

## 1. Objet des conditions générales de services

Les présentes Conditions Générales de Services (CGS) définissent les modalités et règles régissant la relation contractuelle entre Acuria Certification et ses clients, dans le cadre des prestations de certification, d'audit et d'évaluation réalisées conformément aux normes et référentiels applicables.

Les CGS s'appliquent à toutes les prestations de certification proposées par Acuria Certification.

Les référentiels cités ci-dessous incluent dans leur version en vigueur ; les documents d'application émanant des instances de normalisation, des organismes d'accréditation, des prescripteurs de schémas de certification, ainsi que la réglementation applicable. Ces documents sont désignés collectivement comme « normes » ou « référentiels » dans les présentes CGS.

- ISO/IEC 17065:2012 - Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ;
- La norme ISO/IEC 17021-1:2015 - Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management ;
- L'ensemble des documents opposables aux normes ISO/IEC 17065:2012 et ISO/IEC 17021-1:2015.

Les CGS décrivent :

- Les règles générales de fonctionnement des prestations de certification fournies par Acuria Certification ;
- Les droits et obligations réciproques des parties dans le cadre des prestations réalisées ;
- Les modalités d'utilisation des marques, certificats et documents émis par Acuria Certification ;
- Les conditions de maintien, de suspension ou de retrait des certifications délivrées.

En acceptant une offre ou en utilisant les services de Acuria Certification, le client accepte sans réserve les présentes CGS. En cas de divergence avec des documents émis par le client, les présentes CGS prévalent, sauf accord spécifique écrit et signé par les deux parties.

Acuria Certification se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Service (CGS), sous réserve d'en informer le client par écrit, dans un délai raisonnable avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

La version des CGS applicable à la date de commande est consultable via l'espace ressources de Acuria Certification. Pour les clients déjà engagés contractuellement, la version précédente des CGS continuera de s'appliquer jusqu'à la prise d'effet de la nouvelle version, qui restera également accessible en ligne.

## 2. Obligations d'Acuria Certification

### a. Impartialité

Acuria Certification s'engage à garantir l'impartialité de ses prestations en mettant en œuvre les actions suivantes :

- Identifier, analyser et documenter les éventuels conflits d'intérêts liés aux prestations fournies ;
- Refuser toute prestation de certification si l'impartialité ne peut être assurée ;

- Exclure de tout processus de certification, pendant une durée de deux ans, tout collaborateur ayant préalablement fourni des prestations de conseil à l'organisme audité ;
- Inciter le personnel interne et externe à déclarer toute situation pouvant représenter une menace pour l'impartialité ;
- Vérifier systématiquement les déclarations de conflits d'intérêts des auditeurs avant chaque planification d'audit ;
- Faire mener les audits par des équipes indépendantes et les décisions de certification par une personne différente de celle ayant réalisé l'audit.

Acuria Certification s'interdit :

- De proposer ou fournir des services de conseil et des audits internes aux organisations qu'il certifie ou déjà certifiées ;
- D'émettre une certification dans les cas où la relation avec un client pourrait compromettre son impartialité ;
- De déclarer ou de suggérer que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins onéreuse s'il était fait appel à Acuria Compétences ou à un organisme de conseil spécifié ;
- De commercialiser ou proposer les activités de Acuria Certification comme étant liées à celles de Acuria Compétences ou d'un organisme de conseil.

Spécificités concernant la certification des systèmes de management selon l'ISO/IEC 17021-1:2015 :

- De présenter ou proposer ses activités comme liées aux activités d'un organisme de conseil en matière de système de management ;
- De certifier le système de management de la qualité d'un autre organisme de certification ;
- De certifier un organisme ayant reçu des conseils sur son système de management par un organisme en relation avec Acuria Certification si la demande est émise moins de deux ans après la fin de l'activité de conseil ;
- De sous-traiter les audits à un organisme de conseil en matière de système de management.

L'ensemble des collaborateurs Acuria Certification est sensibilisé et s'engage sur les principes d'impartialité, conformément aux normes en vigueur.

### b. Engagements et responsabilités

Acuria Certification s'engage à :

- Gérer toutes les informations obtenues ou créées au cours des activités de certification avec la plus grande rigueur et dans le respect des principes de confidentialité ;
- Conserver l'entièreté responsabilité des décisions relatives à la certification, indépendamment des avis, rapports ou évaluations réalisés ;
- Fournir ses prestations avec la diligence et la compétence que l'on est en droit d'attendre d'un organisme professionnel. La responsabilité de Acuria Certification est limitée à son champ d'intervention, à savoir l'évaluation de la conformité selon les exigences des normes et/ou référentiels applicables ;
- Souscrire et maintenir en vigueur les assurances nécessaires pour couvrir sa responsabilité dans le cadre de ses prestations ;
- Garantir que les modalités de fonctionnement et de mise en œuvre de la certification sont non discriminatoires. Nos prestations sont accessibles à l'ensemble des demandeurs dont les activités relèvent de notre champ d'intervention ;
- Respecter les référentiels applicables et la réglementation en vigueur, y compris les exigences des normes encadrant ses activités ;

- Délivrer le certificat de conformité lorsque les résultats de l'audit sont jugés satisfaisants et répondent aux conditions de délivrance ;
- Informer le client dans un délai raisonnable de toute évolution de sa procédure de certification ;
- Tenir à jour les informations publiques relatives aux certificats délivrés et au statut des certifications ;
- Fournir les prestations telles que définies dans le contrat dans le respect des conditions, délais et modalités convenus ;
- Mettre en œuvre le comité d'impartialité conformément au « Protocole de mise en œuvre du Comité d'impartialité - CERT PCI 1 » et assurer l'engagement de ses membres en matière d'impartialité et de confidentialité ;
- Faire intervenir uniquement des personnes disposant des compétences, de l'expérience et des qualifications requises pour réaliser les prestations de certification ;
- Avertir les parties intéressées de toute modification de documents ayant un impact sur le système de management de la qualité ;
- Transmettre au client les documents d'information nécessaires ;
- La procédure de certification Qualiopi ;
- Le schéma du processus de certification Système de Management ;
- La procédure de gestion des plaintes et appels ;
- Les documents relatifs à l'utilisation de la marque ;
- Les CGS.

#### Communication des modifications impactant la certification

Acuria Certification s'engage à évaluer l'impact de tout changement pouvant affecter les exigences de certification. Lorsque ces changements sont jugés susceptibles d'affecter la validité d'une certification délivrée, Acuria Certification :

- Réalise une analyse d'impact formalisée ;
- Informe les clients concernés par écrit (mail, site internet, espace client) dans un délai raisonnable ;
- Met à disposition la nouvelle version des documents concernés.

Les impacts sont tracés dans un registre interne dédié (CERT TGD 1) mis à jour à chaque modification.

Dans le cadre de la certification des systèmes de management, Acuria Certification s'assure de conserver et rendre publiques via son site internet, les informations concernant :

- Les processus d'audit ;
- Les processus pour l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, le rétablissement ou le retrait de la certification ou l'extension ou la réduction du périmètre de la certification ;
- Les types de systèmes de management et les programmes de certification qui entrent dans son périmètre d'action ;
- L'utilisation du nom de l'organisme de certification et de la marque ou du logo de certification ;
- Les processus de traitement des demandes d'informations, des plaintes et appels ;
- La politique en matière d'impartialité.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de Acuria Certification, sa responsabilité est limitée aux seuls dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, incluant, mais sans s'y limiter, la perte de clientèle, de contrat, de chiffre d'affaires, de réputation, ou de tout autre préjudice économique.

Acuria Certification ne peut être tenu pour responsable :

- Des dommages résultant d'une utilisation erronée ou non conforme des certifications ou attestations délivrées par ses soins ;
- Des conséquences d'un manquement aux exigences réglementaires ou légales qui incombent au client ;
- Des pertes ou dommages liés à des omissions ou des erreurs commises par le client, ou découlant d'un manque d'information de la part de ce dernier.

#### **c. Confidentialité**

Acuria Certification assure la responsabilité de gestion des informations obtenues ou générées au cours de ses activités de certification à tous les niveaux de son organisation, y compris celui des comités et des organismes ou personnes externes agissant en son nom.

Acuria Certification s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations et documents obtenus dans le cadre de la relation contractuelle. Ces informations ne peuvent être divulguées à des tiers sans le consentement préalable écrit de la partie concernée, sauf dans les cas prévus par la loi ou les dispositions réglementaires. Lorsque Acuria Certification est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles, le client ou la personne concernée sera préalablement avisé des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise.

Conformément à l'article L. 6333-7-1 de la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022, la Caisse des dépôts et consignations, les services de l'Etat en charge de la concurrence, de la consommation, de la répression des fraudes et du contrôle de la formation professionnelle, ainsi que les organismes financeurs, les certificateurs, les instances de labellisation, les ministères concernés et France compétences, sont autorisés à échanger entre eux, de manière spontanée ou sur demande, tous documents et informations utiles à l'exercice de leurs missions respectives. (spécificités Qualiopi)

Toutes les données obtenues au cours du processus de certification, y compris celles issues de tiers (plaints, autorités de régulation), sont traitées comme confidentielles, sauf dans les cas suivants :

- Avec le consentement écrit du client ou de la personne concernée ;
- En cas de transfert à une société affiliée ou à un sous-traitant soumis à des obligations similaires de confidentialité.

Certaines informations ne sont pas considérées comme confidentielles :

- Les informations rendues publiques par le client ;
- Les référentiels, procédures de certification et procédures de traitement des plaintes et appels ;
- Les décisions liées à l'octroi, au retrait ou à la suspension de la certification, lorsque leur publication est imposée par des dispositions réglementaires ou contractuelles ;
- Les informations relatives à la certification des systèmes de management à fournir dans le cadre de la base de données IAF CERTSEARCH (non applicable à ce jour).

Les données et documents liés au processus de certification sont conservés pour une durée déterminée (6 ans) après la fin de la relation contractuelle ou après notification de retrait ou résiliation. Au-delà de ce délai, elles sont supprimées de manière sécurisée.

Toutes les parties impliquées dans le processus de certification (personnel, prestataires externes) s'engagent à respecter la confidentialité et l'impartialité.

Les auditeurs, en particulier, s'engagent à ne pas enregistrer ni capturer des données de l'audité sans autorisation écrite préalable.

Le client autorise Acuria Certification à transmettre les informations réclamées par l'organisme d'accréditation, la DGEFP (spécificité Qualiopi) ou tout autre organisme de l'état. Par ailleurs, des tiers impliqués dans le traitement des plaintes et appels pourraient avoir accès aux informations confidentielles, sous réserve du respect des règles de confidentialité applicables.

#### d. Traitement des demandes

Le formulaire transmis par Acuria Certification doit être complété avec l'ensemble des informations demandées.

Si l'espace prévu sur le formulaire est insuffisant, les informations complémentaires doivent être transmises sur un support séparé (courrier électronique, feuille libre...), en précisant clairement leur lien avec le formulaire initial.

Ce formulaire doit être rempli pour chaque nouveau contrat de certification, ou en cas de modification susceptible d'impacter le système de management, le produit, le procédé ou le service certifié ou à certifier.

Cela inclut notamment les cas de changement d'adresse, de statut juridique, de responsable légal ou de référent, d'évolution du nombre de sites concernés, de rachat ou de fusion. Dans ce contexte, Acuria Certification informera le client de la liste précise des informations et documents requis.

Les informations communiquées via ce formulaire permettent à Acuria Certification d'évaluer l'éligibilité de l'organisme, du produit, du service, du procédé ou du système de management à la certification, et de déterminer la durée de l'audit ou le temps d'audit, conformément aux exigences des normes ou référentiels concernés.

En cas de refus de la demande, Acuria Certification notifiera sa décision par écrit, en précisant les motifs du refus ainsi que les voies de recours possibles.

Dans le cas d'une demande jugée recevable, Acuria Certification adressera une offre incluant les conditions financières et les conditions générales de service. Toute nouvelle demande devra être effectuée à l'aide du formulaire officiel fourni par Acuria Certification.

#### e. Organisme multisite et échantillonnage

Lorsqu'un client possède plusieurs sites opérant sous une même organisation, et que ces sites sont intégrés au périmètre de certification, il peut être considéré comme un organisme multisite. L'éligibilité à ce statut, ainsi que les règles d'audit applicables, notamment l'échantillonnage des sites, sont définies par la procédure de certification ou les autorités compétentes. L'échantillonnage n'est autorisé que si les sites présentent une organisation homogène, des activités comparables, et un pilotage centralisé.

#### f. Refus d'entreprendre la certification

Acuria Certification est dans le droit de refuser d'entreprendre une certification, notamment dans les cas suivants :

- Refuser d'instruire une demande de certification ou de conclure un contrat avec un client lorsque des éléments sérieux et vérifiables justifient ce refus, notamment en cas de participation à des activités illégales, de non-conformités répétées aux exigences de certification, ou de tout autre comportement portant atteinte à l'intégrité du processus de certification.

### 3. Obligations du client

#### a. Dispositions générales

Le client s'engage à respecter les conditions générales suivantes :

- Adopter un comportement respectueux, éthique et professionnel envers l'ensemble des intervenants mobilisés dans le cadre de la certification. Tout comportement inapproprié, notamment lors des audits (qu'ils soient réalisés sur site ou à distance), pourra entraîner une rupture immédiate du contrat, sans préavis ni remboursement des sommes déjà engagées ;
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour planifier ses audits dans les délais réglementaires afin d'éviter toute rupture du contrat ;
- Se conformer aux exigences et aux modalités prévues par le programme ou la procédure de certification associé ;
- Veiller à la bonne réalisation des évaluations par Acuria Certification dans les délais impartis, conformément à la procédure de certification ;
- S'assurer que le système de management de l'organisme certifié reste en conformité permanente avec les exigences de certification, y compris en mettant en œuvre les évolutions ou ajustements communiqués par Acuria Certification ;
- Fournir les éléments de preuve dans la langue utilisée par l'autorité de certification. Si les documents sont rédigés dans une autre langue, Acuria Certification se réserve le droit de ne pas les examiner, sauf si une traduction conforme est fournie ;
- Respecter la confidentialité des informations et documents transmis par Acuria Certification, notamment les méthodes d'audit, rapports, outils, guides ou tout autre contenu sensible. Toute diffusion ou communication à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est interdite sans l'accord écrit préalable de Acuria Certification, sauf obligation légale ou réglementaire ;
- Actualiser sa demande de certification : tout contrat signé plus de 6 mois après la soumission du formulaire initial devra faire l'objet d'une mise à jour du formulaire, afin de garantir l'exactitude des informations communiquées ;
- Autoriser Acuria Certification à communiquer les informations figurant sur le certificat durant la validité de celui-ci ;
- Ne pas engager une procédure de certification avec un autre organisme certificateur pour la même prestation, même si le périmètre est différent ;
- Ne pas reproduire ou partager les documents et supports fournis dans le cadre de la certification ;
- Régler l'ensemble des montants dus à Acuria Certification dans le temps imparti ;
- Permettre à Acuria Certification de procéder à un suivi annuel prévu dans la procédure de certification et, le cas échéant, tout contrôle complémentaire que Acuria Certification estime nécessaire.
- Dans le cadre de sa veille, il revient à l'organisme en cours de certification ou certifié ou suspendu de s'informer des évolutions réglementaires et des mises à jour des documents applicables et de s'y conformer.

**b. Transmissions des informations**

- Transmettre à Acuria Certification toutes les informations nécessaires concernant l'accès et les modalités de transport vers les sites d'intervention ;
- Mettre à disposition de Acuria Certification toutes les informations, documents et données nécessaires à l'évaluation, en temps utile et sans frais ;
- Fournir des documents et informations exacts, sincères et conformes à la réalité. Toute fausse déclaration, omission volontaire ou information trompeuse pourra être considérée comme une non-conformité majeure et entraîner, selon le cas, la suspension, la réduction de portée ou le retrait de la certification, sans préjudice de toute autre action que Acuria Certification jugerait appropriée ;
- Informer Acuria Certification de toute démarche de certification antérieure, en précisant l'organisme certificateur concerné et le résultat obtenu, ainsi que les organismes leur ayant fourni ou leur fournissant des prestations de conseil en lien avec la certification.

**c. Obligations du client liées aux audits Avant le premier audit**

- Détenir un Numéro de Déclaration d'Activité (NDA) (spécificité Qualiopi) ;
- Soumettre une demande de certification contenant des informations exactes, complètes et vérifiables ;
- Respecter l'ensemble des obligations prévues dans cette section, afin de permettre la réalisation de l'audit dans de bonnes conditions, quelle qu'en soit la modalité (présentielle ou à distance) ;
- Avoir lancé au moins une action de formation avant la date de l'audit. Pour les formations de longue durée (supérieures à deux mois), le démarrage de la prestation peut être considéré comme suffisant (spécificité Qualiopi) ;
- Respecter les conditions d'éligibilité prévues par la procédure/programme de certification.

**Audit sur site, en présentiel**

Le client s'engage à réunir les conditions nécessaires au bon déroulement de l'audit en présentiel, notamment en :

- Permettant l'accès aux sites concernés et en garantissant leur fonctionnement normal pendant l'évaluation ;
- Mettant à disposition des locaux adaptés au travail des auditeurs, incluant notamment :
  - Une surface minimale de 4 m<sup>2</sup> par personne ;
  - Un espace calme, confidentiel et approprié ;
  - Une prise électrique 220V et une connexion Wifi stable ;
  - Un système de chauffage ou de ventilation assurant une température de 19 °C à 24 °C ;
  - Une chaise par personne et un aménagement suffisant pour accueillir le matériel.
- Assurer la sécurité des auditeurs sur site, notamment via la mise à disposition d'équipements de protection et en fournissant les consignes de sécurité applicables, quand cela est nécessaire ;
- Garantir l'accès aux sites, installations, matériels et personnels concernés par l'évaluation, et veiller à ce que les lieux et équipements soient en bon état, fonctionnels et adaptés à la réalisation de la prestation, dans des conditions de sécurité suffisantes pour les auditeurs.

La salle prévue pour l'audit doit être accessible durant toute sa durée.

En cas de non-respect des conditions minimales, ou si celles-ci ne sont plus garanties en cours d'audit (sur site ou à distance) :

- L'auditeur en informera immédiatement le client ainsi que Acuria Certification ;
- Si aucune solution corrective n'est apportée par le client, l'auditeur pourra mettre fin à l'évaluation, quitter les locaux ou interrompre la visioconférence ;
- Le client restera redevable de l'ensemble des sommes engagées ;
- Une nouvelle date d'audit devra être planifiée et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

**Audits à distance**

- Disposer des compétences et des moyens techniques nécessaires au bon déroulement de l'audit à distance ;
- Autoriser Acuria Certification à effectuer, si nécessaire, des captures d'écran, enregistrements vidéo ou autres éléments de preuve dans le cadre de l'audit à distance. Ces éléments sont exclusivement utilisés pour constituer le rapport d'audit et restent soumis à une stricte confidentialité ;
- Donner son accord pour l'utilisation des outils et technologies nécessaires au bon déroulement de l'audit à distance ;
- Autoriser Acuria Certification à collecter et traiter les données issues de l'audit à distance, dans le strict respect de la réglementation sur la protection des données et du secret professionnel ;
- S'assurer que tous les éléments de preuve sont accessibles en version numérique, afin de pouvoir être consultés à distance pendant l'audit.

**Pendant chaque audit**

- Fournir l'ensemble des éléments de preuve nécessaires à l'évaluation ;
- Faciliter l'accès des observateurs, notamment ceux mandatés par des organismes d'accréditation ou de supervision, et prendre les dispositions nécessaires pour permettre leur présence dans des conditions appropriées. Leur participation ne doit en aucun cas perturber le déroulement normal de l'audit. À ce titre, la présence d'évaluateurs d'organisme d'accréditation peut être requise dans le cadre des dispositifs de contrôle applicables aux organismes certificateurs ;
- Faciliter toute action de vérification visant à s'assurer du respect des règles de certification librement acceptées par le client.

Spécificités concernant la certification des systèmes de management selon l'ISO/IEC 17021-1:2015 :

- Identifier et prévoir la présence d'une personne nommée pour assister l'équipe d'audit (guide)

**Visite de confirmation COFRAC** (norme ISO/IEC 17065:2012)

Dans le cadre de l'évolution du dispositif de certification Qualiopi, le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) (norme ISO/IEC 17065:2012) pourra, à compter du 1er janvier 2026, déclencher une visite de confirmation auprès de tout organisme de formation certifié. Cette mesure, encadrée par le règlement d'accréditation CERT REF 05 et le référentiel CERT CPS REF 46, vise à vérifier que les rapports d'audit émis par l'organisme certificateur sont en adéquation avec les pratiques réelles mises en œuvre par le prestataire.

Cette visite ne constitue pas un audit complémentaire systématique, mais une vérification ciblée possible uniquement en cas de doutes sur la fiabilité ou la cohérence d'un audit précédemment réalisé.

Elle se déroule en présence d'un représentant de l'organisme certificateur et peut avoir lieu sur les sites de l'organisme certifié ou, à défaut, dans les locaux du certificateur.

L'organisme certifié s'engage à fournir librement tous les documents et accès nécessaires aux fins de vérification, sous peine de non-coopération pouvant entraîner des conséquences sur sa certification.

En cas de constatation de non-conformités, des actions correctives, suspensions, voire le retrait de la certification Qualiopi, peuvent être décidées par le COFRAC (norme ISO/IEC 17065:2012) selon la gravité des écarts observés.

Cette clause vise à garantir la transparence, la continuité qualitative et la cohérence documentaire exigée pour maintenir la validité de la certification Qualiopi.

#### d. Demande de récusation d'un auditeur

Le client est informé par mail, avant la date de l'audit, de l'identité de l'auditeur affecté. À la suite de la notification, et pour une durée d'une semaine ouvrée, le client a la possibilité de récuser l'auditeur.

La récusation n'est autorisée qu'une seule fois par audit. Ainsi, le client est dans l'obligation d'accepter le deuxième auditeur proposé.

En cas de refus continu, l'audit ne pourra être réalisé. La non-réalisation pourra entraîner le retrait ou la suspension de la certification du client.

À la suite de la réception de la demande de récusation, Acuria Certification s'engage à apporter une réponse dans un délai de 5 jours maximum.

Si la récusation est acceptée, le client ainsi que les auditeurs concernés sont informés, et un nouvel auditeur est proposé. En cas de refus, les motifs de cette décision sont communiqués par écrit au client, qui dispose alors d'un délai de 5 jours pour formuler une contestation.

Quand la demande du client est rejetée, l'auditeur en est systématiquement informé afin de mener l'audit dans les meilleures conditions.

Les raisons citées ci-dessous permettent d'effectuer une demande de récusation :

- Conflits d'intérêt :
- L'auditeur pressenti exerce, dans le cadre de son activité professionnelle, des missions au sein d'une structure en concurrence commerciale directe et actuelle avec le client ;
- Le client et l'auditeur envisagé ont été impliqués dans un contentieux judiciaire ;
- Le client et l'auditeur envisagé sont actuellement impliqués dans une affaire judiciaire en tant qu'expert et contre-expert désignés.
- Compétences techniques inadéquates :
- L'auditeur sera remplacé par Acuria Certification, à moins qu'il ne considère qu'il y a eu une erreur manifeste d'appréciation de la part du demandeur.

• Comportement :

Le motif du « comportement » n'est pas valable si :

- Si l'auditeur n'a jamais été présenté par Acuria Certification ;
- Si, lors d'une évaluation antérieure, le client n'a pas formulé par écrit de remarque ou signalement à Acuria Certification concernant le comportement de l'auditeur ;
- Si les éléments transmis relatifs au comportement de l'auditeur n'ont pas été considérés comme fondés par Acuria Certification.

Acuria Certification peut refuser une récusation se basant sur des difficultés relationnelles durant des audits passés de plus de 5 ans.

#### e. Agir en conformité avec la réglementation et les référentiels

- Respecter les lois, règlements et référentiels applicables dans le cadre des prestations ou certifications ;
- Mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires en cas de non-conformité identifiée, dans les délais impartis.

#### f. Gérer les réclamations

- Enregistrer et traiter les réclamations reçues concernant le périmètre certifié et documenter les actions entreprises ;
- Mettre ces enregistrements à disposition de Acuria Certification sur demande.

#### g. Assurer un bon usage des marques et certificats

- Respecter et contrôler l'utilisation des marques de certification, telles que définies dans :
  - La norme ISO/IEC 17021-1:2015 - Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management ;
  - La norme ISO/IEC 17065:2012 - Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.

Spécificités de la certification Qualiopi selon l'ISO/IEC 17065:2012 :

- Bonnes pratiques d'utilisation de la marque Qualiopi - CERT PPS BPMQ QUA 1 ;
- Le règlement d'usage de la marque Qualiopi ;
- La charte graphique Qualiopi ;
- La charte d'usage de la marque Qualiopi.

Spécificités concernant la certification des systèmes de management selon l'ISO/IEC 17021-1:2015 :

- Support guide d'utilisation de la marque 17021-1 - CERT SM SGDM.

Ces documents seront communiqués aux organismes certifiés et mis à disposition en téléchargement sur l'espace client.

- Ne pas apposer les marques de Acuria Certification sur les rapports de laboratoire, d'étalonnage, d'inspection... ;
- Ne pas mentionner la certification sur les produits, services, étiquettes ou plaques signalétiques, de façon à éviter toute confusion avec une certification produit (certification systèmes de management) ;
- Ne pas induire en erreur concernant la portée de la certification ou nuire à la réputation de l'organisme ;
- En cas de suspension ou retrait de la certification, cesser toute utilisation ou communication associée ;
- Toute référence erronée à la procédure de certification, toute utilisation abusive des licences, certificats, marques ou de tout autre dispositif indiquant qu'un produit est certifié, figurant dans la documentation ou dans tout support publicitaire, devront être corrigées par une action appropriée ;
- Ne pas faire référence, ni utiliser le nom de Acuria Certification, ses outils, logiciels, son nom de domaine, ses marques, ses prestations, de manière directe ou indirecte, sans l'accord préalable de Acuria Certification.

Seuls les organismes et clients certifiés par Acuria Certification sont autorisés à l'utilisation des marques de certification de Acuria Certification, ou des marques pour lesquelles ils détiennent une licence d'exploitation.

L'utilisateur de la marque ne détient aucun droit de propriété sur les marques Acuria Certification ou celles sous licence. Ces droits restant exclusivement réservés à Acuria Certification ou aux titulaires des marques sous licence.

Le client est autorisé à faire figurer sur son site un lien direct vers son certificat électronique ou vers le site internet de Acuria Certification, sous réserve que ce lien puisse être retiré à la première demande en cas de contenu non conforme.

#### **h. Assurer sa responsabilité continue**

- Maintenir en permanence la conformité aux référentiels applicables ;
- S'assurer que les produits, services ou processus certifiés continuent de répondre aux exigences établies ;
- Veiller au respect de toutes les obligations légales ou réglementaires applicables aux activités certifiées. Ce respect relève uniquement de la responsabilité du client et ne dépend pas du processus de certification mis en œuvre par Acuria Certification ;
- Souscrire aux assurances requises pour garantir les responsabilités pouvant découler de ses activités ou du contrat.

#### **i. Notifier Acuria Certification en cas de changements**

Informier sans délai Acuria Certification de tout événement susceptible d'affecter la validité de la certification ou la conformité aux référentiels. Par exemple :

- Toute modification significative, notamment concernant l'identité du client, ses représentants légaux, ses interlocuteurs, son organisation, ses activités, son système de certification ou les services concernés ;
- Toute modification significative, notamment concernant le statut juridique, les propriétaires et l'organisation ;
- Tout changement susceptible d'affecter sa capacité à satisfaire aux exigences de la certification ;
- Tout événement entraînant la cessation d'activité ou le transfert de celle-ci à une autre entité ;
- Toute modification de coordonnées de la personne à contacter et des sites principaux.

Spécificités concernant la certification des systèmes de management selon l'ISO/IEC 17021-1:2015 :

- Tout changement concernant le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié ;
- Toute modification importante apportée au système de management et aux processus.

En cas de transfert d'activité vers une autre entité, celle-ci peut solliciter Acuria Certification pour engager une nouvelle démarche de certification.

Concernant la certification Qualiopi, les changements à signaler sont énoncés ci-après : évolution de structure (changement de statut, de propriété), modification de l'organisation ou de la gestion, changements affectant les modalités pédagogiques (présentiel, FOAD, AFEST), coordonnées ou gérance, etc.

Les changements qui concernent la certification Qualiopi, pourront, le cas échéant, remettre en cause la validité de la certification. Elles pourront entraîner une modification de la portée du certificat, sa suspension ou son retrait, et, si nécessaire, la réalisation d'un audit complémentaire (notamment en cas de mise en place de nouvelles actions de formation).

Acuria Certification se réserve le droit d'évaluer l'impact de tout changement sur le maintien du certificat. Pendant toute la période de transition, le client doit garantir que son organisation reste conforme aux exigences du référentiel, et pouvoir justifier des différentes étapes de cette évolution.

En cas de doute, le client a la responsabilité d'en informer Acuria Certification afin de trouver une solution partagée.

Enfin, le certificat devient automatiquement invalide en cas de radiation du client au registre du commerce et des sociétés, ou en cas de perte du numéro de déclaration d'activité. Cette caducité peut entraîner la suspension ou le retrait de la certification.

#### **j. Respecter son engagement financier**

Régler les factures et frais dus, y compris ceux liés à d'éventuels audits complémentaires ou à des ajustements imprévus, dans le respect des délais indiqués.

#### **4. Report, annulation, suspension et résiliation du contrat**

En cas de report ou d'annulation d'un audit à l'initiative du client, et ce avant la date prévue pour l'ouverture de l'audit, Acuria Certification se réserve le droit de facturer au client jusqu'à 30 % du montant total de la prestation initialement prévue.

Si l'audit est annulé ou reporté le jour même, ou si l'accès au site est refusé à l'équipe d'audit sans justification valable (hors cas de force majeure), Acuria Certification se réserve le droit de facturer au client l'intégralité du montant initialement prévu pour la prestation.

Cependant, l'audit peut être reporté pour les raisons suivantes :

- L'auditeur n'est pas disponible pour des raisons personnelles (maladie, accident ou blessure, maladie d'un proche, décès d'un proche) et aucun remplacement n'est possible. Dans ce cas, Acuria Certification informe le client dans les délais les plus brefs et lui propose de reporter l'audit à une date ultérieure ;
- Le personnel convenu et nécessaire au bon déroulement de l'audit n'est pas présent (maladie, accident ou blessure, maladie d'un proche, décès d'un proche) ;
- Une catastrophe naturelle empêchant l'auditeur de se déplacer jusqu'au site ;
- Une grève ou une manifestation empêchant l'auditeur d'atteindre le site ;
- Une crise sanitaire ;
- La fermeture temporaire et imprévue de l'entreprise.

Le client peut également reporter l'audit s'il estime sa préparation insuffisante sous conditions financières.

Chacune des parties pourra résilier immédiatement le contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée sans réponse dans un délai de 30 jours suivant son envoi.

Acuria Certification peut résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants :

- Cessation d'activité de l'une des parties, liquidation judiciaire, redressement judiciaire ou situation équivalente ;

- Si l'organisme est impliqué, directement ou indirectement, dans des événements susceptibles de nuire aux intérêts de Acuria Certification ;
- Si une décision de suspension a été prononcée à son encontre sans qu'elle prenne les mesures nécessaires pour lever cette suspension ;
- Si l'organisation n'obtenait pas son certificat à la suite des audits réalisés par Acuria Certification ;
- Lorsque le certificat est retiré.

En cas d'arrivée du terme ou de la résiliation du contrat :

- Le contrat de prestation de service cessera automatiquement à la date correspondante ;
- L'organisme se trouve dégagé de ses obligations relatives à l'objet du présent contrat à la date de résiliation ou d'expiration du contrat ;
- L'organisme s'engage à restituer au client au plus tard dans les 30 jours ouvrés qui suivent la résiliation ou l'expiration du contrat, l'ensemble des documents ou informations remis par le client.

En outre, si le client annule le contrat après signature du bon de commande ou refuse de valider les conditions particulières, Acuria Certification se réserve le droit de facturer jusqu'à 30 % du montant initialement prévu pour l'audit.

Par ailleurs, si la résiliation du contrat intervient moins de deux mois avant la date prévue de la réunion d'ouverture, Acuria Certification se réserve le droit de facturer l'intégralité du montant qui aurait dû si l'audit avait été réalisé.

La résiliation du contrat met fin à la certification, et entraîne le retrait du certificat associé. Le retrait du certificat ne donne lieu à aucune compensation, remboursement ou indemnité.

La résiliation du contrat par le client, non justifiée par des manquements de Acuria Certification, entraîne la conservation des sommes déjà versées. Une indemnité équivalente à 20 % du montant restant dû sera également facturée. En cas de résiliation, Acuria Certification s'engage à détruire les documents du client qui ne sont plus nécessaires à l'exécution de ses missions.

Lorsque le certificat n'est plus valide à la suite d'un retrait ou de la résiliation du contrat, le client s'engage à :

- Retourner le certificat à Acuria Certification dans un délai maximum d'un mois à compter de la notification de la fin de validité ;
- Cesser immédiatement toute création ou diffusion de documents, techniques ou commerciaux, faisant état de la certification ;
- Supprimer, sans délai, toute mention de la certification ou de la marque Acuria Certification sur l'ensemble de ses supports (produits, documents, supports de communication, publicités, etc.), et s'abstenir de toute référence active à cette certification.

Le client dont la certification a pris fin s'engage à tenir à la disposition de Acuria Certification, sur demande, la liste complète des documents techniques et supports commerciaux ayant fait référence à la certification.

## 5. Durée de l'audit

La durée de l'audit pour les organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences est déterminée en fonction du chiffre d'affaires associé à l'activité, du nombre de sites concernés et du nombre de catégories d'actions concernées par la demande de certification. Ci-dessous, les éléments de calcul définis par

l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national (spécificité Qualiopi) :

Catégories d'action	CA	Durée de base	AF	BC	VAE	CFA	Échantillonnage des sites
Initial	CA < 150 000 €	1jr	+0jr	+0jr	+0jr	+0,5 jr	+0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr Par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1jr	+0jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+0,5 jr Par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1jr	

Si, durant l'audit, Acuria Certification observe de nouveaux éléments susceptibles d'impacter la durée d'audit initialement prévue, celle-ci sera ajustée en conséquence. Si l'ajustement ne peut être réalisé, un audit complémentaire aura lieu afin d'assurer la conformité de l'audit initial aux modalités de calcul de la durée d'audit prévues par l'article 4 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national (spécificité Qualiopi)

Dans le cas d'un organisme audité en tant que nouvel entrant à l'audit initial, la durée de l'audit de surveillance est majorée d'une demi-journée, afin de permettre une vérification approfondie des indicateurs dont la mise en œuvre effective est audité à l'audit de surveillance.

La durée finale des prestations est formalisée dans le devis ou le contrat établi entre l'organisme et Acuria Certification.

La durée d'audit pour la certification liée aux systèmes de management de la norme ISO/IEC 17021-1 est déterminée en fonction de plusieurs critères, notamment les informations fournies par le client, ainsi que des critères spécifiques détaillés dans le document IAF MD5 (Mandatory Document 5) de l'International Accreditation Forum (IAF).

La durée de l'audit sera calculée sur la base des éléments suivants :

- Informations fournies par le client : Les données relatives à la taille de l'organisation, au nombre d'employés, au nombre de sites, ainsi qu'à la portée des services ou produits à certifier.
- Critères de la norme ISO/IEC 17021-1:2015 : Les exigences spécifiques concernant la certification des systèmes de management et l'application des modalités de calcul définies dans le document IAF MD5.
- Complexité et couverture des processus : La nature et la complexité des processus, ainsi que la maturité du système de management de l'organisation.
- Historique de l'organisation : L'expérience antérieure de l'organisation en matière d'audit et de certification.

En cas d'audit de systèmes de management intégrés, la durée d'audit est définie selon les modalités prévues par l'IAF MD11 (Mandatory Document 11) de l'International Accreditation Forum (IAF).

## 6. Tarifs

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée. Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité des honoraires de l'organisme vaut réception et acceptation définitive des prestations.

En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation a été réalisée. Les prix sont révisables chaque année au 1<sup>er</sup> janvier par Acuria Certification.

Les modalités d'audit ainsi que la tarification peuvent évoluer en cas de changement dans la situation du client.

Audit initial	990€ HT par jour d'audit
Audit complémentaire	990€ HT par jour
Frais de déplacements audit sur site (des frais de déplacements en sus peuvent être exceptionnellement appliqués selon certaines localisations géographiques)	130€ HT par jour d'audit

## 7. Modalités de paiement

Le paiement intégral des frais relatifs à l'activité de certification doit être effectué dans un délai de 30 jours suivant l'émission de la facture et avant le démarrage de l'activité de certification. À défaut de réception du paiement, Acuria Certification se réserve le droit de ne pas réaliser l'activité prévue.

Le règlement des frais doit obligatoirement s'effectuer par virement bancaire. Aucun autre mode de paiement ne sera accepté. En cas de transfert, aucun frais n'est appliqué. Si une annulation tardive ou un report ont lieu 100% des frais à payer sont à la charge du client.

## 8. Retard de paiement

En cas de retard de paiement des sommes dues par le client, au-delà du délai indiqué sur la facture, des pénalités de retard seront automatiquement appliquées. Ces pénalités s'élèvent à 5 % du montant TTC des prestations figurant sur ladite facture. Elles seront dues de plein droit, sans qu'aucune formalité ni mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Le retard de paiement entraînera également l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes restantes dues par le client à Acuria Certification. Cela se fait sans préjudice de toute autre action que Acuria Certification serait en droit d'intenter à l'encontre du client.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, Acuria Certification se réserve en outre le droit d'annuler la fourniture des prestations de services commandées par le client, de suspendre l'exécution de ses obligations et d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

## 9. Prestations complémentaires

Duplicata certificat	30€ HT
Modification et réémission d'un certificat	150€ HT
Édition d'un certificat en langue étrangère	150€ HT
Rapport d'audit en langue différente de celle de l'audit	Sur devis
Pré-audit	Tarif jour
Audit complémentaire suite aux non-conformités (plus de 10), ou audit supplémentaire	Tarif jour

Audit de nuit ou sur week-end (samedi/dimanche)	Tarif majoré de 20%
Audit supplémentaire (axe spécifique)	Tarif jour
Demande de modification du contrat ayant un impact sur la durée d'audit	150€ HT
Réunion de clôture institutionnelle (hors contrat)	200€ HT

En cas de non-conformités identifiées lors de l'audit, un supplément de demi-journée au tarif journalier sera appliquée pour le temps supplémentaire nécessaire à l'examen, à la documentation et à la gestion administrative des non-conformités (à partir de 10 non-conformités).

## 10. Pré-audit

Acuria Certification peut proposer, à titre facultatif, la réalisation d'un pré-audit avant l'audit de certification. Cette prestation est destinée aux clients non encore certifiés ou en cours de transition vers une nouvelle version d'un référentiel.

Le pré-audit consiste en une évaluation factuelle de l'état de préparation du client au regard des exigences du référentiel de certification visé. Il ne donne lieu à aucune recommandation, conseil ou assistance à la mise en conformité, afin de garantir l'indépendance du processus de certification. Le client a la possibilité de réaliser un plan d'action mais ce dernier ne sera pas suivi par Acuria Certification.

Le pré-audit est limité à une seule intervention par site et par domaine de certification avant l'audit de certification réalisé par Acuria Certification.

La durée d'un pré-audit Qualiopi, peut être équivalente à celle d'un audit initial. Pour les systèmes de management, la durée d'un pré-audit doit être nettement inférieur à la durée prévue pour un audit initial de certification chez le même client. Une durée équivalente à celle prévue pour un audit de surveillance annuelle est acceptable (1/3 d'un audit initial).

Le pré-audit est réalisé sur site ou à distance, selon le souhait de l'organisme.

Cette demande est transmise via le formulaire disponible sur le site internet de Acuria Certification. Le souhait de réalisation d'un pré-audit est indiqué dans le cadre d'une demande de certification. Les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte lors de l'audit initial.

Un rapport écrit est systématiquement remis au client à l'issue du pré-audit, et une copie est conservée par Acuria Certification à des fins de traçabilité et de vérification lors des évaluations d'accréditation.

Conformément aux principes d'impartialité et d'indépendance, il est important de noter que l'auditeur ayant réalisé le pré-audit ne peut en aucun cas effectuer l'audit initial du client concerné.

## 11. Statut de la certification

En cas de non-conformité du certifié aux exigences normatives, à la procédure de certification de Acuria Certification ou aux présentes conditions générales, il est possible de décider de réduire la portée de la certification, de la suspendre ou de la retirer.

Par ailleurs, le client peut effectuer une demande de suspension ou une demande de résiliation de la certification en cas de difficulté empêchant temporairement la conformité aux exigences de certification. Toute décision de suspension, de réduction ou de retrait est communiquée par écrit au certifié.

Acuria Certification dispose de procédures documentées concernant la suspension et le retrait de la certification, accessibles à la demande du certifié à tout moment.

En cas de suspension, la durée de validité du ou des certificats reste identique : la période de suspension n'allonge pas la date d'expiration initialement prévue.

Une suspension liée à une demande du client peut avoir une durée maximale de 6 mois. Une suspension à l'initiative de Acuria Certification est prononcée pour une durée définie, non renouvelable, et ne peut excéder 6 mois.

Au-delà de ces durées, la suspension entraîne soit une réduction du périmètre de la certification, soit un retrait de celle-ci. Dans ce cas, un processus de certification complet ou partiel devra être engagé dès la remise en conformité de l'organisme.

La suspension peut être levée avant le terme prévu, à la demande de l'organisme, dès lors que ce dernier apporte la preuve que le motif de suspension n'est plus d'actualité.

Les délais de suspension incluent le temps nécessaire à la mise en œuvre des actions correctives permettant sa levée.

En cas de retrait ou suspension de la certification, le client s'engage à :

- Cesser immédiatement toute communication faisant référence à la certification ;
- Retirer toute mention de la certification sur ses supports techniques et commerciaux ;
- Informer ses propres clients de la perte de certification ;
- Mettre à disposition de Acuria Certification la liste des documents ou supports concernés.

À l'issue d'une suspension, Acuria Certification peut, en fonction de sa durée, décider de réaliser un nouvel audit, une évaluation ou une expertise complète afin de vérifier la conformité de l'organisme aux exigences du référentiel ou de la norme associée. Sur la base des résultats de cette évaluation, et après avis de l'expert décisionnaire, la Direction de Acuria Certification prendra la décision soit de rétablir la validité du ou des certificats, soit de procéder à leur retrait.

Par ailleurs, le retrait du certificat Qualiopi donne lieu à une communication officielle par Acuria Certification, notamment via la mise à jour des listes publiques consultables sur le site [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr). Acuria Certification se réserve le droit d'y préciser si ce retrait résulte d'une décision propre ou fait suite à un manquement du client. Ce retrait peut avoir lieu sans suspension préalable, en cas de non-conformités importantes.

Acuria Certification s'engage à communiquer auprès du client toute décision de refus de certification, en lui précisant les raisons.

Toute demande de résiliation à l'initiative du certifié doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception.

## 12. Délivrance des documents officiels de certification

Les documents officiels de certification ne seront émis qu'après ou en même temps :

- La décision de délivrance de la certification ou l'extension de son périmètre ;
- La validation de la conformité aux exigences de certification ;
- La complétude/signature du contrat de certification par les deux parties.

## 13. Gestion des données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 25 mai 2018, les données personnelles du client (nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, informations bancaires, ainsi que toute information communiquée via les formulaires) sont collectées et traitées de manière confidentielle par Acuria Certification, uniquement dans le cadre de la gestion des prestations et de la bonne réalisation du service.

Acuria Certification s'engage à ne pas diffuser son fichier clients à des tiers en dehors des sociétés chargées de la facturation. À ce titre, le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles collectées par Acuria Certification le concernant.

Pour exercer ce droit, le client peut soit :

- Envoyer un courriel à l'adresse : [contact@acuria-certification.com](mailto:contact@acuria-certification.com)
- Adresser un courrier à l'adresse suivante : 289 rue du Faubourg des Postes, 59000 Lille

En passant par nos prestations, le client autorise Acuria Certification à utiliser les données nominatives fournies pour la gestion des facturations.

Par ailleurs, il est indiqué que les données bancaires sont collectées par un organisme de transactions bancaires pour traiter la transaction, et si nécessaire, la vérifier. En aucun cas, Acuria Certification ne collecte et ne conserve les données bancaires.

## 14. Plaintes et appels

Un client peut faire appel de toute décision de Acuria Certification dans le cadre de la certification, comme le refus, la suspension, le retrait ou l'annulation de certification. Acuria Certification dispose également d'un processus de traitement des plaintes et appels, adressés par le client ou un tiers concernant Acuria Certification.

- L'appel doit être soumis par écrit dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la notification de la décision contestée. Ils peuvent être envoyés via le formulaire présent sur l'espace client ;
- Acuria Certification accueille réception des appels et plaintes par mail et garantit que le traitement sera effectué de manière impartiale, sans discrimination envers le demandeur ;
- Les appels et plaintes sont examinés par une personne désignée par Acuria Certification. La décision permettant d'y apporter une solution est prise, ou revue et approuvée, par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel.
- Les décisions concernant les appels et plaintes, sont traitées dans un délai de 30 jours, pouvant être prolongé d'un maximum de 30 jours selon certaines conditions (cf. Procédure gestion des plaintes et appels - CERT PGPA 1), après avoir évalué, dans un délai de 10 jours ouvrés, l'appel ou la plainte comme « Recevable » ;
- Une notification de décision sera envoyée au client dans les 7 jours, suite à laquelle il dispose de 15 jours pour la contester ;
- Le cas échéant, Acuria Certification pourra proposer de recourir à un médiateur professionnel indépendant afin de tenter de résoudre le litige à l'amiable dans un délai de 30 jours. À défaut d'accord ou en cas d'échec de la médiation, les parties pourront exercer les recours judiciaires appropriés.

Le dossier, contenant l'ensemble des informations enregistrées au cours du traitement, est archivé en totalité à sa clôture.

Les modalités détaillées de traitement des appels et plaintes sont disponibles sur demande ou accessibles via le site internet de Acuria Certification.

Si le client estime que Acuria Certification porte atteinte aux règles de protection des données personnelles, une réclamation peut être adressée à la CNIL.

#### 15. Procédure contradictoire

Les modalités de procédure contradictoire sont à retrouver directement dans les procédures de certification liées aux systèmes concernés.

#### 16. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'exécution des prestations fournies par Acuria Certification, y compris (sans s'y limiter) les noms, marques, inventions, logos, droits d'auteur, rapports, certificats, documents et supports, demeurent la propriété exclusive de Acuria Certification ou de ses partenaires, conformément aux exigences légales et normatives applicables. Ces droits ne peuvent en aucun cas être utilisés, reproduits, modifiés, ou exploités par le client sans l'autorisation préalable, écrite et explicite de Acuria Certification.

Les documents et supports remis au client dans le cadre des prestations (qu'ils soient oraux, écrits, numériques ou sous toute autre forme) restent la propriété exclusive de Acuria Certification.

Le client s'interdit :

- De reproduire, copier, transformer, ou exploiter ces documents sans autorisation ;
- D'utiliser les contenus des prestations pour former ou informer des tiers autres que son personnel, sauf accord exprès et préalable.

Les droits de propriété intellectuelle détenus respectivement par le client et par Acuria Certification avant la conclusion du contrat restent la propriété exclusive de chacune des parties, même si les connaissances associées à ces droits sont intégrées dans les résultats des prestations fournies par Acuria Certification. Ces droits ne sont pas transférés ou modifiés par l'exécution du contrat.

Acuria Certification peut communiquer ou publier certaines informations, telles que le statut des certificats ou des copies de certificats, sous réserve de ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou à la confidentialité des données.

Toute reproduction, exploitation ou utilisation non autorisée des droits de propriété intellectuelle de Acuria Certification pourra donner lieu à des sanctions, y compris le paiement d'une contrepartie financière.

#### 17. Force majeure

La responsabilité des parties ne pourra être engagée si l'exécution de leurs obligations contractuelles est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure. La force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française.

Sont notamment reconnus comme cas de force majeure : incendie, inondation, cyberattaque, catastrophes naturelles, terrorisme, émeutes, troubles civils, grèves ou conflits sociaux, blocages des moyens de transport, interruptions des télécommunications ou du réseau électrique, états d'urgence, hospitalisations, accidents corporels ou décès.

La partie affectée par un cas de force majeure devra notifier l'autre partie sans délai par écrit. Cette notification devra indiquer la date de début, les raisons précises et, dans la mesure du possible, la durée prévisible de l'événement.

#### Les effets sur le contrat :

- Pendant la durée de la force majeure, l'exécution des obligations des parties est suspendue sans pénalité ;
- Si l'empêchement dû à la force majeure persiste au-delà de 2 mois, chacune des parties pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité ni préavis supplémentaire, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou moyen équivalent) ;
- Si un accord entre les parties est possible, le contrat pourra être adapté pour tenir compte des circonstances exceptionnelles.

Aucune des parties ne pourra prétendre à des indemnités, des intérêts ou autres dédommagements liés aux préjudices subis en raison d'un cas de force majeure.

Les parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour limiter les effets du cas de force majeure et reprendre l'exécution normale du contrat dès que possible.

#### 18. Loi applicable et attribution de juridiction

En cas de litige entre le client et Acuria Certification, les parties s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. Le client devra adresser une plainte écrite à Acuria Certification.

Le client reconnaît agir en qualité de professionnel, quelle que soit la taille ou la forme de son activité, et s'engage à ne pas se prévaloir du statut de consommateur ni à invoquer les dispositions du Code de la consommation.

En particulier, le droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation ne s'applique pas aux relations entre professionnels, y compris dans le cadre d'un contrat conclu à distance ou par voie électronique.

Les conditions générales de services présentés sont régies par le droit français. En cas de difficulté d'interprétation ou de lacune, la loi française supplée la volonté des parties. Les présentes conditions générales sont rédigées en français. En cas de traduction, seul le texte français fait foi.