

BSI Management Systems Conditions de Prestation de Services

1. Contrat

Le Contrat entre BSI et vous est créé par la Demande de Certification que vous avez signée. Font partie intégrante du Contrat :

- les présentes conditions de prestation de services (qui comprennent la plupart des dispositions légales stipulant les modalités de prestation des services que vous nous avez demandés, et vos obligations en contrepartie), et
- les dispositions mentionnées dans la section « *Comment utiliser la marque de Certification BSI* » (qui vous indique la façon qu'il convient de respecter pour promouvoir votre certification), et
- la proposition de prix pour les services susceptibles d'avoir déjà été assurés par nos soins (et qui mentionnera clairement la période de validité de la proposition de prix), et
- tout autre ensemble de conditions spécifiques pouvant se rapporter au plan de certification selon lequel vous serez évalué (ces règles vous sont communiquées lors de la signature de la Demande de Certification et peuvent prévaloir sur les autres dispositions du présent Contrat. Ces conditions constitueront, le cas échéant, une condition express desdites règles).

Lorsqu'il est fait référence au Contrat dans les présentes Conditions de prestation de services, il est fait référence à la Demande de Certification que vous avez signée et à chacun desdits documents individuellement ainsi que collectivement.

2. Durée

Le Contrat restera en vigueur jusqu'à résiliation par l'une ou l'autre partie. La clause 16 stipule les modalités et les conséquences de la résiliation.

3. Modalités de prestation des Services

Cette clause stipule la méthode utilisée pour délivrer les services et ce que vous devez faire pour nous aider. Celle-ci est donnée à titre indicatif uniquement, ce qui signifie que nous puissions être amenés à apporter des ajustements afin de nous adapter à votre situation particulière. Le cas échéant, vous en serez informé à l'avance.

a. Frais administratifs non remboursables et nomination de votre auditeur – Le montant sera indiqué dans la Demande de Certification que vous avez signée. Dans un délai raisonnable suivant la réception de la Demande de Certification signée, vous serez informé du nom de l'auditeur qui procédera à l'évaluation. Si vous souhaitez changer d'auditeur avant le début de l'audit, veuillez nous en informer et à la condition que les raisons du changement soient raisonnables, un nouvel auditeur sera nommé. Si le changement d'auditeur entraîne la facturation d'honoraires supplémentaires (par exemple pour couvrir des frais de déplacement plus importants en raison de distances plus longues que prévues au départ) nous vous en informerons avant le changement d'auditeur. Nous pouvons être amenés à changer l'auditeur chargé de procéder à votre audit si cela s'avère nécessaire. Nous pouvons également nommer un autre auditeur pour réaliser vos futurs audits.

b. Cycle de certification – le cycle de certification correspond à la période de validité de votre certification jusqu'à la date de renouvellement. Votre premier cycle de certification commencera par l'audit initial en deux phases (voir article 3c). L'ensemble de vos cycles de certification comprendra des audits continus (voir article 3c) ainsi qu'un audit de re-certification (réalisé dans les mêmes conditions que la phase 2 de l'audit initial (voir article 3c). Le cycle de certification peut également comprendre d'autres visites (voir article 3d).

c. L'audit initial et les documents à fournir y afférant – L'audit initial comporte deux phases – la phase 1 et la phase 2. La phase 1 comprend l'examen des documents relatifs à votre système de management et de votre degré de préparation à la phase 2. L'auditeur nommé pour réaliser votre audit conviendra d'une date et d'une heure. Il vous indiquera également les modalités concernant la phase 1.

Si les résultats de la phase 1 sont positifs, à une date et une heure convenues à l'avance avec vous (avec la personne mentionnée dans la Demande de Certification) l'auditeur nommé pour réaliser votre audit se présentera à votre établissement et procédera à l'audit de la phase 2. La réussite de l'audit dépendra en grande partie de votre coopération et des informations que vous fournirez. Cette condition est essentielle, par conséquent, afin que l'auditeur détermine si votre système de management est conforme à la norme appropriée, vous devrez :

- autoriser l'accès à tous les dossiers, documents, et postes de travail ainsi qu'au personnel concerné par le champ d'application de la certification. Les informations que vous fournirez devront être suffisamment détaillées pour permettre à l'auditeur d'en tirer des conclusions raisonnables. En fait, nous partons du principe que toutes les informations fournies dans ce cadre seront exactes et exhaustives. Le résultat de l'audit sera fondé sur ce postulat. La présentation générale des informations et l'assistance fournie à l'auditeur pourront influencer sur le résultat de l'audit ;
- fournir toutes autres informations et explications que nous sommes susceptibles de demander, autoriser à rencontrer d'autres membres du personnel ou à accéder à d'autres postes de travail, exigences que nous estimons nécessaires à la prestation des services que nous devons vous assurer.

(Il peut s'avérer utile de fournir une copie desdites conditions de prestation de services aux personnes chargées de fournir ce que nous demandons).

La nature et la portée de l'évaluation elle-même varieront en fonction de votre situation particulière et des informations que vous nous fournirez.

d. Visites complémentaires afin de confirmer la conformité – Il se peut que vous ne soyez pas en mesure d'apporter la preuve que vous respectez la norme appropriée au cours de l'audit initial. Si tel est le cas, nous pouvons être amenés à demander d'effectuer des visites complémentaires dans votre établissement avant d'être en mesure de vous délivrer la certification recherchée. Si tel est le cas, nous vous informerons à l'issue de l'audit de la phase 2. Les honoraires d'audit

BSI Management Systems Conditions de Prestation de Services

initial seront dus dans tous les cas. Nous conviendrons alors des modalités de réalisation des visites complémentaires dans vos locaux. Les honoraires dus au titre de ces visites complémentaires seront calculés par nos soins au tarif journalier applicable à la période donnée. Se reporter à la clause 9 pour plus de renseignements concernant les honoraires.

e. Audits continus – Au cours du cycle de certification, nous procéderons à des audits continus (pouvant comporter des visites dans votre établissement) afin de vérifier la conformité de votre système de management par rapport à la norme appropriée. Dans certains cas (par exemple de non-respect de la norme appropriée) nous pouvons être dans l'obligation d'effectuer des visites spécifiques. La durée et la fréquence des visites normales et spécifiques ne sont pas fixées mais s'effectueront à notre discrétion raisonnable. Ces visites seront prévues à l'avance en concertation avec vous. Les honoraires des visites normales et spécifiques seront calculés au tarif journalier applicable pour les évaluations standards à la période donnée. Se reporter à la clause 9 pour plus de renseignements concernant les honoraires.

f. Visites observées – il se peut que parfois nous devions être accompagnés d'un observateur tiers, chargé d'assister à un audit. Cette disposition peut être imposée dans le cadre de notre propre système de certification. Elle peut également être nécessaire dans le cadre du respect des règles d'un secteur d'activité ou d'autres dispositions réglementaires applicables. Dans ce cas, nous vous en informerons (nous vous communiquerons également l'identité dudit tiers) préalablement à notre venue dans votre établissement.

g. Si vous souhaitez modifier une date d'audit prévue – si vous souhaitez modifier ou annuler une date d'audit prévue, nous vous demandons de bien vouloir nous en informer par écrit au moins 30 jours avant la date d'audit. Dans le cas où nous n'aurions pas été prévenus de la modification ou de l'annulation en temps, l'intégralité des honoraires d'audit sera facturée comme si l'audit avait eu lieu. Ces honoraires seront dus dans tous les cas de figure.

h. Propriété des rapports d'audit – nous restons propriétaires des rapports d'audit effectués par nos soins. Vous recevrez une copie de ces rapports. Le contenu du rapport restera confidentiel et sera soumis aux obligations stipulées à la clause 6.

4. Appels et Réclamations

Si vous souhaitez faire appel du résultat d'un audit, ou de toute autre question concernant votre certification, vous devrez suivre la procédure d'appel. Vous trouverez cette procédure d'appel sur notre site Internet. Vous pouvez également obtenir des informations complémentaires auprès de votre contact BSI habituel.

Si vous avez une réclamation concernant le service que nous assurons, veuillez vous rapprocher de votre contact BSI habituel. Nous avons des procédures internes de gestion des réclamations de nos clients. Vous serez informé des procédures applicables en cas de réclamation.

5. Sécurité

a. Respect des règles appliquées dans votre établissement – Nous respecterons, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, l'ensemble des règles et des réglementations en matière de santé et de sécurité ainsi que les exigences de sécurité appliquées dans votre établissement. Vous devrez nous en informer lorsque nous conviendrons de la date des visites dans votre établissement. Si le respect de ces règles, réglementations et exigences en vigueur dans votre établissement nous empêche d'assurer les services que nous nous sommes engagés à assurer, cela ne sera pas considéré comme une rupture de Contrat.

b. Risques – Lorsque nous serons présents dans votre établissement, vous serez tenu de veiller à ce que les informations concernant les risques auxquels nous pouvons être exposés nous aient été transmises. Vous devrez prévoir un niveau de supervision approprié ainsi que des équipements de protection personnelle. Veuillez nous informer immédiatement de tout accident ou incident survenu dans n'importe lequel de vos établissements susceptible de constituer un risque pour nos intervenants.

c. Droit de mettre fin à une visite – même si vous nous fournissez les informations demandées, si, lorsque nous serons présents dans votre établissement, nous avons des raisons de penser que vous ne vous conformez pas aux règles en matière de santé et de sécurité appropriées, ou que nous craignons pour notre sécurité de quelque manière que ce soit, alors nous pourrions être amenés à mettre fin à notre visite. Nous vous informerons des raisons de l'interruption de notre visite. Dans ce cas, nous ne renouvelerons notre visite dans les locaux concernés que lorsque vous aurez la certitude d'avoir résolu les problèmes que nous aurons mentionnés. Les honoraires dus au titre de la visite interrompue seront payables en intégralité comme si la visite avait été effectuée jusqu'à son terme.

6. Obligations de confidentialité

a. Confidentialité – nous reconnaissons que nous pouvons ponctuellement avoir accès à des informations que vous pouvez considérer comme étant commercialement sensibles. Par conséquent, à tout moment pendant la durée du présent Contrat et pendant les trois années qui suivront la résiliation de celui-ci, nous nous engageons à ne divulguer à quiconque toute information confidentielle concernant votre entreprise, vos affaires, vos clients ou vos fournisseurs.

b. Quand divulguer des informations confidentielles et à qui – nous pouvons être amenés à divulguer des informations confidentielles vous concernant à nos employés ou sous-traitants qui doivent en avoir connaissance afin que nous puissions assurer les services demandés. De plus, certaines informations confidentielles peuvent nous être demandées par l'organisme d'accréditation. Nous veillerons à ce que nos employés, sous-traitants ainsi que les organismes d'accréditation concernés soient soumis à une obligation de confidentialité de même nature. Nous pouvons également divulguer les informations confidentielles vous concernant si nous y sommes contraints par un tribunal ou une autorité gouvernementale ou de réglementation, ou par la loi.

BSI Management Systems Conditions de Prestation de Services

7. Certification

a. *Certificat BSI* – Lorsque vous avez passé avec succès un audit de certification, nous indiquerons un libellé de certification indiquant le cadre des activités évaluées et les sites. Vous recevrez un certificat BSI, preuve que vous avez obtenu la certification. Vous pourrez alors afficher le certificat et la Marque de certification BSI, ceci dans le respect des conditions du Contrat (et en particulier des modalités stipulées à l'article « Comment utiliser la Marque de Certification »).

b. *Propriété du certificat BSI et de la Marque de Certification BSI* – le certificat BSI (qui pourra être sous format électronique) et le droit d'utiliser la Marque de Certification BSI resteront la propriété de BSI. En d'autres termes, vous n'êtes pas autorisé à transférer à quiconque quelques droits que ce soit en vertu du présent Contrat. Par ailleurs, vous ne serez pas autorisé à facturer quiconque ou à accorder une licence à un tiers de quelque manière que ce soit. Vous n'êtes pas autorisé à falsifier le contenu ou à modifier l'aspect du certificat ou de la Marque de Certification BSI.

c. *Droit de refuser la délivrance d'un certificat, ou de retirer un certificat délivré* – nous pouvons à tout moment refuser la délivrance d'un certificat ou retirer un certificat délivré si, selon notre avis raisonnable, vous ne satisfaites pas, ou que vous cessez de satisfaire aux normes concernées, ou en cas de violation d'une quelconque condition du Contrat (notamment le contenu de l'article « Comment utiliser la Marque de Certification BSI »). Si nous retirons un certificat vous ayant déjà été délivré, vous serez tenu de retourner le certificat, les rapports d'audit ainsi que tous documents accompagnant le certificat.

8. Obligations concernant la Certification

Cette clause stipule vos obligations concernant votre certification. Dans la mesure où la certification constitue une démarche reconnue dans le monde entier, ces obligations doivent être rigoureusement respectées. Votre certification peut vous être retirée immédiatement en cas de manquement à ces obligations. Nous ne serons pas dans l'obligation de vous informer de ce retrait par avance. De plus, nous pourrions employer d'autres recours contractuels à notre disposition pour rupture de contrat.

a. *Devoir de nous informer de tout changement de situation* – vous devez nous informer immédiatement par écrit de tout changement de votre situation, susceptible raisonnablement de modifier la conformité de votre système de management par rapport aux normes employées pour votre certification.

b. *Déclarations trompeuses* – vous ne devez faire à quiconque de déclaration trompeuse concernant votre demande ou votre certification. Cela comprend les déclarations présentes dans vos propres brochures publicitaires (qu'elles soient destinées à usage interne ou externe).

c. *Préjudice porté au nom de BSI* – vous ne devez pas faire de déclaration ou d'action quelle qu'elle soit dont nous avons des motifs raisonnables de penser qu'elle pourrait nuire à notre nom ou à notre réputation. Cette disposition inclut tout ce qui serait susceptible d'amener quiconque à mettre en doute l'authenticité ou le bien-fondé de votre certification.

9. Honoraires et Frais

a. *Honoraires* – seront facturés :

- les honoraires d'audit initial ;
- les honoraires d'audits continus ;
- les honoraires des visites spécifiques ;
- les honoraires de gestion annuelle ; la période de référence pour la gestion annuelle va du 1^{er} mai au 30 avril de l'année suivante. Dans le cas où vous résilieriez le Contrat au cours d'une année donnée, le montant facturé correspondant aux honoraires de gestion annuelle pour l'année de résiliation est dû en intégralité et sera non remboursable et ne pourra faire l'objet d'une compensation.

Les honoraires vous concernant pour au moins la première année de services seront indiqués dans la proposition de prix. Pour les années suivantes, les honoraires applicables sont ceux qui sont publiés à intervalles réguliers sur notre site Internet.

Les honoraires applicables peuvent être modifiés à tout moment. Cependant, le cas échéant, nous vous en informerons immédiatement, soit par écrit ou en indiquant les changements sur notre site Internet. La modification des honoraires ne s'appliquera que dès lors que nous vous en aurons informé où que l'information sera mentionnée sur notre site Internet. A ce propos, nous vous demandons de consulter régulièrement le site Internet.

b. *Modalités de paiement* – les honoraires sont dus dans les 30 jours suivant la date de la facture correspondante.

c. *Intérêts de retard de paiement* – pour tout règlement intervenant au-delà de la date d'échéance fixée dans les modalités de paiement stipulées à la clause 9b, **un intérêt au taux de 1,5 fois le taux d'intérêt légal** sera facturé.

d. *Demande de facture* – Vous pouvez demander la facture dans les 21 jours suivant la date de délivrance de la facture concernée. Veuillez adresser votre demande par écrit à votre contact BSI habituel. Veuillez noter qu'une demande de facture ne modifie en rien le délai de paiement de 30 jours de la facture.

10. Événements hors du contrôle raisonnable

Aucune des parties ne sera tenue de remplir ses obligations respectives aux termes du présent Contrat dans le cas où tout événement hors du contrôle raisonnable de chacune d'entre elles rendrait impossible la réalisation desdites obligations.

11. Assurance

Chacune des parties peut exiger de l'autre une attestation (telle qu'un courrier d'un courtier en assurances) prouvant que l'une ou l'autre dispose d'une couverture d'assurance raisonnablement suffisante de la responsabilité civile.

12. Limitation de responsabilité

Notre responsabilité envers vous au titre du présent contrat sera limitée. Celle-ci s'appliquera à des points soulevés contre nous à la suite d'un contrat ou d'un préjudice. La limite de notre responsabilité sera égale au montant dont vous nous serez redevable au cours des 12 mois avant la date des événements ayant

BSI Management Systems Conditions de Prestation de Services

donné lieu à une plainte contre nous. Cependant, notre responsabilité ne sera pas limitée pour les points que nous ne pouvons pas limiter en raison de la loi qui régit le présent contrat, et, au regard de ces points, notre responsabilité sera illimitée.

13. Autres Services

Nous souhaiterions vous informer des produits, services et avantages supplémentaires qui selon nous pourraient vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas être informé, veuillez nous en faire part par écrit.

14. Cession

Aucune des parties ne pourra céder le Contrat à un tiers quel qu'il soit. Cependant, le Contrat pourra être cédé à toute société du groupe, à la condition que cela n'entraîne pas de conflit d'intérêt relativement aux services qui vous sont assurés, ou que cela soit interdit par tout autre Contrat susceptible d'avoir été conclu avec des tiers.

15. Modifications au Contrat

Nous aurons la possibilité de modifier ponctuellement le présent Contrat. Si le Contrat est modifié, dans un délai raisonnable, nous indiquerons les modifications détaillées sur notre site Internet. Les modifications n'entreront pas en vigueur avant d'avoir été rendues publiques sur le site Internet.

16. Résiliation du Contrat

a. Par l'une ou l'autre partie dans le cours normal des affaires - l'une ou l'autre partie pourra résilier le Contrat en envoyant à l'autre un préavis écrit de 60 jours stipulant son intention de résilier le Contrat.

b. par l'une ou l'autre partie immédiatement - l'une ou l'autre partie pourra résilier le Contrat immédiatement en adressant à l'autre un préavis si l'autre partie :

- est dans l'impossibilité de régler ses créances ou en suspend le paiement
- propose à ses créanciers de rééchelonner toute partie de ses créances
- prend ou a pris toute mesure en vue de ou en lien avec la liquidation de la société ou en vue de la nomination d'un administrateur judiciaire ou d'un syndic
- emploie une personne habilitée qui prend ladite mesure en vue de saisir ou de prendre possession des actifs
- met un terme à son activité au moment de la conclusion du Contrat

c. par BSI immédiatement et sans préavis - nous pouvons résilier le présent Contrat immédiatement si :

- vous ne respectez pas l'une quelconque des obligations stipulées à la clause 8 ;
- tout honoraire reste impayé en dépit de l'envoi d'un avis vous informant que le paiement est en retard et que le règlement doit être effectué.

d. conséquences de la résiliation du Contrat

A résiliation du Contrat votre certification sera annulée immédiatement. Vous serez tenu de nous retourner le certificat, les rapports d'audit ainsi que les autres documents fournis et accompagnant le certificat. Vous serez tenu de retirer toutes les références à BSI et à la Marque de Certification BSI de vos établissements et de vos documents. Nous pouvons vous demander de

confirmer que toutes les références ont été supprimées et nous vous en informerons le cas échéant par écrit. Tous les honoraires payés seront non remboursables.

17. Droits concédés à des tiers

Quiconque ne constitue pas une partie au Contrat ne disposera de droits aux termes de ou en lien avec celui-ci.

18. Droit applicable

Le **droit français** régit le présent Contrat et les parties conviennent que **le tribunal de commerce de Lille** aura compétence exclusive.