

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES QUALICLIMA - QUALIFROID

## **Article 1 – Objet**

Les présentes conditions générales de services QUALICLIMA-QUALIFROID ont pour objet de définir les modalités de délivrance, de maintien et de renouvellement des certifications QUALICLIMA et QUALIFROID. Elles forment avec le Règlement technique des certifications QUALICLIMA-QUALIFROID en vigueur, le Référentiel de certifications. La date la plus récente entre les versions du Règlement technique et celle des conditions générales de service détermine la date du référentiel des Certifications QUALICLIMA et QUALIFROID.

## **Article 2 – Champ d'application**

Les présentes conditions générales de services s'appliquent à toute entité répondant aux exigences du référentiel de certifications QUALICLIMA-QUALIFROID.

## **Article 3 – Les intervenants de QUALICLIMAFROID**

### **3.1. QUALICLIMAFROID**

QUALICLIMAFROID, association loi 1901 à but non lucratif, a pour vocation de faciliter le choix d'un prestataire dans le domaine de l'Etude, de l'Installation et/ou de la Maintenance auprès des donneurs d'ordre, prescripteurs, maîtres d'œuvre, maîtres d'ouvrage et clients. Le Département des certifications dans la délivrance, le suivi et le renouvellement de leur(s) certificat(s) de certifications QUALICLIMA et/ou QUALIFROID.

### **3.2. Le Comité d'Application de QUALICLIMAFROID**

#### **3.2.1. Rôle du comité**

La mission principale du Comité d'Application de QUALICLIMAFROID, indépendant de QUALICLIMAFROID, est de garantir que les décisions de maintien et de renouvellement sont prises en toute impartialité et en conformité avec les exigences du Règlement technique des certifications QUALICLIMA-QUALIFROID.

Instance consultative, le Comité d'Application est chargé de donner son avis sur le Référentiel de certifications composé des présentes conditions générales de services et du Règlement technique, ses révisions et ses retours d'expérience. Le Comité d'Application décidera au moins une fois par an et en fonction des évolutions réglementaires de l'opportunité de réviser le Référentiel de certifications QUALICLIMA-QUALIFROID.

#### **3.2.2. Composition du Comité**

Les membres du Comité d'Application sont approuvés par le Conseil d'Administration de QUALICLIMAFROID.

La composition du Comité d'Application a été fixée de manière à respecter une représentation équilibrée des différentes parties concernées, aucune d'entre elles ne détenant notamment la majorité absolue.

Ils disposent d'un mandat d'une durée de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, et sont regroupés par Collèges représentatifs des parties concernées :

Collège 1 – Représentants des Clients de QUALICLIMAFROID

Collège 2 – Représentants des Clients de Clients de QUALICLIMAFROID

Collège 3 – Institutionnels

### **3.3. Les auditeurs**

Dans le cadre de la délivrance et du renouvellement des certificats de certification, les auditeurs sont sélectionnés, qualifiés et missionnés par QUALICLIMAFROID selon ses procédures.

La liste des auditeurs qualifiés est communiquée sur demande.

Dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement des certifications QUALICLIMA-QUALIFROID, les auditeurs procèdent à la vérification du

respect par l'Entreprise du Référentiel de certifications QUALICLIMA-QUALIFROID en vigueur.

## **Article 4 – Obligations du demandeur de certification**

En signant ce contrat, le demandeur s'engage :

- A respecter les présentes conditions générales de services et le règlement technique des certifications QUALICLIMA-QUALIFROID,
- A ne pas utiliser la certification QUALICLIMA ou QUALIFROID d'une façon qui puisse nuire à QUALICLIMAFROID, ni faire de déclaration sur la certification QUALICLIMA ou QUALIFROID que QUALICLIMAFROID puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée,
- Être inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers,
- Ne pas être soumis à une procédure collective (K-Bis moins de six (6) mois)
- Être en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales,
- Être en règle avec les obligations relatives au paiement des impôts et taxes,
- Être conforme vis-à-vis du droit du travail et ne pas employer de salariés sans les déclarer à l'administration fiscale
- A ne pas faire l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle
- A autoriser la publication des informations le concernant conformément aux règles précisées par l'organisme
- A prouver qu'il a habilité son personnel conformément à l'arrêté du 26 avril 2012 et aux articles R4544-9 et R4544-10 du Code du travail, pour les activités où le risque électrique est présent (type BR - B2V)
- A disposer d'un dossier pour tout sous-traitant éventuellement sollicité (assurances, K-Bis ou inscription au RCS, fiscalité, documents URSSAF, certifications, habilitations...)
- A se soumettre aux surveillances exercées par QUALICLIMAFROID et ses auditeurs, y compris les surveillances et audits sur site ;
- A accepter la participation d'observateurs lors des audits de délivrance et de renouvellement le cas échéant ;
- A enregistrer et apporter une réponse à toute plainte éventuelle émanant de la part d'un tiers à son encontre en rapport avec son activité objet de la demande de certifications. L'entreprise doit mettre en œuvre un système d'enregistrement des plaintes et réclamations et des mesures correctives qu'il a adoptées pour y remédier. Ces enregistrements devront être mis à disposition de l'organisme certificateur à sa demande et sont conservés durant une période de trois ans.
- Sur l'exactitude des informations transmises dans le cadre de sa demande et/ou des surveillances annuelles.
- À informer par écrit, sans délai, QUALICLIMAFROID de toutes modifications relatives aux données de l'entreprise sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification
- À reproduire dans leur intégralité les documents afférents à sa certification en cas de communication à un tiers.

## **Article 5 – Obligations de QUALICLIMAFROID**

Conformément au Référentiel en vigueur, QUALICLIMAFROID s'engage à instruire la demande et à délivrer le certificat de certification qui remplit les exigences du Référentiel de certifications dans un délai de trois (3) à douze (12) mois à compter de la réception par QUALICLIMAFROID du bon de commande dûment complété, signé et cacheté.

Paraphes :



# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES QUALICLIMA - QUALIFROID

En cas de non-conformité ou de demande incomplète, QUALICLIMAFROID informe l'Entreprise des raisons de la non délivrance du/des certificat(s) de certification.

QUALICLIMAFROID s'engage à publier dans un délai maximum de 15 jours les informations relatives à son certificat de certification

## Article 6 – Obtenir la certification

### 6.1. Définition des conditions d'intervention :

#### 6.1.1. Demande de certification

QUALICLIMAFROID tient à la disposition de tout Demandeur une documentation détaillée incluant notamment les présentes Conditions Générales de Services, le Règlement Technique, un dossier de demande de certification ainsi que la tarification en vigueur.

Avant de déposer un dossier, le Demandeur doit s'assurer qu'il respecte les exigences du Règlement Technique d'une part et les conditions de recevabilité (cf. § 6.1.2. ci-dessous) d'autre part.

Il doit s'engager :

- à respecter ces conditions et les présentes règles de certification pendant toute la durée de sa certification.

- si la certification ne concerne pas l'intégralité de ses filiales ou de ses sites, à différencier clairement, dans sa documentation et sa publicité l'entité certifiée de celles qui ne le sont pas.

Le Demandeur établit sa demande en retournant le dossier transmis par QUALICLIMAFROID, dûment complété et accompagné des pièces demandées.

#### 6.1.2. Etude de recevabilité

À réception du dossier de demande, QUALICLIMAFROID vérifie que :

- Toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes, il peut être amené à demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet,
- Les conditions de recevabilité sont respectées,
- Il dispose de tous les moyens pour répondre à la demande.

Les conditions de recevabilité pour QUALIFROID et QUALICLIMA sont les suivantes :

- Les attestations justifiant la souscription des assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle et la responsabilité décennale sauf dans le cas d'équipements autonomes de réfrigération sans installation fixée au bâtiment portant sur l'activité certifiée (si fixée au bâtiment = responsabilité décennale) et si la demande ne porte que sur le domaine D;
- Être inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers ;
- Le Demandeur doit fournir au moins les 3 dernières références pour QUALICLIMA et les 3 dernières références pour QUALIFROID de moins de 3 ans (ou moins de 5 ans pour les premières demandes de certification) représentatives des critères de certifications demandés. Un critère ne peut être demandé si au moins une des installations présentées en référence ne répond pas à ce critère. Le demandeur doit avoir pris les dispositions nécessaires avec ses clients afin de les informer que leurs installations ont été présentées en référence.

### 6.2. La procédure de certification :

La procédure de certification consiste en la réalisation d'un audit de l'entreprise demandeuse.

#### 6.2.1. Audit sur site

La mission d'audit est réalisée par un auditeur (ou une équipe d'audit) qualifié et missionné par QUALICLIMAFROID chez le client. L'auditeur ne doit pas avoir proposé, accepté ou fourni de prestation de formation, de conseil ou d'assistance à l'entreprise ou à son dirigeant durant les 2 ans qui précède sa mission d'audit.

L'audit vise les dispositions que le Demandeur applique pour respecter le Référentiel de certifications. Il est préparé sur la base du dossier transmis par QUALICLIMAFROID à l'auditeur.

Celui-ci transmet au Demandeur un plan d'audit détaillé au moins quinze jours avant le début de sa mission. Il précise notamment la composition de l'équipe d'audit, s'il y a lieu, le site audité, les dates d'interventions, la durée estimée (4 heures pour une certification QUALICLIMA ou QUALIFROID et 7 heures pour une certification QUALICLIMA et QUALIFROID) et les éléments du Référentiel visés par l'audit.

L'auditeur se réserve le droit de choisir une autre installation. Il veillera à choisir des installations dont les critères sont pertinents pour l'entreprise et de moins de 3 ans (ou moins de 5 ans pour les premières demandes de certification).

L'ensemble des exigences du Référentiel doit être vérifié.

L'auditeur sur la base du support guide d'audit, mis à sa disposition par QUALICLIMAFROID procède à sa mission qui consiste à :

- 1) Un audit des dossiers des installations données en référence et/ou choisies par l'auditeur :

Dossier technique de 3 références pour QUALICLIMA et de 3 références pour QUALIFROID représentatives des critères de certifications demandés. Un critère ne peut être demandé si au moins une des installations présentées en référence ne répond pas à ce critère). Le dossier technique doit répondre aux exigences du Règlement technique en vigueur. Toute Non-conformité relevant d'un défaut majeur rend le contrôle de réalisation insatisfaisant.

Si un manquement majeur aux règles de sécurité est constaté lors d'un contrôle, il sera signalé dans le rapport.

- 2) Un audit des documents généraux :

- Documents normatifs et légaux spécifiques,
- Bilan du dernier exercice comptable clos,
- Liste/registre du personnel,
- Dossier du personnel intervenant dans les installations présentées en référence,
- Document unique d'évaluation des risques professionnels,

- 3) Un audit des moyens :

Vérification de l'existence du matériel de mesure nécessaire aux opérations de mise en service et de réception des installations.

- 4) Une visite d'une des installations réalisées :

Visite in-situ d'une installation, de froid ou de climatisation, achevée, issue de l'un des dossiers examinés dans les locaux de l'entreprise ou d'une réalisation récente et similaire à celles présentées lors de la demande.

Conformément aux procédures définies par QUALICLIMAFROID, les auditeurs procèdent par recueil de preuves qui se traduit par des interviews, analyses de documents et d'enregistrements de pièces, et observations de situations réelles.

À la suite de l'audit, le responsable d'audit établit un rapport d'audit contenant notamment :

- un rapport d'audit,
- le relevé des éventuelles Non-Conformités constatées.

Paraphes :



## 6.2.2. Suivi des corrections et actions correctives

Le Demandeur peut soit contester le bien-fondé des conclusions de l'audit, soit indiquer les dispositions qu'il entend prendre afin de remédier aux éventuelles non-conformités détectées, ainsi que le délai qu'il juge nécessaire pour exécuter les corrections et actions correctives.

En fonction de la nature des écarts constatés, et compte tenu des explications de l'entreprise et de l'avis du responsable de l'audit, QUALICLIMAFROID peut juger nécessaire la réalisation d'audit supplémentaire permettant de constater la levée des non-conformités. Cet audit supplémentaire fait l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Demandeur.

## 6.3. Décision de certification

### 6.3.1. Instance de décisions

Après une première analyse administrative du rapport d'audit et du dossier par le Département des certifications, l'instance de décisions se réunit afin de prendre la décision de certification. Cette instance ne peut en aucun cas être composée de personne intervenant lors de l'évaluation de la demande

Dans ce cas, et dans le strict respect des engagements de confidentialité, le rapport d'examen de la demande de certification est soumis à l'instance de décision dans le cas des certifications QUALICLIMA et QUALIFROID qui peut, si elle le juge nécessaire, entendre l'auditeur (ou l'équipe d'audit). L'instance de décision peut également faire appel aux membres du Comité afin de recueillir leurs avis.

Sur la base des résultats de l'instruction de la demande, QUALICLIMAFROID prend l'une des décisions suivantes :

- Accord de certification, avec ou sans observation ;
- Refus de certification, en motivant ce refus ;
- Report de certification afin de vérifier que le Demandeur a bien exécuté les corrections et actions correctives qu'il a proposées avant de lui accorder la certification. Cette vérification peut prendre la forme d'un examen ou d'un audit documentaire ; elle fera l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge de l'entreprise.

Nota : il ne peut pas être accordé la certification tant qu'il reste au moins une non-conformité non levée par le responsable d'audit.

QUALICLIMAFROID peut être amené à consulter le Comité d'Application pour prendre sa décision.

La décision de certification se concrétise par la délivrance d'un ou de deux certificat(s) et par la publication sur le site internet [www.Qualiclimafroid.com](http://www.Qualiclimafroid.com) des coordonnées du certifié et de ses certifications

### 6.3.2. Appel de la décision

En cas de contestation du Demandeur (ou du Certifié) sur une décision le concernant, ce dernier peut exprimer son désaccord par courrier recommandé avec accusé de réception auprès de QUALICLIMAFROID sur la base d'éléments justificatifs, afin d'obtenir des précisions complémentaires.

Le Comité d'Application peut être sollicité pour rendre un avis sur l'appel et une réponse est transmise au plus tard 2 (deux) mois après la date de réception de l'appel formulé par écrit par le demandeur (ou certifié).

L'instance d'appel est composée de membre n'ayant pas participé aux décisions objet de celui-ci.

## 6.4. Référence à la certification

Dès lors que l'entreprise est titulaire d'un certificat de certification, il peut en faire état dans sa communication.

Il peut donc utiliser le logo correspondant à sa certification pour valoriser son entreprise. Le logo, dans le respect de la charte graphique et la charte d'utilisation en vigueur, peut notamment être mis en place sur les sites web, les plaquettes et documents techniques et commerciaux imprimés ou vidéos, les présentations...

Tout usage abusif des marques de certification de QUALICLIMAFROID, qu'il soit le fait d'un titulaire de certificat de certification ou d'un tiers, ouvre le droit pour QUALICLIMAFROID à intenter, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'elle juge opportune.

## 6.5. Référence à l'accréditation de QUALICLIMAFROID

L'opérateur certifié par QUALICLIMAFROID n'est pas autorisé à reproduire la marque d'accréditation

## Article 7 – Faire vivre sa certification

### 7.1. Obligation du Certifié

Le Certifié doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences du Référentiel de certifications,
- informer systématiquement QUALICLIMAFROID des modifications ayant une influence sur sa certification,
- Suivre les réclamations émanant d'un utilisateur de l'installation ou d'un prescripteur,
- transmettre à QUALICLIMAFROID chaque année son suivi

#### 7.1.1. Modifications concernant le Certifié

Le Certifié doit signaler à QUALICLIMAFROID, par écrit, toute modification juridique de la société ou tout changement de raison sociale.

En cas de fusion, liquidation ou absorption du Certifié, et sauf dispositions particulières à l'appréciation de QUALICLIMAFROID, toutes les certifications dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit.

QUALICLIMAFROID peut solliciter l'avis du Comité d'Application de QUALICLIMAFROID avant de notifier sa décision.

Une nouvelle demande de certification doit être déposée au nom de la nouvelle entité juridique.

#### 7.1.2. Modification concernant l'organisation

Le Certifié doit déclarer à QUALICLIMAFROID, par écrit, toute modification relative au changement de ses principaux dirigeants (Direction Générale, Direction Technique, Direction Commerciale, nombre de référents techniques), de son organisation de son contrat d'assurance et de ses moyens (notamment de calculs) susceptible d'avoir une incidence sur le respect du Référentiel de certifications.

### 7.2. Surveillance exercée par QUALICLIMAFROID

Dès l'attribution de la certification, QUALICLIMAFROID exerce une mission de surveillance qui revêt les formes suivantes : vérifications et suivi,

D'une façon générale, en cours de toute visite et en tous lieux, quel que soit l'objet principal de sa mission, QUALICLIMAFROID veille à l'usage qui est fait de la marque et de toutes questions relatives à l'application du Référentiel de certification.

En outre, QUALICLIMAFROID se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer toute évaluation qu'elle estime nécessaire suite à des litiges, réclamations ou contestations dont elle aurait connaissance et relatifs à l'usage des marques.

#### 7.2.1. Suivi annuel

Dans le cadre de cette surveillance, le Certifié devra fournir, chaque année après délivrance de la certification, un dossier de suivi accompagné des documents suivants :

- Extrait K-bis ou Inscription à la Chambre des Métiers (de moins de 6 mois),
- Les attestations justifiant la souscription des assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle et la responsabilité décennale sauf dans le cas d'équipements autonomes de réfrigération sans installation fixée au bâtiment portant sur l'activité

Paraphes :



# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES QUALICLIMA - QUALIFROID

certifiée (si fixée au bâtiment = responsabilité décennale) et si la certification ne porte que sur le domaine D.

Lors de ce suivi annuel, le Certifié a la possibilité de faire une demande d'extension s'il souhaite valoriser son entreprise par d'autres critères de certification. Dans ce cas, un audit complémentaire pourra être organisé et fera l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Certifié

## 7.2.2. Suivi des corrections et actions correctives

Lorsque QUALICLIMAFROID constate des écarts, il notifie au Certifié qu'il doit procéder à la mise en conformité dans un délai raisonnable en fonction de la nature et de la gravité des écarts. Le Certifié confirme en retour les corrections et actions correctives qu'il entend engager, ainsi que le délai de mise en œuvre de ces actions.

Lorsque les écarts constatés sont significatifs, QUALICLIMAFROID peut décider de procéder à une évaluation supplémentaire permettant de constater la levée effective des non-conformités.

Il peut s'agir d'un examen documentaire ou d'un audit partiel; les honoraires correspondants sont à la charge du Certifié.

L'allongement des délais de mise en conformité peut conduire QUALICLIMAFROID à prononcer l'une des sanctions prévues, éventuellement après avis du Comité d'Application de QUALICLIMAFROID.

Le refus de mise en conformité conduit QUALICLIMAFROID à prononcer le retrait définitif de la certification, sans préjudice des éventuelles poursuites que l'organisme certificateur pourrait engager.

Dans le strict respect des règles de confidentialité et d'impartialité, le Comité d'Application de QUALICLIMAFROID est informé des cas de suspension et de retrait définitif de certification prononcés à l'encontre d'un Certifié.

De même, dans le cas où la/les non-conformité(s) ne pourrai(en)t pas être levée(s) dans les 12 mois qui suivent l'audit, QUALICLIMAFROID informera le demandeur de certification de la clôture de sa demande.

## 7.3. Renouvellement de la certification

Le renouvellement de la certification d'un Certifié doit être réalisé trois ans après la date de la délivrance de la certification (à l'issue de la phase d'admission) ou du précédent renouvellement de la certification.

Une phase de renouvellement est constituée :

- dans un premier temps, d'une intervention propre à valider et décider du renouvellement du Certifié concerné (comparable à la phase d'admission) ;
- puis des phases de suivi (comparable celles qui suivent la première certification), le tout sur une période de 36 mois, dans la mesure où le renouvellement a été confirmé.

La date de fin de validité est de 3 ans moins 1 jour à partir de la date de fin de validité du précédent certificat.

### 7.3.1. Demande de renouvellement

Au plus tard six mois avant la date d'expiration de la certification, QUALICLIMAFROID demande au Certifié concerné s'il souhaite renouveler son certificat.

Si le Certifié souhaite renouveler son certificat, il retourne à QUALICLIMAFROID la demande de renouvellement dûment complétée, accompagnée des pièces demandées et des éventuelles modifications.

Si le Certifié ne souhaite pas renouveler son certificat, les dispositions stipulées au § 7.5 s'appliquent.

### 7.3.2. Recevabilité de la demande de renouvellement

Cette étape est comparable à celle décrite au § 6.1.2 – Étude de recevabilité de la demande, appliquée lors de la phase d'Admission.

QUALICLIMAFROID porte une attention particulière sur les éventuels changements annoncés par le Certifié, sur son organisation et son activité en général.

Par ailleurs, QUALICLIMAFROID examine au regard de la période de titularisation précédente (soit 3 ans), l'ensemble des conclusions des interventions d'audit, de vérification, de réclamation et de satisfaction des clients et de toute éventuelle intervention supplémentaire et/ou action corrective, ainsi que le respect des obligations du Certifié (déclarations mensuelles, annonces des éventuelles modifications le concernant, ...).

### 7.3.3. Audit sur site

Cette étape est comparable à celle décrite au § 6.2.1 – Audit sur site, appliquée lors de la phase de certification et doit être réalisée avant échéance du certificat. Dans le cas où l'audit aurait lieu après échéance du certificat, le certificat ne sera pas renouvelé et un nouveau certificat sera délivré à la date de décision.

Les dossiers des 3 installations ne devront pas être identiques à ceux présentés lors de l'audit précédent.

Sur recommandation de l'auditeur, QUALICLIMAFROID peut éventuellement demander au Certifié la mise en œuvre immédiate d'actions correctives avant la rédaction finale du rapport d'audit de renouvellement.

### 7.3.4. Décision de renouvellement

Toutes les dispositions définies au § 6.3 – Décision de certification sont également applicables. La décision doit être prise avant échéance du certificat.

En fonction des résultats de l'ensemble des vérifications, l'instance de décision peut décider de maintenir la certification. Le Certifié et QUALICLIMAFROID s'obligent alors à appliquer les dispositions définies ci-après au §7.3.5.

À l'inverse, QUALICLIMAFROID peut prononcer la suspension de certification ou le retrait de la certification. Cette décision dûment justifiée est accompagnée des obligations que le Certifié doit immédiatement appliquer (cf. § 7.4 des présentes Conditions Générales de Services). QUALICLIMAFROID adresse au Certifié, un courrier notifiant la décision.

### 7.3.5. Appel de la décision

Toutes les dispositions définies au § 6.3.2 – Appel de la décision s'appliquent.

### 7.3.6. Obligations entre deux renouvellements

- Entre deux renouvellements, le Certifié doit :
- continuer de respecter l'ensemble des dispositions définies au § 7.1 – Obligations du Certifié ;
  - être à la disposition de QUALICLIMAFROID, pour les interventions prévues au § 7.2.

## 7.4 Les sanctions

Dans le cadre des procédures de surveillance et éventuellement après consultation du Comité d'Application, QUALICLIMAFROID peut décider l'application d'une sanction.

En cas de sanction, la décision est exécutoire à daté de sa notification. QUALICLIMAFROID notifie au Certifié sa décision en exposant explicitement les motivations de la décision.

Le Certifié peut contester une décision le concernant sur la base des dispositions des § 6.3.2 et 7.3.5.

### 7.4.1 Avertissement

En cas de dysfonctionnement majeur portant sur l'un des engagements du Certifié, QUALICLIMAFROID adresse un avertissement, et, si nécessaire, propose la mise en place d'un programme de surveillance renforcée sur une période jugée nécessaire pour la bonne régularisation de la situation constatée.

Paraphes :



# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES QUALICLIMA - QUALIFROID

Le programme de surveillance renforcée est constitué soit d'un planning d'audits soit d'une vérification documentaire. Il est à la charge du Certifié et spécifie les objectifs à atteindre dans une période donnée.

En cas de refus du Certifié, QUALICLIMAFROID peut notifier la suspension du droit d'usage de la marque

## 7.4.2 Suspension

Les décisions de suspension de la certification concernent exclusivement la société certifiée où a été constatée la non-conformité au Référentiel de certifications.

La notification de suspension de certification mentionne sa période d'application. Un audit ou des vérifications supplémentaires réalisées à l'issue de la période de suspension doivent permettre de constater le respect du Référentiel de certifications. À défaut, il peut être notifié au Certifié soit la prorogation de la période de suspension, soit le retrait définitif de certification.

Le retour à une situation normale est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

La suspension de certifications a pour effet de priver, pour une durée déterminée, le Certifié de l'usage de celle-ci. Le Certifié n'apparaît plus dans la liste des Certifiés.

## 7.4.3 Retrait

Les décisions de retrait définitif de certification peuvent concerner tous les établissements et filiales pour lesquelles le Certifié s'était vu attribuer le droit d'usage de la marque, même si la non-conformité justifiant la décision n'a été constatée que dans l'une des succursales ou filiales en question.

## 7.5 Conditions de démarquage

Il y a lieu de procéder au démarquage en cas de non renouvellement ou de notification d'une suspension ou d'un retrait du droit d'usage de la marque.

En cas de non renouvellement de la certification à l'issue de la période de trois années tout usage de la marque est interdit à compter de la fin effective des trois années d'exercice du droit d'usage ; le démarquage doit être réalisé au plus tard à cette date.

Le démarquage doit être réalisé de façon à ce qu'aucune ambiguïté ne subsiste. Il consiste pour le Certifié à :

- supprimer ou occulter en totalité le logo de la marque, ou toute référence à la marque, sur tous supports. Si nécessaire les supports devront être détruits ;
- restituer à QUALICLIMAFROID, par envoi en recommandé avec accusé de réception, l'original du certificat de Certifié.
- informer immédiatement ses clients finaux de la suspension ou du retrait de sa certification.

L'entreprise n'apparaît plus dans la liste des Certifiés.

QUALICLIMAFROID peut contrôler, par tout moyen à sa convenance, la bonne réalisation du démarquage. A défaut d'exécuter parfaitement le démarquage, le Certifié ayant perdu son droit s'expose à des poursuites pour fraude et/ou publicité mensongère.

## Article 8 – Facturation et paiement

Le versement dû pour la délivrance ou le renouvellement de la certification se fait selon les modalités indiquées sur le bon de commande de QUALICLIMAFROID. Les versements sont impérativement effectués par l'Entreprise dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture.

Les pénalités de retard applicables sont de trois fois le taux d'intérêt légal et de 40 € d'indemnité forfaitaire.

En cas de défaut de paiement, l'article 7.4 est applicable.

Les tarifs mentionnés sur le bon de commande couvrent la période entière de la validité des certificats ; les sommes indiquées sur le bon de commande ne seront pas restituées et resteront exigibles en cas de non-paiement, même dans les cas ci-après :

- Suspension ou retrait du certificat de certification dans les conditions définies dans le § 7.4,
- Entreprise résiliant son certificat

Les surveillances annuelles durant la période de validité du certificat ne donnent pas lieu à une facturation supplémentaire.

L'audit complémentaire donnent lieu à une facturation supplémentaire conformément aux tarifs indiqués sur le bon de commande et ne sont programmés que s'ils sont justifiés par un dossier administratif posant question.

## Article 9 – Garanties

### 9.1. Garanties accordées par l'Entreprise

L'Entreprise garantit l'exhaustivité, l'authenticité et l'exactitude de tous les documents et informations fournis à QUALICLIMAFROID. L'Entreprise garantit QUALICLIMAFROID contre toutes demandes d'indemnisation, actions en justice, réclamations, frais, débours et préjudices de toute nature découlant de la mauvaise utilisation par l'Entreprise de tout certificat délivrée par QUALICLIMAFROID.

### 9.2. Garanties accordées par QUALICLIMAFROID

QUALICLIMAFROID garantit qu'elle effectuera ses prestations en toute indépendance, impartialité et objectivité selon les usages de sa profession et les règles de l'art.

QUALICLIMAFROID ne garantit en rien la délivrance de certification du seul fait que l'Entreprise a procédé au règlement des prestations de QUALICLIMAFROID pour l'évaluation de la demande de certification.

## Article 10 – Limitation de responsabilité

La responsabilité de QUALICLIMAFROID pour toute réclamation pour perte, dommages ou frais de quelque nature ou origine que ce soit est limitée au montant égal à trois (3) fois le prix payé pour la seule prestation faisant l'objet de la réclamation.

Toute réclamation de l'Entreprise doit faire l'objet d'une notification écrite par courrier recommandé avec accusé de réception à QUALICLIMAFROID et indiquer le manquement reproché ou l'indemnité invoquée par l'Entreprise dûment documenté, dans le délai d'un (1) an. L'Entreprise doit veiller à recevoir du Département de certifications de QUALICLIMAFROID une mention envoyée par e-mail ou par courrier indiquant le traitement par le Département de certifications de ces réclamations ; les demandes d'indemnité devront se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

QUALICLIMAFROID n'est pas responsable envers l'Entreprise ou envers un tiers des actions engagées ou non engagées sur la base des informations erronées, incomplètes, équivoques ou fausses communiquées par l'Entreprise à QUALICLIMAFROID pour constituer sa demande de certification.

QUALICLIMAFROID n'encourt aucune responsabilité pour tout dommage direct ou indirect, y compris, sans que cela soit limitatif, pour perte de profit, perte de revenu, perte d'opportunité, perte de clientèle ou atteinte à la réputation et frais ou dépenses annexes résultant d'une action engagée par des tiers. Sauf en cas de négligence volontaire ou de malveillance de la part de QUALICLIMAFROID ou de ses préposés, QUALICLIMAFROID ne saurait être tenu responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature ou origine que ce soit lors de la réalisation des opérations de délivrance, de retrait de certificat ou d'audit.

Paraphes :



# CONDITIONS GENERALES DE SERVICES QUALICLIMA - QUALIFROID

## **Article 11 – Confidentialité**

QUALICLIMAFROID et l'Entreprise garderont comme strictement confidentielles toutes les informations échangées entre eux et ne pourront divulguer à un tiers ces informations qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre Partie. L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations dont l'une des Parties apporterait la preuve :

- Qu'elles étaient déjà en sa possession au moment où il les a reçues de l'Entreprise autrement qu'à la suite de la transmission du dossier de demande par l'Entreprise,
  - Qu'elles sont tombées dans le domaine public autrement que par son fait ou sa négligence,
  - Qu'elles faisaient partie du domaine public au moment où il les a reçues
- Qu'elles doivent être divulguées en exécution d'une obligation légale ou réglementaire non équivoque, d'une plainte, d'une décision de justice ou d'une demande d'une autorité administrative à laquelle elle ne peut se soustraire

La présente obligation de confidentialité restera en vigueur pendant la durée des présentes conditions générales, pendant la durée de validité de la ou des certificats de certification, et pendant une durée de deux (2) ans suivant la fin de validité de la ou des certificats délivrés.

## **Article 12 – Données du demandeur**

Le Certifié autorise QUALICLIMAFROID à publier et exploiter les informations relatives au Certifié transmises lors de sa demande de certification.

L'Entreprise atteste avoir obtenu le consentement de ses employés afin que leurs informations nominatives et personnelles soient recueillies fasse l'objet d'un traitement par QUALICLIMAFROID.

QUALICLIMAFROID s'engage à publier sans tarder les informations relatives au demandeur à compter de la décision de certification sur le site de QUALICLIMAFROID

QUALICLIMAFROID s'engage à respecter la confidentialité vis-à-vis des données de l'entreprise et à traiter la ou les demandes de certifications avec impartialité et transparence.

## **Article 13 – Dispositions diverses**

### 13.1. Evolution du Référentiel

En cas d'évolution du Référentiel de certification susceptible d'entraîner une modification de la prestation de QUALICLIMAFROID, le Certifié prend l'engagement de respecter toute modification des dispositions ou de compléter le cadre juridique applicable.

### 13.2. Nullité partielle

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales devaient s'avérer illégales ou inapplicables pour quelque raison que ce soit, la validité, la légalité et l'application des autres dispositions ne sauraient en aucune manière en être affectées.

### 13.3. Référence commerciale

L'utilisation de la dénomination sociale ou des marques commerciales de QUALICLIMAFROID à titre de référence commerciale est interdite, à moins d'une autorisation préalable écrite de QUALICLIMAFROID.

Seuls les logos ou pictos se référant à QUALICLIMAFROID, mentionnés à l'article 6.4, dont l'intégrité est préservée et les chartes graphique et d'utilisation respectées sont autorisés pendant la période de validité de la certification.

## 13.4 – Conditions de réalisation

La signature des présentes conditions générales vaut lecture et acceptation des conditions générales de service de QUALICLIMAFROID. L'entreprise renonce ainsi à se prévaloir de ses propres conditions générales d'achat ou de toutes autres conditions lui appartenant.

## 13.5 – Plaintes

Toute plainte de la part d'un client ou d'un tiers à l'encontre du Certifié ou de QUALICLIMAFROID en lien avec la certification est enregistrée par QUALICLIMAFROID et une réponse est apportée au plaignant dans un délai maximal de deux (2) mois.

QUALICLIMAFROID peut faire appel au Comité d'application pour avis pour rendre sa décision.

## **Article 14 – Modifications des conditions générales de service**

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que QUALICLIMAFROID peut, de plein droit, modifier ses Conditions générales et particulières sans autre formalité que d'en informer le Certifié par un avertissement adressé par courrier ou par e-mail, et de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles conditions fera l'objet d'une mise à jour des conditions générales sur le site de QUALICLIMAFROID et d'un courrier ou d'un e-mail à l'Entreprise. Dans cette hypothèse, le Certifié peut, par le moyen d'un recommandé avec accusé de réception, dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications, demander sa radiation, sans que cela ne puisse modifier les sommes exigibles notifiées sur le bon de commande et dont il est question notamment à l'article 8.

## **Article 15 – Règlement du litige**

Toute contestation entre les Parties relative à l'exécution de la Commande, l'interprétation ou l'exécution des présentes relèvera de la compétence du Tribunal de commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social de QUALICLIMAFROID et ce même en matière de référé et même en cas de pluralité de défenseurs ou d'appels en garantie.

## **Article 16 – Propriété**

Ce document est la propriété exclusive de QUALICLIMAFROID. Il ne peut être communiqué à des tiers et /ou reproduit sans l'autorisation préalable écrite de QUALICLIMAFROID.

Date :  
Nom du signataire :  
Qualité du signataire :  
Cachet et signature :

