



1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de ALPHA CERTIF 12 et régissent les relations entre ALPHA CERTIF 12 et ses clients professionnels.

Les prestations concernées sont :

- La certification des systèmes de management des organisations
- La certification des organismes de formation professionnelle

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

Ces Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à la date de la signature du contrat de certification émis par ALPHA CERTIF 12.

2 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 CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ALPHA CERTIF 12 fournit aux clients professionnels qui lui en font la demande, via le site internet, par contact direct ou via un support papier, les services suivants : certification d'organisme.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations réalisées par ALPHA CERTIF 12 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 au moment de la transmission du devis pour lui permettre de passer commande auprès de ALPHA CERTIF 12.

Elles sont aussi accessibles sur notre site <https://www.alphacertif12.fr>

Toute commande implique, de la part du client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente de ALPHA CERTIF 12.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de ALPHA CERTIF 12 sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

ALPHA CERTIF 12 est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

3 Obligations d'ALPHA CERTIF 12

ALPHA CERTIF 12 est un organisme indépendant tierce partie. ALPHA CERTIF 12 réalise des audits, chez le client ou à distance (contrôle documentaire ou échanges par téléphone ou par Visio). A l'issue, un rapport d'audit est communiqué au client qui permet le cas échéant de délivrer un certificat.

ALPHA CERTIF 12 s'engage à :

- Missionner des auditeurs qualifiés et compétents
- Evaluer l'entreprise cliente selon le référentiel qu'elle a choisi. Cette opération d'évaluation peut être conditionnée à des prérequis 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 référentiel si les résultats de l'audit sont jugés satisfaisants par ALPHA CERTIF 12
- Informer le client des périodes auxquelles doivent être planifiés les suivis des cycles d'audit dans le cadre des exigences du référentiel choisi
- Aviser ses clients certifiés de toute modification qu'il envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification et devra vérifier que chaque client certifié se conforme aux nouvelles exigences
- Informer ses clients en cas d'évolution réglementaire ou normative impactant la certification délivrée

Tout audit est fondé sur un échantillonnage du système de management d'un organisme et de ce fait ne garantit pas une conformité de 100 % aux exigences.

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



4 Obligations du client

Le client garantit à ALPHA CERTIF 12 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 :

- Fournir des informations exactes et des documents conformes au fonctionnement et à l'organisation réels de son organisme
- Fournir les documents et les éléments nécessaires avant le début de l'audit
- A informer ALPHA CERTIF 12 si les documents ne sont pas rédigés en français
- Mettre à disposition de la personne missionnée par ALPHA CERTIF 12 un local équipé d'un bureau sauf si un accord écrit avec ALPHA CERTIF 12 prévoit d'autres dispositions
- Se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur y compris celles émises par les autorités locales compétentes
- Veiller à ce que les documents, informations, matériels mis à disposition du représentant de ALPHA CERTIF 12 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 normales de ALPHA CERTIF 12 nécessaires pour la délivrance et le maintien de l'attestation
- Respecter les exigences du ou des référentiels évalués par ALPHA CERTIF 12
- Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des conditions de travail des représentants de ALPHA CERTIF 12
- Respecter les délais et le planning élaboré en accord avec ALPHA CERTIF 12. Le non-respect du calendrier et le report de l'audit sera facturé 300 € HT par audit reporté moins de 15 jours avant le premier jour de la mission indépendamment du remboursement des frais non remboursables engagés par l'auditeur.
- Répondre sous un délai de 7 jours maximum aux écarts détectés lors de l'audit.
- Répondre sous un mois maximum aux réclamations le concernant, que ALPHA CERTIF 12 pourrait recevoir d'une tierce partie portant sur le périmètre certifié du client
- Accepter les audits complémentaires éventuellement inopinés de la part de ALPHA CERTIF 12 en cas de réclamation d'un tiers qui ne pourrait pas être traitée d'une autre manière que par un audit sur site
- Accepter les audits complémentaires de la part de ALPHA CERTIF 12 afin que soit vérifié les actions correctrices de non-conformités
- Alerter sans délai ALPHA CERTIF 12 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 ALPHA CERTIF 12 ou dans le cadre d'une supervision d'un auditeur
- Accepter que ALPHA CERTIF 12 intègre le nom de l'entreprise cliente et ses coordonnées dans l'annuaire des certifiés et dans ses bases de données internes
- Informer sans délai ALPHA CERTIF 12 de tous faits importants qui peuvent entraîner une conséquence sur le périmètre certifiée du client
- Informer sans délai des questions qui peuvent compromettre la capacité du système de management ou de l'entreprise à continuer de se conformer aux exigences de la norme utilisée pour la certification, par exemple des modifications concernant son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation ; l'organisation et le management, les coordonnées de la personne à contacter ; les modifications importantes apportées au système de management ou aux processus.
- Respecter les règles d'usage des marques de ALPHA CERTIF 12 ou des marques dont ALPHA CERTIF 12 à une licence d'exploitation et d'utilisation.
- Ne pas utiliser les marques ALPHA CERTIF 12 et COFRAC en dehors des conditions prévues dans le guide d'usage des marques délivré par ALPHA CERTIF 12.
- A ne pas récuser les auditeurs proposés par ALPHA CERTIF 12 plus de deux fois sauf dans les cas de conflits d'intérêt avérés.

Points spécifiques supplémentaire concernant la certification sous accréditation ISO/CEI 17065 notamment la certification des organismes de formation

Le client s'engage à se conformer au moins aux points suivants :

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



- a) répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification
- b) prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - 1) la conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
 - 2) l'instruction des réclamations,
 - 3) la participation d'observateurs, le cas échéant ;
- c) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- d) ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- e) en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée. Il est à cet effet, que toute utilisation malveillante, contraire aux obligations de suspension ou retrait de certification donnée par ALPHA CERTIF 12 est passible de sanction pouvant aller jusqu'à la voie pénale.
- f) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification
- g) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification
- h) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit de ALPHA CERTIF 12 ou pour lesquelles ALPHA CERTIF 12 à une licence d'exploitation et d'utilisation,
- i) 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, et
 - 1) 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
 - 2) documenter les actions entreprises.
- j) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Exemples de changements :

La propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel, l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décideurs ou les techniciens), les changements apportés au produit ou à la méthode de production, les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production, les changements importants apportés au système de management de la qualité.

5 Commandes

Les ventes de prestations de service ne sont effectives qu'après acceptation expresse par ALPHA CERTIF 12 et par écrit de la commande du client, matérialisée par un accusé de réception émanant de ALPHA CERTIF 12 et accompagnée d'un acompte, selon la prestation, de 50% du montant de la première année du cycle de certification ainsi que des frais de dossiers.

Les données enregistrées dans le système informatique de ALPHA CERTIF 12 constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Dans le cas d'un transfert (certificat provenant d'un autre certificateur), ALPHA CERTIF 12 se réserve de valider la commande qu'après avoir vérifié et accepté tous les éléments liés au transfert.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités de ALPHA CERTIF 12, que si elles sont notifiées par écrit, un mois minimum avant la date prévue pour la fourniture de services commandés, après signature par le client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

Le délai de planification de l'audit ne constitue pas un délai de rigueur. ALPHA CERTIF 12 ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des services n'excédant pas 3 mois. En cas de retard

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



supérieur à 3 mois le Client pourra demander la résiliation de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par ALPHA CERTIF 12, hors frais de dossier.

La responsabilité de ALPHA CERTIF 12 ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client lors de la prestation de ALPHA CERTIF 12, celle-ci sera réputée conforme à la commande.

Le Client dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réalisation de la prestation pour émettre, par écrit, une réclamation, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de ALPHA CERTIF 12. La procédure de dépôt d'une réclamation est disponible sur simple demande auprès d'ALPHA CERTIF 12 par mail à contact@alphacertif12.fr.

6 Tarifs

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur de ALPHA CERTIF 12 au jour de la passation de la commande.

Les tarifs s'entendent en euros hors taxes (HT) et sont établis conformément à la Grille Tarifaire unique TRAM-COMM-02 fournie avec le devis et les présentes CGV.

Un contrat est établi par ALPHA CERTIF 12 et remis au client lors de chaque commande.

Toute commande fera l'objet d'un contrat détaillé conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce.

ALPHA CERTIF 12 se réserve le droit de revoir les tarifs du contrat signé du client dans le cas d'un changement de réglementation ou de normes applicables à l'objet du contrat. Un avenant sera alors établi par ALPHA CERTIF 12. Le refus de signature par le client pourra engendrer la résiliation du contrat selon le §16 des présentes CGV.

Chaque commande doit être accompagnée du paiement de 50% du montant total pour toute prestation fournie par ALPHA CERTIF 12. Une facture y afférent sera alors émise pour un paiement au plus tard 5 jours avant la réalisation de la prestation.

Les tarifs des prestations n'intègrent pas les frais de missions des auditeurs missionnés par ALPHA CERTIF 12 (déplacement, hôtel, restauration). Les frais de missions sont à ajouter au tarif de la prestation et seront facturés en sus à l'issue de chaque audit.

Révision des tarifs

ALPHA CERTIF 12 pourra réviser le tarif de ses prestations chaque année selon une formule qui prend en compte l'indice Syntec.

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

P1 = prix révisé, P0 = prix jour contractuel d'origine,

S0 = indice Syntec de référence retenue à la date du 1^{er} janvier de l'année N - 1,

S1 = indice au 1^{er} janvier de l'année en cours de la révision du tarif

7 Conditions de règlement

Toutes les sommes facturées par ALPHA CERTIF 12 sont dues.

Aucun escompte ne sera pratiqué par notre société pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes CGV ou sur la facture.

Toute autre condition de paiement doit faire l'objet d'une acceptation par notre société. L'intervention d'un organisme de crédit ne modifie pas ces conditions.

Sauf accord exprès, préalable et écrit de notre société et à condition que les dettes soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités correspondant au non-respect d'une date de réalisation d'une Prestation ou à la défektivité des services et les sommes que le Client doit à notre société au titre de la réalisation de Prestations

En l'absence de ce premier versement, ALPHA CERTIF 12 enregistrera la commande et la mettra en attente. Dans cette situation tout retard par rapport au planning initial prévu avec le client ne saurait être imputable à ALPHA CERTIF 12. Après

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



une période d'un mois à partir de la date de la commande reçue par ALPHA CERTIF 12, la commande sera déclarée nulle et annulée si le versement de l'acompte n'a toujours pas été réalisé.

ALPHA CERTIF 12 peut s'autoriser à décaler l'audit en cas de retard du premier versement sans que ce report lui soit imputable.

Le versement du solde ainsi que, le cas échéant, le remboursement des frais de mission se font dès la fin de réalisation de l'audit et à réception de la facture de solde.

En cas de défaut de paiement des factures à la date de paiement figurant sur celles-ci, des pénalités de retard courent de plein droit à compter du premier jour suivant la date de paiement mentionnée sur la facture, et sont calculées à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Dans ce cas, le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question. Pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. A cette somme sera ajoutée une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant sera égal au montant de 40 €. Lorsque les frais de recouvrement exposés seront supérieurs à 40 €, nous demanderons une indemnisation complémentaire, sur justification, étant précisé que l'ensemble des frais de recouvrement, y compris les frais de justice et honoraires, sont à la charge du Client. L'intégralité des frais supportés par notre société à raison du rejet d'un paiement de la part de l'établissement bancaire seront également refacturés au Client.

En outre, nous nous réservons le droit, en cas de défaut d'un paiement ou d'une fraction de celui-ci, à son échéance :

- de prononcer l'exigibilité anticipée de toutes les factures du Client, y compris de celles dont le terme n'est pas échu et quelles que soient les conditions de paiement convenues antérieurement,
- de suspendre l'exécution du Contrat concerné et/ou de tout autre Contrat en cours avec le Client,
- de demander les garanties de paiement que nous jugerons nécessaires, de conserver, à titre d'indemnité, tous acomptes reçus sans préjudice de tous autres dommages et intérêts compensatoires

Si le client décide unilatéralement de résilier le contrat avant la fin du terme du cycle de certification, il lui sera facturé les 100% du montant du contrat non facturés au jour de la résiliation.

8 Audit supplémentaire pouvant amener à suspendre ou retirer la certification

A l'initiative de ALPHA CERTIF 12

ALPHA CERTIF 12 s'autorise à déclencher à son initiative des audits complémentaires chez un de ses clients certifié en dehors des périodes habituelles d'audit dans certaines situations exceptionnelles :

- ALPHA CERTIF 12 a reçu une réclamation ou une plainte d'une tierce partie. Un audit complémentaire peut s'avérer nécessaire pour traiter la réclamation ou la plainte, ses causes et ses conséquences sur la certification.
- La décision de ALPHA CERTIF 12 est suspendue à la vérification sur site de la mise en œuvre des actions correctives proposées en réponse aux écarts
- Le client n'a toujours pas mis en œuvre les actions correctives dans le délai prévu pour lesquelles elle s'était engagée lors du dernier audit
- Le client utilise les marques de ALPHA CERTIF 12 ou les marques pour lesquelles ALPHA CERTIF 12 a une licence d'exploitation et d'utilisation en dehors des règles d'usage contractuelles. Dans ce cas présent, ALPHA CERTIF 12 s'autorise à vérifier sur site, l'utilisation qui en est faite
- Le client fusionne ou est rachetée par une tierce partie. ALPHA CERTIF 12 peut déclencher un audit supplémentaire afin de vérifier si le certificat en cours peut être maintenu.
- Le client est sujet à des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.
- Un changement normatif ou réglementaire qui impose un audit complémentaire sans pouvoir attendre la prochaine échéance du cycle de certification

Les audits peuvent être déclenchés de manière inopinée par ALPHA CERTIF 12 qui missionnera un ou plusieurs auditeurs pour se rendre chez le client.

Les audits complémentaires sont à la charge financière du client ainsi que les frais de mission des auditeurs.

En cas de refus du client d'accepter de planifier un audit complémentaire sous un mois maximum après la demande de l'organisme certificateur, ALPHA CERTIF 12 est en droit de suspendre ou de retirer la certification en cours de validité. Le client sera informé par lettre recommandée avec accusé de réception.

Passé ce délai d'un mois, l'entreprise cliente devra repasser une certification initiale si elle veut à nouveau être certifiée.

TRAM-COMM-03-A



En cas de désaccord, le client peut adresser une réclamation à saisir à ALPHA CERTIF 12 si celui-ci n'a pas été déjà sollicité dans le cadre de la procédure en cours. Ce recours peut être déposé une fois par mail adressé à contact@alphacertif12.fr

A l'initiative de l'entreprise certifiée

L'entreprise certifiée a également la possibilité de demander un audit complémentaire de sa propre initiative.

Les audits complémentaires sont à la charge financière de l'entreprise certifiée ainsi que les frais de mission des auditeurs et quel qu'en soit le demandeur.

9 Réduction du champ ou du périmètre de certification

La réduction du champ ou du périmètre de la certification vise à exclure des activités du champs ou des sites du périmètre de la certification.

Cette réduction peut être à l'initiative de l'organisme certifié. Il doit en faire la demande écrite auprès de la direction de ALPHA CERTIF 12.

ALPHA CERTIF 12 peut prendre la décision de la réduction du champ ou du périmètre dans le cas où l'organisme certifié n'est pas en mesure de répondre aux exigences du référentiel sur une partie de ses activités ou sur un site bien que des actions correctrices aient été mises en place.

La réduction ne se fait que si les règles de certification et le référentiel le permettent. Dans le cas contraire, le certificat est suspendu ou retiré.

La décision de réduction est prise par le dirigeant de ALPHA CERTIF 12 qui s'appuie éventuellement sur un expert technique externe.

En cas de réduction, un nouveau certificat est émis. Celui-ci annulera et remplacera le certificat précédemment émis.

10 Suspension et retrait du certificat

Définitions :

Suspension : Invalidité temporaire d'un certificat

Retrait : Annulation définitive d'un certificat

ALPHA CERTIF 12 peut engager une procédure de suspension ou de retrait d'un certificat à n'importe quelle période de validité de celui-ci.

La suspension ou le retrait de certificat ne sont effectifs qu'après une période d'échanges et de discussions avec l'organisme certifié.

Les cas de suspension et de retrait peuvent être les conséquences de :

- Usage abusif des marques de ALPHA CERTIF 12 ou pour lesquelles ALPHA CERTIF 12 a une licence d'exploitation et d'utilisation
- ALPHA CERTIF 12 détecte que les informations ou les documents fournis par le client sont inexacts
- Plainte d'un tiers contre l'organisme certifié
- Incapacité de l'organisme certifié à répondre aux exigences d'un référentiel ou à des non-conformités,
- Les audits n'ont pas pu se dérouler du fait du client à la fréquence prévue par les règles de certification,
- L'organisation décrite par le client ne correspond pas à la réalité du terrain,
- La fusion/rachat/vente de l'organisme certifié sans que l'organisme certifié accepte un audit supplémentaire à la demande de ALPHA CERTIF 12
- Des non-conformités à des exigences réglementaires/légales ou normatives
- De non-paiement des factures de ALPHA CERTIF 12 à leur échéance et après deux relances
- Un accident ou un événement grave qui a des conséquences importantes sur l'organisme certifié et son environnement.

Lors de sa suspension, l'entreprise cliente ne peut plus faire référence à son certificat jusqu'à la fin de la période de suspension.

La fin de la période de suspension de certificat est précédée d'un audit de reprise afin de s'assurer de l'état de fonctionnement de l'entreprise. Tous les frais sont à la charge de l'entreprise certifiée.

Une suspension ne peut être reconduite qu'une fois et au maximum pour deux périodes de 3 mois.

Une période de suspension ne décale pas les échéances du cycle de certification.

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



Conformément à la réglementation en vigueur, l'organisme concerné ne pourra faire appel à aucun autre certificateur sans accord préalable écrit d'ALPHA CERTIF 12 ou après expiration du délai légal de 3 mois à compter de la réception de l'avis de résiliation de certification.

Le retrait du certificat peut être envisagé directement sans passer par une période de suspension. Le contrat sera résilié de plein droit.

Le client concerné par une suspension ou par un retrait de son certificat peut présenter un recours auprès de ALPHA CERTIF 12. Ce recours peut être déposé une fois par mail adressé à : contact@alphacertif12.fr

11 Le rapport d'audit

Les rapports d'audits sont rédigés par les auditeurs missionnés par ALPHA CERTIF 12. Ils sont complétés à partir des documents et des informations communiqués et mis à disposition par l'organisme certifié.

En conséquence, ALPHA CERTIF 12 et ses auditeurs ne peuvent pas être tenus pour responsables d'une erreur ou d'une inexactitude concernant l'organisme client.

Par ailleurs, l'audit est conduit par sondage ou échantillonnage. Le contenu du rapport ne concerne que les échantillons audités et aucunement l'exhaustivité de l'objet audité.

Le client est le seul responsable de l'utilisation des rapports fournis par ALPHA CERTIF 12.

Le rapport d'audit demeure la propriété de l'organisme de certification ALPHA CERTIF 12.

12 Usage des marques

ALPHA CERTIF 12 met à disposition du client les règles de références et la charte graphique concernant les modalités d'usage de la marque associée à la certification Qualiopi.

La chartre d'usage QUALIOPi est la règle d'usage QUALIOPi sont disponibles sur le site internet d'ALPHA CERTIF 12.

Il est interdit au client d'utiliser la marque d'accréditation de ALPHA CERTIF 12 et la marque du COFRAC. A cette occasion, un guide d'utilisation des marques sera fourni au client en même temps que l'envoi du certificat.

ALPHA CERTIF 12 exerce un contrôle approprié sur l'utilisation des logos et certificats au cours des évaluations en vérifiant que la marque de certification soit reproduite dans son intégralité et dans le respect des exigences internes et utilisée de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

Les bénéficiaires du droit d'utilisation de la marque QUALIOPi sont les personnes morales :

- Ayant reçu un certificat en cours de validité délivrés par ALPHA CERTIF 12,
- Qui sont liés contractuellement à ALPHA CERTIF 12 et qui respectent les Conditions Générales de Vente et les dispositions particulières que les contrats peuvent mentionnées
- Qui respectent les règles d'usage, ainsi que les règles graphiques applicables à la marque QUALIOPi,
- Qui sont à jour du paiement des factures de certification émises par ALPHA CERTIF 12.

Durant la période de validité du certificat, l'utilisateur ne peut prétendre à aucun droit de propriété sur les marques de QUALIOPi Il en est de même après la période de validité.

L'utilisateur de la marque s'engage à utiliser la marque dans les conditions suivantes :

- Utiliser uniquement la marque de ALPHA CERTIF 12 en association avec les services certifiés et dans le cadre du périmètre certifié.
- L'utilisateur doit cesser d'utiliser la marque à compter de l'échéance, de la suspension, du retrait, ou de la résiliation du certificat
- A informer l'organisme certificateur en cas de fusion ou de cession. Le transfert du droit d'usage de la marque est soumis à l'approbation de l'Organisme Certificateur.
- Dans le cadre d'une certification multisites, l'usage peut mettre en place une campagne de communication nationale que dans le cas où plus de 50% des sites de son entreprise ou de son réseau est bénéficiaire de la certification.
- L'utilisateur s'engage à respecter en permanence les règles d'usage de la marque.

L'utilisateur peut utiliser la marque sur les supports suivants : publicité commerciale, site web, spots publicitaires, brochures, enseignes, panneaux d'affichage, documents contractuels, papier à entête, factures, autocollants.

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



ALPHA CERTIF 12 se réserve le droit de faire des vérifications sur l'utilisation de la marque par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à coopérer et à fournir tous les éléments nécessaires à l'organisme certificateur.

ALPHA CERTIF 12 se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de la marque QUALIOPI (cas de la marque pour la formation) dès lors que les conditions d'utilisation ne sont plus remplies. Si l'organisation dont le droit d'utilisation a été retiré poursuit cette utilisation, ALPHA CERTIF 12 se réserve le droit de demander réparation par toutes voies de procédure.

13. Transfert d'une certification

Un client d'un autre organisme certificateur peut faire une demande de transfert chez ALPHA CERTIF 12.

Dans le cas où l'organisme certificateur du client n'est pas accrédité par le Cofrac ou par un signataire de l'Accord Multilatéral de Reconnaissance Mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire, le client devra nécessairement repasser un audit initial. Le client sera traité comme un nouveau client.

Dans le cas où l'organisme certificateur est accrédité par le COFRAC ou par un signataire de l'Accord Multilatéral de Reconnaissance Mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire la procédure suivante s'applique.

Le transfert de certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management ou d'une certification de service, accordée par un organisme de certification accrédité.

La certification du client doit entrer dans la portée de l'accréditation de ALPHA CERTIF 12.

Examen avant transfert

ALPHA CERTIF 12 envoie à l'organisme demandeur du transfert un questionnaire complémentaire à celui envoyé à un candidat.

Examen du transfert

Le dossier du transfert est étudié par ALPHA CERTIF 12

Le certificateur émetteur du client sera contacté si ALPHA CERTIF 12 prend la décision de transférer le client.

14 Propriété intellectuelle

Les documents, les rapports, les attestations et les certificats délivrés par ALPHA CERTIF 12 demeurent, ainsi que le contenu, sa propriété conformément aux exigences des normes en vigueur.

Le client autorise ALPHA CERTIF 12 à conserver sans limitation de temps une copie des documents du client, quel qu'en soit le support.

ALPHA CERTIF 12 reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle en vue de la fourniture des services au client. Le client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

15 Responsabilité d'ALPHA CERTIF 12 - Garantie

ALPHA CERTIF 12 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 ALPHA CERTIF 12, de ses salariés ou de ses sous-traitants, ALPHA CERTIF 12 ne saurait être tenu responsable des pertes ou de dommages subis par le client.

Le montant total de la responsabilité de ALPHA CERTIF 12 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 ALPHA CERTIF 12

Le client garantit ALPHA CERTIF 12 contre toutes demandes d'indemnisation, actions en justice, qui seraient la conséquence d'une mauvaise utilisation volontaire ou non d'un certificat délivré par ALPHA CERTIF 12.

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



Dans les cas permis par la loi et sous réserve des exigences d'accréditation de notification et d'agrément, ALPHA CERTIF 12 pourra céder le contrat dont elle est titulaire avec les mêmes niveaux d'exigences et de garantie, ce que le client reconnaît et accepte expressément.

16 Résiliation du contrat

Sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient en outre être réclamés par l'une ou l'autre des parties, le Contrat ne pourra être résilié de plein droit, par le simple envoi d'une lettre recommandée AR à la partie défaillante, que dans les cas suivants :

1°/ Par le Client, en cas de non-respect par notre société d'une obligation substantielle lui incombant au titre du Contrat, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, demeurée infructueuse.

Le Client sera alors tenu de payer à notre société les Prestations déjà réalisées par notre société et les frais supportés par celle-ci dans le cadre de l'exécution des Prestations et non compris dans le prix.

2°/ Par notre société en cas de non-respect par le Client d'une obligation substantielle lui incombant au titre du Contrat, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, demeurée infructueuse.

Le Client sera alors tenu de payer à notre société :

- les Prestations déjà réalisées par notre société,
- les frais supportés par celle-ci dans le cadre de l'exécution des Prestations et non compris dans le prix,
- ainsi qu'une indemnité forfaitaire de résiliation correspondant au solde du prix hors taxes des Prestations que notre société aurait été en droit de facturer si le Contrat n'avait pas été résilié.

3/ La résiliation anticipée du Contrat pour toute autre cause est interdite. Si toutefois le Client résilie le Contrat en dehors du cas prévu ci-dessus, il sera tenu d'indemniser notre société de l'ensemble de son préjudice, sans que cette indemnisation puisse être inférieure au solde du prix hors taxes des Prestations que notre société aurait été en droit de facturer si le Contrat n'avait pas été résilié.

17 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, cyberattaque, tremblement de terre, catastrophes naturelles, actes de guerre, terrorisme, émeutes, troubles civils, grèves ou conflits sociaux.

18 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.

19 Confidentialité

Chaque partie contractante s'engage à traiter confidentiellement toutes les informations et les documents obtenus dans le cadre de la relation contractuelle et de toutes ses suites et s'interdit de communiquer à quiconque directement ou indirectement tout ou partie des dites informations à l'exception des organismes d'accréditation, de l'administration fiscale, des organismes sociaux et des autorités judiciaires.

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite



Les parties s'obligent à faire respecter cette obligation par leurs salariés et intervenants de quelques natures qu'ils soient permanents ou occasionnels qui pourraient en avoir connaissance à l'occasion de la relation contractuelle.

20 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.

21 Données personnelles

D'une manière générale, le Client et notre société garantissent qu'ils ont procédé à l'ensemble des obligations qui leur incombent aux termes des lois et règlements applicables et notamment du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel n°2016/679 dit « RGPD ».

Le Client est et demeure responsable de l'ensemble des données à caractère personnel qu'il communique à notre société dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Il appartient au Client de procéder aux démarches administratives, demandes d'autorisation, analyses d'impact prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les traitements qu'il effectue et les données traitées. Le Client garantit notre société contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et/ou communiquées par le Client à notre société dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client est informé que, dans le cadre de la gestion de ses propres données clients et fournisseurs, notre société agit en tant que responsable de traitement au sens du RGPD.

A ce titre, nous informons d'ores et déjà le Client que les éventuelles données collectées pour l'exécution du Contrat, telles que les adresses emails du responsable de mission et des salariés du Client, ne sont conservées que pour une durée de 10 ans, ce que le Client reconnaît et accepte.

Ces données collectées sont destinées aux fins :

- de réalisation des Prestations,
- de référencement et de gestion par notre société de ses clients et fournisseurs (opérations administratives liées aux contrats, aux commandes, aux factures, aux règlements, à la comptabilité etc..),
- de prospection commerciale et diverses actions commerciales. Concernant d'éventuelles opérations de prospection commerciale et d'actions commerciales, les données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées de notre société, ainsi qu'aux personnes habilitées de ses éventuels sous-traitants intervenant dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité et d'effacement. Ces droits peuvent être exercés par courrier électronique adressé à l'adresse suivante : contact@alphacertif12.fr ou par courrier postal à l'adresse figurant sur le pied de page.

Les personnes concernées disposent en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Nous nous engageons à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données et informons le Client et les interlocuteurs/ utilisateurs qu'aucune de ces données n'est transférée hors d'Europe dans le cadre de ce traitement.

22 Compétence juridictionnelle

Les présentes CGV, le Contrat ainsi que les Prestations qu'ils régissent sont soumis au droit français à l'exclusion de tout usage professionnel sectoriel ou local.

En cas de litige survenant entre les parties sur l'application des présentes CGV et du Contrat, leur interprétation, leur exécution et leur résiliation ou cessation, et avant tout recours aux tribunaux compétents, les parties s'efforceront de rechercher toutes les solutions amiables pour le règlement dudit litige, dans un délai de trente (30) jours à compter de la

TRAM-COMM-03-A



ALPHA
CERTIF 12

Conditions Générales de Vente

Applicables au 19/07/2024

notification du litige par l'une des parties à l'autre, la conciliation devant être formalisée par un écrit signé de toutes les parties au litige.

Les présentes CGV sont établies en français. En cas de traduction dans une autre langue, seule la version française fera foi. TOUT DIFFEREND AU SUJET DE L'APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, DE LEUR INTERPRETATION, DE LEUR EXECUTION ET DES CONTRATS CONCLUS PAR NOTRE SOCIETE EN APPLICATION DES PRESENTES CGV SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PONTOISE (95), MEME EN CAS DE REFERE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.

23 Acceptation des présentes Conditions Générales de Vente

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

Fonction du signataire : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Date : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Signature + Cachet de l'entreprise

Mention préalable « lu et approuvé, bon pour accord »

TRAM-COMM-03-A

Alpha Certif 12 - 2 avenue du 06 juin 1944 - 95190 Goussainville - Tel 06 52 94 92 69 - Siret : 90976113200028 - contact@alphacertif12.fr

Ce document appartient à ALPHA CERTIF 12. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par ALPHA CERTIF 12 ne sont permises sans autorisation écrite

11/11