Les présentes conditions générales de vente s’appliquent à toutes les prestations de CERTI.KÔNTROL et régissent les relations entre CERTI.KÔNTROL et ses clients professionnels. Certi.Kôntrol a souscrit à une assurance pro de responsabilité civile (AXA N°10820095804) couvrant les activités décrites dans ce contrat.

**Les prestations concernées sont :**

* La certification qualité des prestataires d’actions concourant au développement des compétences

Des dispositions particulières au contrat peuvent être mentionnées sur le devis envoyé au client.

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 qui lui en font la demande, par contact direct ou via un support papier, les services suivants : certification qualité des prestataires d’actions concourant au développement des compétences

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations réalisées par Certi.Kôntrol auprès des clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout client 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.certikontrol.fr.

Toute commande implique, de la part du client, 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 une prestation de certification. Certi.Kôntrol réalise des audits en présentiel ou en distanciel. A l’issue, un rapport est communiqué au client qui permettra le cas échéant de délivrer un certificat.

Certi.Kôntrol s’engage à :

* Missionner des auditeurs qualifiés et compétents
* Évaluer l’entreprise cliente selon le programme de certification choisi. Cette opération d’évaluation peut être conditionnée à des pré-requis dont le client aura connaissance avant la signature du contrat
* Mener les audits durant la période de validité du contrat.
* Remettre aux clients un certificat prouvant la conformité à un programme de certification si les résultats de l’évaluation sont jugés satisfaisants par Certi.Kôntrol
* Informer le client des périodes auxquelles doivent être planifiés les suivis des cycles d’audit dans le cadre des exigences du programme de certification choisi
* Informer le client de tout changement impactant le processus de certification.
* Garantir la confidentialité et la sécurité de toutes les données fournies par le client.
* Garantir que ses politiques et procédures régissant son fonctionnement ainsi que leur administration ne sont pas discriminatoires. De ce fait, Certi.Kôntrol rend accessible et autorise l’accès à la certification pour tout demandeur entrant dans le périmètre du domaine de certification.
* Mener son intervention en tout impartialité et en toute confidentialité.
* N’avoir aucune condition abusives, financières ou autres, conditionnant l’accès à la certification.
* Limiter ses exigences, son évaluation, sa revue, sa décision et sa surveillance aux éléments spécifiquement en rapport avec la portée de la certification.

**2 - Obligations du client**

Le client 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.

Le client s’engage à :

* Disposer de tous les éléments de preuves permettant d’attester de la conformité au programme de certification et susceptibles d’être demandés par l’auditeur lors de l’audit et fournir l‘accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants concernés. L’absence de preuve le jour de l’audit fera l’objet d’une non-conformité.
* Avoir mis en œuvre une action relevant de chaque catégorie d’actions concernée.
* Respecter en permanence les exigences du programme de certification de Certi.Kôntrol, et mettre en œuvre les changements appropriés communiqués par Certi.Kôntrol
* Mettre à disposition de la personne missionnée par Certi.Kôntrol un local équipé d’un bureau
* Alerter sans délai Certi.Kôntrol en cas de conflits d’intérêt ou d’impartialité entre son entreprise et l’auditeur proposé pour réaliser l’audit
* Se conformer à toutes les lois et règlementations en vigueur y compris celles émises par les autorités locales compétentes
* 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
* Suivre et mettre en œuvre toutes les recommandations émises par toute autorité ainsi que les exigences de Certi.Kôntrol nécessaires pour la délivrance et le maintien de la certification.
* 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. Le non-respect du calendrier et le report de l’audit sera facturé 300 € HT par audit reporté moins de 7 jours calendaires avant premier jour de la mission
* Répondre aux écarts détectés lors de l’audit dans les délais définis par la procédure de certification.
* Accepter les audits ou évaluations complémentaires éventuellement inopinés de la part de Certi.Kôntrol en cas de plainte d’un tiers qui ne pourrait pas être traitée d’une autre manière que par un audit sur site
* 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’entreprise cliente et ses coordonnées dans l’annuaire des certifiés
* Ne pas utiliser la certification d’une façon qui puisse nuire à Certi.Kôntrol, ni faire de déclarations qui puissent être considérées comme trompeuses ou non autorisées
* Cesser d’utiliser l’ensemble des moyens de communication qui font référence à la certification en cas de suspension, de retrait ou à l’échéance de la validité, en conformité avec le programme de certification.
* Informer sans délai Certi.Kôntrol de tous faits importants « changements à l’initiative du client » qui peuvent avoir une conséquence sur le certificat et sur le périmètre certifié du client
* Respecter l’utilisation du Certificat et Logo de Certi.Kôntrol
* Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la catégorie de certification en respectant la charte et le règlement d’usage de la marque Qualiopi
* À ne pas récuser les auditeurs proposés par Certi.Kôntrol plus de deux fois.
* N’exercer aucune pression commerciale, financière ou tout autre type de pression compromettant la réalisation de nos audits et impactant notre impartialité et indépendance.
* Fournir à autrui, dans leur intégralité, les copies de documents concernant la certification.
* Répondre sous un mois maximum aux plaintes le concernant que Certi.Kôntrol pourrait recevoir d’une tierce partie portant sur le périmètre certifié du client
* Prendre toutes les dispositions nécessaires pour l’instruction des réclamations.
* 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,
* 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.

**3- Propriété intellectuelle**

Les documents, les rapports, et les certificats délivrés par Certi.Kôntrol, ainsi que leurs contenus, demeurent sa propriété.

Le client autorise Certi.Kôntrol à conserver sans limitation de temps une copie des documents du client, quel qu’en soit le support.

**4 - Responsabilité de Certi.Kôntrol - Garantie**

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 le client.

Le montant total de la responsabilité de Certi.Kôntrol à l’égard du client 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

Le client 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 le client, 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 des contractants sur simple demande à la direction.

**7.1 - Appels**

Tout client 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. Le client 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 au client 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, le client 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 – 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 ».

Le client 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, le client 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… » le client autorise Certi.Kôntrol à communiquer toutes les informations dont Certi.Kôntrol dispose, pour le déroulement de la prestation.

Toutes les informations sur le client, qui seront obtenues auprès des sources autres que le client, 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.

**9 - 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.

**9 – 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.

Nom Prénom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Raison sociale :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Signature :