

Conditions générales de vente

ADC

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations de **Certi.Kôntrol** et régissent les relations entre CERTI.KONTROL et ses clients professionnels.

Les prestations concernées sont :

- La certification et la délivrance d'attestation de capacité.

Ces conditions générales de vente entrent en vigueur à la date de la signature du contrat de certification émis par **Certi.Kôntrol**.

Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Ces conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **Certi.Kôntrol** fournit aux clients professionnels (dénommés dans les présentes conditions générales de ventes « Opérateurs ») qui lui en font la demande, via le site internet par contact direct, les services suivants : « Délivrance d'attestation de capacité. »

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve auprès des opérateurs, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents de l'opérateur, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout opérateur qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de **Certi.Kôntrol**. Elles sont aussi accessibles sur le site web <https://www.Certi.Kontrol.fr>.

Toute commande implique, de la part de l'opérateur, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente de **Certi.Kôntrol**.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de **Certi.Kôntrol** sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Certi.Kôntrol est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

1 - Obligations de Certi.Kôntrol

Certi.Kôntrol est un organisme indépendant tierce partie. **Certi.Kôntrol** fournit un avis, un rapport, un constat ou une recommandation. **Certi.Kôntrol** réalise des audits, des évaluations, des contrôles, chez l'opérateur ou à distance (contrôle documentaire ou échanges par téléphone ou par vidéo). A l'issue, une conclusion d'audit est communiquée à l'opérateur qui permettra le cas échéant de délivrer un certificat.

Certi.Kôntrol s'engage à :

- Missionner des auditeurs et des évaluateurs qualifiés et compétents
- Évaluer l'opérateur selon le référentiel de **Certi.Kôntrol**. Cette opération d'évaluation peut être conditionnée à des prérequis dont l'opérateur aura connaissance avant la signature du contrat
- Mener les audits ou les évaluations durant la période de validité du contrat
- Remettre aux opérateurs un certificat ou une attestation prouvant la conformité à un référentiel si les résultats de l'audit ou de l'évaluation sont jugés satisfaisants par **Certi.Kôntrol**
- Informer l'opérateur des périodes auxquelles doivent être planifiés les suivis des cycles d'audit ou d'évaluation dans le cadre des exigences du référentiel choisi

2 - Obligations de l'opérateur

L'opérateur garantit à **Certi.Kôntrol** l'accès aux documents nécessaires en temps utiles, aux sites physiques et à son personnel pour lui permettre de réaliser sa prestation.

L'opérateur s'engage à :

- Se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur y compris celles émises par les autorités locales compétentes

- Suivre et à mettre en œuvre toutes les recommandations émises par toute autorité ainsi que les exigences normales de **Certi.Kôntrol** nécessaires pour la délivrance et le maintien de l'attestation
- Respecter les exigences du ou des référentiels évalués par **Certi.Kôntrol**
- Fournir les documents et les éléments nécessaires avant le début de la réalisation du service.
- Mettre à disposition de la personne missionnée par **Certi.Kôntrol** un accès à tout élément nécessaire à la réalisation de la mission.
- A assurer la traçabilité des achats, mouvements et affectations de l'ensemble des fluides frigorigènes manipulés ou stockés par au sein de son entreprise ;
- A faire parvenir à **Certi.Kôntrol**, si l'opérateur est concerné par le renouvellement de son attestation de capacité, les éléments au plus tard un mois avant l'échéance de son attestation de capacité
- A ne pas déposer de demandes d'attestation de capacité auprès d'autres organismes agréés sauf dans le cas de demande de transfert d'attestation
- Veiller ce que les documents, informations, matériels mis à disposition du représentant de **Certi.Kôntrol** ne constituent pas une infraction à un brevet, un droit d'auteur ou tout autre droit de propriété de tout tiers
- Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des conditions de travail des représentants de **Certi.Kôntrol**
- Respecter les délais et le planning élaboré en accord avec **Certi.Kôntrol**.
- Répondre sous un délai de 15 jours maximum aux écarts détectés lors de l'audit.
- Répondre sous un mois maximum aux réclamations le concernant que **Certi.Kôntrol** pourrait recevoir d'une tierce partie portant sur le périmètre certifié de l'opérateur
- Enregistrer et apporter une réponse à toute plainte éventuelle émanant de la part d'un tiers à son encontre en rapport avec son activité objet de la demande d'attestation de capacité. L'opérateur doit mettre en œuvre un système d'enregistrement des plaintes et réclamations et des mesures correctives qu'il a adoptées pour y remédier. Ces enregistrements devront être mis à disposition de l'organisme certificateur à sa demande et sont conservés durant une période de cinq ans. Ces enregistrements peuvent prendre plusieurs formes, notamment celle d'un tableau avec plusieurs colonnes (date de la plainte ou réclamation enregistrée, détail de la plainte ou de la réclamation, action corrective prévue à la suite de cette plainte ou réclamation, date de la mise en place de l'action corrective).
- Accepter les audits ou évaluations complémentaires éventuellement inopinés de la part de **Certi.Kôntrol** en cas de réclamation d'un tiers qui ne pourrait pas être traitée d'une autre manière que par un audit sur site
- Alerter sans délai **Certi.Kôntrol** en cas de conflits d'intérêt entre son entreprise et l'auditeur proposé pour réaliser l'audit
- Accepter la présence d'un observateur lors de l'audit notamment d'un représentant de l'accréditeur de **Certi.Kôntrol** ou dans le cadre d'une supervision d'un auditeur
- Accepter que **Certi.Kôntrol** intègre le nom de l'opérateur et ses coordonnées dans l'annuaire des certifiés
- Informer sans délai **Certi.Kôntrol** de tous faits importants qui peuvent entraîner une conséquence sur le périmètre certifiée de l'opérateur
- À ne pas récuser les auditeurs proposés par **Certi.Kôntrol** plus deux fois.

3- Propriété intellectuelle

Les documents, les rapports, les attestations et les certificats délivrés par **Certi.Kôntrol** demeurent, ainsi que le contenu, sa propriété.

L'opérateur autorise **Certi.Kôntrol** à conserver sans limitation de temps une copie des documents de l'opérateur, quel qu'en soit le support.

Certi.Kôntrol reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande de l'opérateur) en vue de la fourniture des services à l'opérateur. L'opérateur s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

4 - Responsabilité de Certi.Kôntrol - Garantie

Certi.Kôntrol est responsable de toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification dans le domaine des attestations de capacités, A l'exception des informations que l'opérateur met à disposition du public, ou après accord entre l'organisme de certification et l'opérateur, toutes les autres informations sont considérées comme privées et confidentielles.

Certi.Kôntrol s'engage à fournir ses prestations en faisant preuve de la diligence et de la compétence que l'on est en droit d'attendre de la société. Sauf en cas de négligence prouvée, volontaire ou de malveillance, de la part de Certi.Kôntrol, de ses salariés ou de ses sous-traitants, Certi.Kôntrol ne saurait être tenu responsable des pertes ou de dommages subis par l'opérateur.

Le montant total de la responsabilité de Certi.Kôntrol à l'égard de l'opérateur en cas d'actions intentées en raison de pertes, dommages, dépenses, réclamations, frais, débours et préjudices de toute nature sera limité, à une somme égale au prix hors T.V.A. payé à Certi.Kôntrol

Dans les cas permis par la loi et sous réserve des exigences d'accréditation de notification et d'agrément, Certi.Kôntrol pourra céder le contrat dont elle est titulaire avec les mêmes niveaux d'exigences et de garantie, ce que l'opérateur reconnaît et accepte expressément.

L'opérateur garantit Certi.Kôntrol contre toutes demandes d'indemnisation, actions en justice, qui seraient la conséquence d'une mauvaise utilisation volontaire ou non d'une attestation ou d'un certificat délivré par Certi.Kôntrol.

5 - Force majeure

La partie subissant un cas de force majeure devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à tenir des obligations du contrat et devra s'en justifier auprès de celle-ci.

Les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat pour une durée de trois mois. Si le cas de force majeure dépasse ce délai, le contrat entre les parties sera annulé automatiquement, sauf accord contraire des deux parties.

Les cas de force majeure reconnus par la loi et la jurisprudence sont habituellement et notamment : incendie, inondation, cyber attaque, tremblement de terre, catastrophes naturelles, actes de guerre, terrorisme, émeutes, troubles civils, grèves ou conflits sociaux.

6 - Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par l'opérateur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au prestataire, même s'il en a eu connaissance.

7 – Appels et Plaintes

Sur demande à Certi.Kôntrol la description du processus de traitement des plaintes et des appels est mise à disposition de toute partie intéressée. La procédure de gestion des appels et plaintes à son dernier indice est mise à la disposition de l'opérateur sur simple demande à la direction.

7.1 - Appels

Tout opérateur en désaccord avec un avis formulé par Certi.Kôntrol peut faire appel dudit avis.

Cet appel doit être adressé à Certi.Kôntrol par courriel ou par courrier. L'opérateur doit préciser le(s) point(s) de désaccord et apporter les éléments factuels qui justifieraient, de son point de vue, une modification de l'avis Certi.Kôntrol.

La réponse apportée à l'opérateur sera validée obligatoirement par une personne autre que celle ayant participé le processus d'audit.

7.2 - Plaintes

En cas de problème relatif à l'activité de Certi.Kôntrol, l'opérateur ou toute personne intéressée peut adresser à Certi.Kôntrol une plainte par tout moyen qu'il juge approprié.

Pour les besoins du traitement de la plainte, Certi.Kôntrol pourra demander au client de fournir par écrit des éléments pour motiver sa plainte.

Le traitement d'une telle plainte se fera, en toute hypothèse de façon non discriminatoire.

La réponse apportée au client sera validée obligatoirement par une personne autre que celle ayant participé aux activités liées à la plainte.

8 - Défaut de paiement

En cas de non-paiement par l'opérateur de tout ou partie du règlement relatif à la délivrance ou au renouvellement d'une attestation de capacité, Certi.Kôntrol peut :

- Suspendre l'attestation tant que le paiement n'est pas reçu ;
- Procéder au retrait définitif de l'attestation après avoir informé l'opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception.

9 – Confidentialité

Certi.Kôntrol s'engage à ne pas communiquer à des tiers, même partiellement, des renseignements dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du présent contrat et que les clients lui auront déclarés comme étant confidentiels, sans son accord écrit préalable.

Toutes les personnes, prestataires de services ou salariés, impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement professionnel de confidentialité « code de déontologie ».

L'opérateur autorise Certi.Kôntrol à communiquer toutes les informations dont Certi.Kôntrol dispose à un ou des membres de Certi.Kôntrol, pour la réalisation du service, qui sont individuellement tenus à la confidentialité.

Quand Certi.Kôntrol est tenu par la loi de diffuser des informations confidentielles ou lorsqu'il y est autorisé par des engagements contractuels, l'opérateur ou la personne concernée est avisé par lettre postale A/R des informations divulguées, sauf si la loi l'interdit.

Lors des audits ou des contrôles exigés par notre système de management « exemple audit interne ou externe, audit sur site... » l'opérateur autorise Certi.Kôntrol à communiquer toutes les informations dont Certi.Kôntrol dispose, pour le déroulement de la prestation.

Toutes les informations sur l'opérateur, qui seront obtenues auprès des sources autres que l'opérateur, sont traitées comme confidentielles.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur nonobstant la fin des présentes par suite d'expiration ou de résiliation pour quelque cause qu'elle survienne pendant une durée de SIX (6) ans.

10 - Droit applicable

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

11 – Compétence juridictionnelle

Toutes les contestations et les litiges auxquels pourraient donner lieu la commande de prestation ou son exécution seront de la compétence du tribunal de commerce de Metz.