résiliation, réduction, suspension ou retrait

En cas de non-respect par le certifié des exigences du référentiel, du programme et des présentes conditions, ICPF peut se prononcer, après une procédure contradictoire, sur la réduction de la portée de la certification, la suspension ou le retrait de la certification. La décision de la suspension, de la réduction ou du retrait est notifiée par écrit au certifié.

ICPF est doté de procédures documentées pour la suspension ou le retrait de la certification, qui peuvent être communiquées sur demande du certifié à tout moment.

Le renouvellement s'effectue par tacite reconduction sous réserve de la satisfaction des exigences du programme concerné et du paiement des redevances.

La demande de résiliation ou de non-renouvellement de la certification à l'initiative du certifié doit être effectuée par courrier recommandé avec Avis de Réception a minima 2 mois avant l'échéance de la certification. Toutes les factures émises avant la date de première présentation du courrier restent dues.

12. Force majeure

Tout évènement imprévisible, indépendant de la volonté entraînant l'impossibilité d'exécuter les services et reconnu par jurisprudence et les tribunaux français est considéré comme cas de force majeure.

Toute erreur ou omission, tout manquement par le client ou ICPF concernant le respect de l'une des clauses contractuelles, ne doit donner lieu à une plainte ou être considéré comme une cause de rupture du contrat dans la mesure où cela résulte d'un cas de force majeure.

13. Transfert

Sauf accord préalable expressément écrit de ICPF et du client, le client ne peut céder ou transférer à un tiers tout ou une partie de ses droits et obligations résultant du contrat.

14. Autonomie des clauses contractuelles

Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes serait réputée ou déclarée nulle ou non-écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

15. Loi et attribution de compétences

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, compétence expresse sera attribuée au tribunal de Nanterre, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.