

Cadre contractuel

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande de prestation par un Organisme, ci-après dénommé "le Client", auprès d'I.Cert, dans le cadre de la certification de produits et services. Les dispositions de ladite Certification sont définies dans les dispositifs de certification d'I.Cert concernés. Les présentes conditions générales de vente sont réputées faire partie intégrante dudit dispositif. Les dispositifs considérés sont soit disponibles sur le site Internet d'I.Cert www.icert.fr, soit sur demande auprès d'I.Cert. Toute modification par rapport à l'étendue ou la nature des prestations fait l'objet d'un avenant au Contrat.

Objet

Conformément au dispositif de certification concerné en vigueur, l'Organisme confie à I.Cert, qui l'accepte, le soin de procéder à l'évaluation selon le dispositif en vigueur de la certification concernée. Les interventions d'I.Cert consistent notamment en la réalisation d'études de dossier et d'audits, sur site ou à distance. A l'issue de ces prestations, I.Cert fait parvenir au Client un rapport décrivant les constats faisant suite à l'audit et émet, le cas échéant, un certificat. L'audit se déroule en langue française.

Obligations du client

Le Client doit s'assurer que son personnel, sa documentation, et ses locaux soient accessibles à I.Cert. Le Client met à disposition d'I.Cert les locaux et moyens nécessaires à la conduite de la prestation d'I.Cert et ce, sans frais. Le personnel audité doit être convenablement qualifié, informé et autorisé par le Client. Le Client doit notamment permettre à I.Cert d'auditer du personnel permanent directement rattaché à son organisation et impliqué dans les activités entrant dans le périmètre de certification. Le personnel présenté dans le cadre de l'audit ne peut donc pas être constitué exclusivement de prestataires externes, sauf disposition contraire prévue par le référentiel ou le dispositif de certification applicable. Afin qu'I.Cert puisse être en conformité avec la réglementation applicable relative à la santé et à la sécurité, le Client doit fournir à I.Cert toutes informations disponibles relatives aux risques ou dangers connus, réels ou potentiels, susceptibles d'être rencontrés par le personnel d'I.Cert durant leurs prestations sur site. Le Client accepte la présence d'évaluateurs du Cofrac lors d'un audit mené au sein de son organisation.

D'une manière générale, dans le cadre du contrat, il incombe au Client de coopérer avec I.Cert en facilitant toute opération de vérification du dispositif mis en œuvre. Le Client s'engage à s'acquitter des sommes dues auprès d'I.Cert. Le Client est autorisé à reproduire ou publier des extraits de rapport d'I.Cert, uniquement lorsque le nom d'I.Cert n'apparaît pas sous quelque forme que ce soit ou lorsque le Client a obtenu l'autorisation préalable écrite d'I.Cert. Le Client n'est pas autorisé à publier tous détails concernant la manière dont I.Cert accomplit, conduit ou effectue ses opérations. Le Client doit immédiatement informer I.Cert des changements - de ses locaux, de l'interlocuteur à contacter, par exemple - susceptibles d'affecter la portée de la certification considérée, ses services ou ses produits. Tout manquement à cette obligation d'information peut conduire à un retrait de certificat. Le Client s'engage toujours à se conformer, pendant la durée de validité du contrat, à toutes les exigences normales et nécessaires pour la délivrance et le maintien du certificat. Ces exigences relèvent en outre de toutes lois, réglementations, règles émises par toute autorité compétente, toutes recommandations, tous codes et règlements similaires édictés par toute autorité, toutes règles édictées par I.Cert, selon lesquels, conformément auxquels ou dans le cadre desquels la certification est délivrée. Le Client garantit l'exhaustivité et l'exactitude de toutes les informations, documents, supports fournis à I.Cert lors de ses interventions. Le Client s'engage à respecter les règles édictées et fournies par I.Cert concernant l'usage des certificats, logos et marques.

Pour les organisations multisites, le Client est tenu d'informer I.Cert de toute situation où son organisation ne répondrait plus à la notion de multisite telle que définie dans le lexique du dispositif de certification concerné. I.Cert se réserve le droit de prendre toute décision qu'il jugerait adaptée s'il se rendait compte que le cadre du multisite n'était plus respecté par le Client pendant la durée de validité de la certification.

Obligations d'I.Cert

I.Cert s'engage à avoir recours à des auditeurs qualifiés et à mettre en œuvre des moyens appropriés pour délivrer ses prestations dans le cadre du Contrat, incluant le dispositif de la certification concernée.

I.Cert, informé des risques en matière de santé et de sécurité par le Client, dans le cadre des audits, doit prendre toute précaution utile dans les locaux du Client et s'assurer que son personnel se conforme aux réglementations relatives à la santé et la sécurité applicables chez le Client.

Limitation de responsabilité : I.Cert s'oblige à apporter le plus grand soin dans la délivrance de ses prestations. Sauf en cas de négligence volontaire ou de malveillance de la part d'I.Cert ou de ses préposés, I.Cert ne peut être tenu pour responsable des pertes ou dommages subis par le Client lors de la réalisation des prestations et de ses conséquences.

Si la responsabilité d'I.Cert devait être néanmoins 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 maximal d'une journée de prestation au titre de la prestation en cause. I.Cert ne peut être tenu pour responsable des dommages indirects subis par le Client du fait des prestations, comme perte de production, perte de bénéfices, perte de revenus, perte de contrats, perte de clientèle. Lorsqu'I.Cert remet un certificat au Client, ce dernier en fait l'usage, sans toutefois pouvoir lui conférer une valeur autre que ce qu'elle représente, c'est-à-dire une appréciation positive d'un dispositif mis en œuvre par un organisme, par rapport aux dispositions du dispositif concerné. Il ne s'agit aucunement d'une garantie. En conséquence, en cas de contestation venant d'un tiers, le Client s'engage à ne pas rechercher I.Cert sur l'interprétation escomptée quant à la valeur de cette certification.

Prix et paiement

Le contrat ou devis indique les montants dus à I.Cert pour les prestations à réaliser. La grille tarifaire du contrat présente les prix des prestations. Les tarifs indiqués sont exprimés en euros hors taxes. Une TVA est appliquée en sus au taux en vigueur à la date de la prestation. Les tarifs sont valables en France (France métropole, outre-mer). Des prestations complémentaires, non intégrées à la proposition commerciale d'I.Cert, peuvent être effectuées avec l'accord d'I.Cert, selon la grille tarifaire en vigueur. Les montants indiqués n'incluent pas les frais de transport et d'hébergement des personnes missionnées pour les prestations. Il est convenu que ces frais soient facturés au Client en conformité avec la politique des frais de missions d'I.Cert. Le règlement des prestations par le Client se fait comme suit :

- les frais de dossier sont facturés à réception du contrat signé.
- les frais d'audit sont facturés à l'issue de chaque audit.
- les frais de prestations complémentaires sont facturés à l'issue des prestations complémentaires.
- le montant de la redevance est payable au début de chaque année civile

Cas particulier de la certification Qualiopi :

Les montants indiqués incluent les frais de transport, de restauration et de séjour des personnes missionnées pour les prestations en France Métropolitaine hors Corse sauf pour les cas de renouvellement Qualiopi dont la demande complète est transmise moins de trois mois avant l'échéance du certificat et pour laquelle aucun auditeur ne peut être trouvé sur son département ou dans les départements directement limitrophes. Dans ce dernier cas I.Cert informe le Client du montant estimatif des frais de mission de l'auditeur qui sont refacturés à prix coûtant, ce que le Client accepte expressément. Les justificatifs de frais d'auditeur sont transmis au Client sur simple demande écrite.

Lorsque, à la demande du Client ou de son fait, l'auditeur doit fractionner une journée d'audit en deux demi-journées, c'est le tarif de la demi-journée qui sera facturé deux fois au lieu de la journée entière, ce que le Client accepte expressément.

Les frais dus à I.Cert sont payables à la date indiquée sur la facture correspondante. Si une prestation est reportée ou annulée unilatéralement par le client qui avait préalablement accepté les dates de réalisation de ladite prestation, en dehors d'un cas de force majeure, I.Cert se réserve le droit de facturer au client le solde éventuel qui aurait été facturé si la prestation avait été réalisée. Les certificats ne peuvent être délivrés qu'après réception de l'intégralité du paiement à I.Cert.

Transfert sortant de certification :

En cas de demande de transfert de certification du Client vers un autre organisme de certification, l'ensemble des factures émises par I.Cert doivent être intégralement réglé avant la validation du transfert sortant par I.Cert. En présence de factures non réglées, I.Cert se réserve le droit de suspendre la validation du transfert sortant jusqu'à la régularisation complète des sommes dues, sous réserve des dispositions réglementaires ou des exigences spécifiques applicables au dispositif de certification concerné.

Report

Tout report d'audit intervenant trois semaines avant la date prévue, du fait du Client, donne lieu à la perception par I.Cert d'une somme correspondant à une journée de prestation auditeur au tarif en vigueur. Cette somme reste définitivement acquise par I.Cert et ne donne lieu à aucune déduction sur les sommes ultérieures dues par le Client.

Suspension et retrait

Un certificat émis par I.Cert peut faire l'objet d'une suspension.

La suspension peut intervenir sur demande du certifié. Cette demande doit être alors formulée par écrit à l'attention d'I.Cert.

La suspension peut intervenir sur décision du comité de décision suite au constat ponctuel :

- du non-respect des exigences définies contractuellement, relatives à la certification ;
- du non-respect des dispositions définies dans la procédure de surveillance ;
- d'écarts constatés par rapport aux exigences spécifiques visées par la certification ;
- du non-respect des exigences réglementaires visées par la certification ;
- du non-respect des règles de communication de la marque I.Cert ;
- suite au résultat du traitement d'une plainte.

Un certificat émis par I.Cert peut faire l'objet d'un retrait.

Le retrait peut intervenir sur décision du comité de décision suite au constat :

- d'abandon de certificat ou de cessation d'activité définitive ;
- du non-respect répété des exigences définies contractuellement, relatives à la certification ;
- d'écarts répétés constatés par rapport aux exigences spécifiques visées par la certification ;
- du non-respect répété des exigences réglementaires visées par la certification ;
- du non-respect des dispositions définies dans la procédure de surveillance passé le délai de la période de surveillance ;
- d'une utilisation frauduleuse du certificat, ou d'une pratique frauduleuse de son activité ;
- du non-respect répété des règles de communication de la marque I.Cert ;
- de non-acceptation des phases de surveillance définies contractuellement ;
- suite au résultat du traitement d'une plainte ;
- de non-paiement des factures de I.Cert à leur échéance et après deux relances.

Résiliation

Chacune des parties peut résilier le contrat avec un délai de préavis d'un mois par courrier recommandé avec accusé de réception. La certification devient caduque passé ce préavis d'un mois. Le Client doit alors cesser toute communication relative à la certification considérée. Dans ce cas, le Client doit retourner à I.Cert tout document faisant mention de la certification considérée, notamment le certificat. L'impossibilité pour I.Cert de réaliser la recevabilité d'un dossier du fait du Client est considérée comme résiliation.

L'impossibilité de réaliser un audit prévu du fait du client donne lieu à une indemnité d'un montant correspondant à une journée de prestation et est considéré comme une résiliation. Dans tous les cas, les frais de dossier facturés à la signature du contrat restent acquis par I.Cert. Lorsque la certification est retirée en cours de contrat ou non renouvelée à l'issue du cycle de certification, le contrat est résilié de plein droit sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par le Client.

Cas de force majeure

En cas d'empêchement d'I.Cert d'exécuter ou d'achever une prestation objet du contrat, pour quelque raison que ce soit et indépendamment de sa volonté, y compris mais sans limitation à la catastrophe naturelle, la guerre, activité terroriste ou action industrielle, maladie, décès ou démission du personnel ou manquement par le Client à l'une de ses obligations contractuelles, le Client paie à I.Cert le montant de toute dépense non remboursable effectivement engagée; une fraction du prix convenu égale à la partie du service effectivement exécuté, et I.Cert n'encourt aucune responsabilité, pour quelque raison que ce soit, pour l'inexécution partielle ou totale de sa prestation.

Confidentialité

Les auditeurs et toutes les personnes impliquées dans le processus de certification, salariés, sous-traitants, prestataires de services ou toute personne y ayant un intérêt, sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle. Les Informations confidentielles, objet du contrat, sont toutes informations écrites ou orales qu'une partie acquiert de l'autre partie conformément au contrat et toutes informations relatives aux activités. En revanche, ces informations confidentielles n'incluent pas toutes informations qui :

- sont ou deviennent généralement connues du public ci-après,
- étaient disponibles sur une base non confidentielle antérieurement à la date de divulgation,
- sont divulguées à une partie par une tierce personne indépendante habilitée à divulguer lesdites Informations.

Sauf exigé par la Loi ou par toute autorité judiciaire, réglementaire ou toute autre autorité, aucune des deux parties, ni son personnel, ses agents ou sous-traitants ne sont habilités à utiliser des informations confidentielles pour des fins autres que celles du contrat et à divulguer à des tiers ou toutes autres personnes les informations confidentielles, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

Gestion des données personnelles

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Economie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

Responsables de la collecte des données personnelles :

I.Cert est représenté par son représentant légal. En tant que responsable du traitement des données qu'il collecte, I.Cert s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur. Il appartient notamment à I.Cert d'établir les finalités de ses traitements de données, de fournir à ses prospects et Clients, à partir de la collecte de leurs consentements, une information complète sur le traitement de leurs données personnelles et de maintenir un registre des traitements conforme à la réalité. Chaque fois qu'I.Cert traite des données personnelles, I.Cert prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des données personnelles au regard des finalités pour lesquelles I.Cert les traite.

Finalités des données collectées

I.Cert est susceptible de traiter tout ou partie des données :

- pour permettre la gestion et la traçabilité des prestations et services commandés par le Client : données de connexion, facturation, historique des commandes, etc.
- pour mener des enquêtes de satisfaction,
- pour mener des campagnes de communication (SMS, courriel), numéro de téléphone, adresse électronique pour le suivi des certificats (non commerciale).

I.Cert ne commercialise pas vos données personnelles. Celles-ci sont donc uniquement utilisées par nécessité ou à des fins statistiques et d'analyse.

Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les Clients d'I.Cert disposent des droits suivants :

- Droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des utilisateurs,
- Droit de verrouillage ou d'effacement des données des utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD),
- Droit à la limitation du traitement des données Clients (article 18 RGPD),
- Droit d'opposition au traitement des données Clients (article 21 RGPD),
- Droit à la portabilité des données que les Clients auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD),
- Droit de définir le sort des données Clients après leur mort et de choisir à qui I.Cert devra communiquer (ou non) ses données à un tiers qu'ils aura préalablement désigné.

Dès que I.Cert a connaissance du décès d'un Client et à défaut d'instructions de sa part, I.Cert s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Si un Client souhaite savoir comment I.Cert utilise ses données personnelles, demander à les rectifier ou s'oppose à leur traitement, le Client peut contacter I.Cert par écrit à l'adresse suivante :

I.Cert

Immeuble Pentagone 2 – 6 rue d'Ouessant

35760 Saint-Grégoire

Dans ce cas, le Client doit indiquer les données personnelles qu'il souhaiterait que I.Cert corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant précisément avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Les demandes de suppression de données personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à I.Cert par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les Clients d'I.Cert peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

Non-communication des données personnelles

I.Cert s'interdit de traiter, héberger ou transférer les informations collectées sur ses Clients vers un pays situé en dehors de l'Union européenne ou reconnu comme « non adéquat » par la Commission européenne sans en informer préalablement le Client. Pour autant, I.Cert reste libre du choix de ses sous-traitants techniques et commerciaux à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

I.Cert s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des informations et notamment qu'elles ne soient pas communiquées à des personnes non autorisées. Cependant, si un incident impactant l'intégrité ou la confidentialité des Informations du Client est portée à la connaissance d'I.Cert, celle-ci devra dans les meilleurs délais informer le Client et lui communiquer les mesures de corrections prises. Par ailleurs, I.Cert ne collecte aucune « donnée sensible ».

Types de données collectées

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique par I.Cert, destiné à assurer la gestion des candidats à la certification et au suivi des certificats. Les destinataires des données sont les services d'I.Cert et tout organisme appelé réglementairement à connaître des informations liées aux certifications délivrées. Conformément à la loi, le candidat bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, et qu'il peut exercer en s'adressant par courriel à contact@icert.fr.

Propriété intellectuelle

I.Cert a la propriété des supports nécessaires à la bonne réalisation de ses prestations. Ces supports ne peuvent être copiés ni reproduits, sauf accord préalable écrit d'I.Cert. En conséquence, toute infraction est sanctionnée et régie par la loi du 11 mars 1957 modifiée par la loi du 12 mars 1992.

Différend

Le contrat applicable aux prestations d'I.Cert est régi par le droit français. Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le Tribunal de Rennes est seul compétent pour régler le litige.

Archivage

I.Cert conserve dans ses archives pour chacun de ses certifiés et pour la période demandée par l'organisme d'accréditation ou par la loi applicable, tous les documents relatifs aux prestations réalisées, éléments transmis par le Client, dispositif de certification.