

CERTIFOPAC se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr)

## 1 PRÉSENTATION

CERTIFOPAC est un organisme de certification dont le siège social est établi 12 rue grand val 01460 Montréal-la-Cluse. CERTIFOPAC évalue et contrôle les prestataires d'actions concourant au développement des compétences et délivre la certification qualité QUALIOPi permettant d'attester le respect des exigences de la qualité des prestations.

## 2 CADRE CONTRACTUEL

Le contrat de certification, les conditions générales de vente, et le programme de certification en vigueur régissent les relations entre CERTIFOPAC et les entités demanderes, dénommées ci-après « client ». Ils prévalent sur tout autre document et sont réputés acceptés sans réserve à la date de la signature du contrat par les deux parties.

Ces documents sont également disponibles en temps réel sur le site internet de CERTIFOPAC ([www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr) onglet « Espace documentaire ») et dans le dossier cloud sécurisé des clients. Si le client n'obtient pas son certificat au bout de 12 mois maximum de procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par le client. A l'issue du cycle de certification d'une durée de 3 ans, CERTIFOPAC édite sur demande un nouveau contrat de certification, cette fois-ci de renouvellement.

La certification des Organismes Prestataires d'Actions concourant au développement des Compétences (OPAC) s'inscrit dans le cadre de l'application de l'article L. 6316-1 du Code du Travail ainsi que des exigences de certification définies par le programme de certification en vigueur associé au domaine, notamment :

- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.
- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail.
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail.
- Guide de lecture du référentiel national qualité, publié sur le site du ministère du travail.
- Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle.
- Décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle,
- Arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audits associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs.

## 3 OBJET

La certification des OPAC a pour objet de démontrer la capacité de l'organisme à dispenser des actions de qualité en attestant la conformité au référentiel. Le certificat mentionne uniquement le(s) type(s) d'action défini(s) à l'article L. 6313-1 du Code du Travail. La portée de certification s'applique sans distinction à l'ensemble des actions réalisées par l'organisme.

La durée prévue pour les différents audits peut être révisée afin de prendre en compte les caractéristiques et changements au sein de l'organisme (extension ou réduction de la portée de certification, etc...), mais aussi tout changement inhérent aux règles de certifications fixées par le législateur, le COFRAC ou CERTIFOPAC.

Le client demande à CERTIFOPAC, qui l'accepte (sous réserve de la revue de la demande favorable), de procéder à sa certification. CERTIFOPAC atteste, sur le fondement d'informations contrôlées et régulièrement actualisées, de la compétence et du professionnalisme du client et la présomption de sa propre capacité à réaliser une prestation dans une activité donnée en vue de la délivrance éventuelle de la certification « Qualiopi » sur la base du référentiel unique de certification qualité et d'un droit d'usage de(s) marque(s) y afférente(s) conformément à la procédure de Référence à la Marque de Certification. Les exigences du référentiel sont conformes aux critères mentionnés à l'article R. 6316-1 du code du travail issu du Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences. La certification délivrée par CERTIFOPAC est reconnue par France Compétences.

## 4 CONTRACTUALISATION

A l'issue du remplissage du formulaire de demande de certification sous format papier ou directement en ligne, CERTIFOPAC rédige au client un contrat de certification. En cas d'acceptation du contrat par le client, de réalisation du règlement et de l'envoi des pièces justificatives nécessaires au dossier, la prestation de certification peut être exécutée par CERTIFOPAC. CERTIFOPAC se réserve le droit de refuser toute demande de certification d'un client qui aurait été précédée d'une commande non payée dans les délais convenus et non régularisée. Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part de CERTIFOPAC, les données conservées dans le système d'information de CERTIFOPAC ont force probante quant aux commandes passées par le client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 5 PRIX

Les prix indiqués s'entendent toujours en euros €, Hors Taxes. Les prix indiqués doivent être majorés du taux de TVA applicable. Tout changement de taux sera répercuté immédiatement sur la commande en cours. CERTIFOPAC émet la facture du cycle de certification fois le règlement perçu. Lorsque le règlement est effectué en plusieurs fois, une facture sera émise après chaque règlement versé. Le client peut choisir de régler directement le montant des commandes sur la page de paiement en ligne.

## 6 OBLIGATIONS DE CERTIFOPAC

La société CERTIFOPAC s'engage à réaliser le cycle de certification dans le respect des modalités d'audit associées au référentiel national de certification qualité précisé par l'arrêté du 6 juin 2019. CERTIFOPAC s'engage à refuser d'entreprendre la certification Qualiopi s'il ne dispose pas des compétences ou des capacités nécessaires pour les activités de certification qu'il doit entreprendre. En outre, CERTIFOPAC peut refuser d'accepter une demande de certification ou de ratifier un contrat de certification avec un client quand il existe des raisons fondamentales ou avérées, par exemple un client participant à des activités illégales ou ayant des antécédents de non-conformités réitérées à des exigences de certification ou autres problèmes similaires en rapport avec le client.

CERTIFOPAC peut fournir, sur simple demande du client, des explications concernant l'application des normes et autres documents normatifs relatifs au programme de certification.

CERTIFOPAC met à disposition sa procédure de traitement des plaintes et appels sur le site internet de CERTIFOPAC ([www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr) onglet « Espace documentaire ») permettant de faire remonter tous dysfonctionnements ou insatisfactions avant, pendant et après la ou les action(s) d'audit. De plus, une première évaluation de la satisfaction à chaud est réalisée à la fin de chaque prestation, suivie d'une évaluation à froid après la revue de décision de certification, dans le but de déceler un écart en matière de qualité perçue et de laisser la possibilité au bénéficiaire de préciser l'objet de son insatisfaction. Durant toutes ces phases, CERTIFOPAC est à la disposition du bénéficiaire afin de répondre à ses questions ou faire remonter toutes difficultés.

### 6.1 Recevabilité

Sur la base des éléments transmis par CERTIFOPAC, le chargé de demande et d'évaluation réalise un examen documentaire consistant à apprécier la cohérence documentaire au regard du périmètre et du champ d'application défini par le client. Une décision de recevabilité peut être prise par le responsable d'évaluation CERTIFOPAC si toutes les exigences documentaires du dossier de certification sont satisfaisantes. Le client est informé de cette décision par mail. Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la décision de recevabilité dans les 12 mois maximum de la signature du contrat. Si les informations sont toujours incomplètes à l'issue de ces 12 mois, la recevabilité sera jugée « non satisfaisante » et le contrat sera résilié de fait. Les sommes dues resteront acquises à CERTIFOPAC et le client devra établir une nouvelle demande de certification. CERTIFOPAC envisagera un nouvel examen facturé en sus sur une nouvelle période de 12 mois. CERTIFOPAC notifie systématiquement au client le résultat de l'examen documentaire selon les dispositions propres au programme de certification.

### 6.2 Pré-évaluation

A la demande du client, CERTIFOPAC peut réaliser une pré-évaluation, bien que celle-ci ne fasse pas partie intégrante du processus de certification. Le but de ces pré-évaluations : effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation d'une entité au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre. En aucun cas elles ne sont des prestations de conseil et elles sont limitées à une seule intervention avant l'évaluation initiale. Les autres cycles de certification (renouvellement) ne pourront pas être précédés d'une pré-évaluation. Elles sont réalisées suivant la même procédure d'évaluation que celle utilisée dans le processus de certification. La durée globale et la portée d'une pré-évaluation sont inférieures ou égales à celles d'une évaluation de surveillance ; cela limite en effet le caractère exhaustif de l'examen du système qui se restreint à l'évaluation d'une partie du périmètre de certification ou d'une partie des exigences de certification. Les résultats obtenus et les constats énoncés lors du pré-audit ne préjugent pas de ceux qui seront énoncés lors de l'audit initial. En effet, les résultats du pré-audit ne sont pas communiqués ni pris en compte dans le cadre de l'audit initial.

CERTIFOPAC ne saurait être tenu comme responsable d'un éventuel écart concernant les constatations énoncées entre le pré-audit et l'audit initial.

### 6.3 Préparation de l'évaluation

#### 6.3.1 Planning d'évaluation

CERTIFOPAC établit un planning des activités d'évaluation pour permettre de gérer les dispositions nécessaires à la réalisation d'un programme de certification. Ainsi, CERTIFOPAC prend contact avec le client dans les 30 jours calendaires suivant la signature du contrat pour planifier l'audit initial. Toutefois, le planning est donné à titre indicatif et peut faire l'objet de modifications selon les disponibilités des intervenants de CERTIFOPAC et du client.

Dans le cas où le client souhaite replanifier une date d'audit alors que la première a déjà été validé, CERTIFOPAC se réserve le droit de facturer la demande de changement, à un montant défini dans le contrat de certification ou dans la procédure de certification.

#### 6.3.2 Évaluateurs

CERTIFOPAC sélectionne un ou plusieurs évaluateurs. La composition de l'équipe d'évaluation avec les éventuels observateurs est portée à la connaissance du client. Celui-ci dispose de 5 jours maximum pour accepter ou récuser une partie ou l'intégralité de l'équipe d'évaluation. Passé ce délai sans réponse du client, l'équipe d'évaluation proposée est réputée comme étant acceptée définitivement. En cas de récusation, le client motive son refus par courrier ou e-mail. CERTIFOPAC évalue la pertinence des motifs évoqués. S'ils sont acceptés, il informe l'ensemble des intéressés et propose une nouvelle équipe. Le client doit informer CERTIFOPAC si l'un des membres de l'équipe d'évaluation a réalisé une activité de conseil pour le client lors des 2 dernières années.

## 6.3.3 Observateurs

Des observateurs peuvent accompagner l'équipe d'évaluation (évaluateur en formation, personnels CERTIFOPAC, évaluateurs COFRAC). Dans le cadre de l'évaluation de l'accréditation de CERTIFOPAC par le COFRAC, tout organisme certifié ou candidat à la certification doit, sur demande de CERTIFOPAC, prendre ses dispositions pour accepter la présence d'évaluateurs COFRAC lors de ses évaluations.

## 6.3.4 Types et durée des évaluations

Les types et durées des évaluations et, le cas échéant, les règles d'échantillonnage des organismes multi-sites sont définies dans le programme de certification. Ces éléments peuvent être révisés en fonction de modifications significatives déclarées à CERTIFOPAC par le client ou introduites par le programme de certification, de plaintes reçues par CERTIFOPAC relatives au client, et/ou des préoccupations pertinentes des parties intéressées.

## 6.4 Évaluation

### 6.4.1 Audit Initial

CERTIFOPAC s'engage à recourir à des évaluateurs qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour évaluer la conformité d'un service et pour conduire, pendant la période de validité du certificat délivré dans les conditions définies ci-après, les activités de surveillance et renouvellement définies dans le programme de certification. Les services des clients sont évalués selon les exigences spécifiées dans le programme de certification. Lorsque CERTIFOPAC utilise dans le cadre du processus d'évaluation des informations fournies par toute autre partie, il vérifie la validité de ces informations. Lors de la surveillance et du renouvellement, requis par le programme de certification, CERTIFOPAC respecte les critères et processus définis par le programme et assure une surveillance appropriée.

### 6.4.2 Audit de surveillance

CERTIFOPAC s'engage à recourir à des auditeurs qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour réaliser l'audit de surveillance. Celui-ci est réalisé entre le 14<sup>ème</sup> et le 22<sup>ème</sup> mois qui suit la date d'obtention de la certification. Une fois la certification délivrée, il permet de vérifier que le référentiel en vigueur est toujours appliqué. De plus, il permet également de contrôler le respect des chartes graphiques et d'usage, ainsi que du règlement d'usage Qualiopi. Enfin, les nouveautés de la structure (formations certifiantes, sous-traitance, alternance, etc...) et le traitement des Non-Conformités issues de l'audit initial seront audités lors de cet audit. Si ce n'est pas le cas, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s) avec le référentiel. Les modalités de réalisation de l'audit de surveillance sont détaillées dans le programme de certification.

L'audit de surveillance est réalisé à distance, ou sur site dans les cas suivants :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par l'organisme certificateur ;
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent ;
- L'audit initial a eu lieu à distance
- Pour les organismes multi-sites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de l'organisme certificateur et en fonction des deux cas précités.

### 6.4.3 Non-conformités

CERTIFOPAC réalise la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l'évaluation puis notifie au client sa décision de certification en précisant le cas échéant les raisons selon les exigences du programme de certification : octroi ou refus de certification, maintien, renouvellement de la certification, suspension ou retrait de la certification. Si le programme de certification impose, selon la décision, la reprise du processus d'évaluation dans son intégralité ou à une étape définie par le programme de certification, les frais relatifs à ce processus d'évaluation seront entièrement à la charge du client dans le cadre des accords contractuels.

Dans le cas où la mise en œuvre des non-conformités entraîne une évaluation complémentaire (vérification de la mise en œuvre), les frais relatifs à ce processus d'évaluation seront entièrement à la charge du client dans le cadre des accords contractuels.

## 6.5 Certification

### 6.5.1 Décision de certification

CERTIFOPAC réalise la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l'évaluation puis notifie au client sa décision de certification en précisant le cas échéant les raisons selon les exigences du programme de certification : octroi ou refus de certification, maintien, renouvellement de la certification, suspension ou retrait de la certification. Si le programme de certification impose, selon la décision, la reprise du processus d'évaluation dans son intégralité ou à une étape définie par le programme de certification, les frais relatifs à ce processus d'évaluation seront entièrement à la charge du client dans le cadre des accords contractuels.

### 6.5.2 Validité de la certification

Le programme de certification définit la période de validité de la certification ainsi que les différentes échéances. La décision du renouvellement de la certification doit impérativement être prise par CERTIFOPAC avant la date d'échéance du certificat.

### 6.5.3 Documents officiels de certification

CERTIFOPAC émet ces documents officiels de certification (certificat, charte graphique Qualiopi et logo Qualiopi) uniquement après la signature du contrat de certification, la satisfaction aux exigences de certification et la décision de délivrer la certification. Le format des documents relatifs à la certification établis par CERTIFOPAC sont délivrés suivant une forme standard et celle-ci peut être modifiée par CERTIFOPAC sans préavis.

Le certificat délivré par CERTIFOPAC comporte les informations suivantes, définies dans le programme de certification :

- La raison sociale de l'organisme, la ou les adresses des sites de l'organisme ;
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées) ;
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;
- Le nom de l'organisme certificateur
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- La marque de certification

Les certificats sont émis pour une durée de trois ans, et sont renouvelable(s) par périodes successives de même durée sauf dispositions particulières du programme de certification, modifications normatives ou réglementaires contraires. Le renouvellement du certificat est soumis à la signature d'un nouveau contrat pour un nouveau cycle de certification, d'une revue de la demande et d'une évaluation favorables. La certification ne porte que sur les catégories d'actions de formation demandés par le client. CERTIFOPAC se réserve le droit à tout moment d'ajouter ou de mettre fin à une (des) apposition(s) de mention(s) et/ou de signe(s) distinctif(s) sur le certificat. Le refus éventuel du client de CERTIFOPAC à une telle demande n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice du client. Les certificat(s) sont la propriété de CERTIFOPAC et ne peuvent en aucune manière, être cédés ou modifiés.

## 6.6 Plaintes et appels

La procédure de Gestion des appels et plaintes est accessible sur demande. Le client s'engage à prendre connaissance des dispositions au préalable de la réalisation des missions d'évaluation et à les respecter.

## 7 OBLIGATIONS DU CLIENT

### 7.1 Obligations du client pour les activités d'évaluation

#### 7.1.1 Collaboration

Il incombe au client de coopérer avec CERTIFOPAC en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées, et de s'acquitter des sommes dues à CERTIFOPAC. Cela implique au client de :

- Respecter les dispositions légales en vigueur, au regard de la certification, de la législation mais aussi du Code du Travail concernant les règles d'hygiène et de sécurité afin de garantir la santé et la sécurité des intervenants de CERTIFOPAC.
- De fournir des informations exactes, sincères et complètes à CERTIFOPAC et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification.
- Fournir à CERTIFOPAC tous les documents de travail nécessaires à la conduite de l'évaluation, permettant aux auditeurs d'intervenir, et ce, dans les meilleurs délais.
- Fournir à CERTIFOPAC les informations relatives à l'accès et au transport concernant les sites d'interventions,
- Fournir à CERTIFOPAC, s'il y a lieu, les matériels nécessaires à l'accomplissement des évaluations,
- De s'assurer de la bonne exécution des évaluations de CERTIFOPAC dans les délais impartis conformément au programme de certification,
- A respecter l'ensemble des interlocuteurs représentant CERTIFOPAC. Tout comportement inapproprié pendant le cycle et particulièrement lors des évaluations sur site ou à distance pourra conduire à la rupture immédiate du contrat sans préavis et sans remboursement des sommes déjà versées. Exemple : agressivité, mépris, manque de respect, insultes, tout comportement visant à mettre en difficulté l'auditeur dans la conduite de son évaluation (comportement pouvant déstabiliser ou mettre mal à l'aise, perte de temps, non-respect du planning).
- Signer et retourner toute notification adressée par CERTIFOPAC avant l'évaluation et ce, dans les délais indiqués. Sans réponse de la part du client dans les délais prescrits, CERTIFOPAC considère que celui-ci accepte les conditions desdites notifications.

#### 7.1.2 Lieu de l'audit

Dès lors que l'audit se déroule sur site, le client doit prévoir des locaux adaptés aux conditions de l'audit : a minima, une salle de réunion doit être prévue afin d'assurer la tenue de l'audit dans des conditions favorables et permettre l'accueil de l'ensemble des participants ainsi que leur matériel. Les locaux doivent être à disposition pendant toute la durée de l'audit.

Dans le cas où les conditions minimales ne sont pas respectées, ou ne le sont plus au cours de l'audit :

- L'équipe d'audit en informera le client ainsi que CERTIFOPAC et quittera les locaux,
- Le client restera redevable de la totalité des sommes engagées,
- Une nouvelle date d'audit devra être planifiée et sera facturée,

Si l'organisme ne dispose pas de locaux propres dédiés à la réalisation des actions, CERTIFOPAC et l'organisme déterminent conjointement un lieu d'audit approprié au préalable de la mission d'audit.

Dans le cadre des audits réalisés dans les locaux du bénéficiaire, le chef de l'entreprise utilisatrice assure la coordination générale des mesures de prévention en vue de prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités. Il assure l'accueil et la transmission à ou aux intervenants des indications et consignes adéquates permettant d'évoluer sur le site en toute sécurité. De manière générale, lorsque l'intervenant estime que les conditions de sécurité ne sont pas réunies sur le site du bénéficiaire, ce dernier se réserve le droit de prendre les mesures adaptées en vue de préserver sa propre sécurité et à en informer immédiatement CERTIFOPAC.

#### 7.1.3 Antécédents

Il incombe au client de faire connaître auprès de CERTIFOPAC tout antécédent concernant les champs suivants :

- Les précédentes démarches de certification et/ou d'évaluation engagées et leurs résultats,
- Les organismes leur ayant fourni ou leur fournissant des prestations de conseil dans le champ de la certification,

#### 7.1.4 Actions complémentaires

Un examen ou une évaluation supplémentaire peuvent être déclenchés pour :

- Vérifier la prise en compte documentaire et/ou la mise en application d'une ou plusieurs exigences spécifiées,
- Lever une (ou les) non-conformité(s), lorsque cette (ou ces) dernière(s) nécessite(nt) une vérification sur site des actions mises en œuvre, ou sur décision de CERTIFOPAC,
- Recueillir des compléments d'information nécessaires pour prononcer une décision de certification,
- Instruire une plainte,
- Lever la suspension d'une certification suspendue,
- Instruire les demandes d'extension du périmètre de certification pouvant remettre en cause la pérennité de la certification
- Instruire les demandes de transfert de certification.

L'organisme s'engage à donner son accord pour la réalisation des tâches d'évaluation supplémentaire.

#### 7.2 Obligations du client liées à la certification

Ceci implique notamment :

- De s'assurer que le(s) service(s) certifié(s) répond(ent) en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre et les changements appropriés qui sont communiqués par CERTIFOPAC,
- D'autoriser tout suivi annuel prévu dans le processus de certification et, le cas échéant, tout audit complémentaire que CERTIFOPAC estime nécessaire.
- De s'engager, lorsqu'il fait appel à la sous-traitance dans l'activité pour laquelle il est certifié et, à vérifier le respect par le sous-traitant des exigences du référentiel qualité ;
- De conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont le client a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et de mettre ces enregistrements à la disposition de CERTIFOPAC sur demande et :
  - De prendre les dispositions nécessaires en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les services fournis qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification,
  - De documenter les actions entreprises,
- D'apporter toutes les réponses nécessaires, dans un délai de trente (30) jours, en cas de demande de CERTIFOPAC à la suite d'une plainte ou autre événement externe impactant la certification,

#### 7.3 Obligations du client liées à l'information

##### 7.3.1 Obligations générales

Il incombe au client :

- D'informer CERTIFOPAC si les activités à certifier font l'objet de dispositions légales ou réglementaires, le respect de ces dispositions étant de la responsabilité exclusive du client.
- De notifier, sans délai, à CERTIFOPAC toute modification importante, notamment concernant l'identité du client, ses effectifs, son organisation, son activité, son système de certification, ses services, les personnes ayant pouvoir de décision ou leur(s) représentant(s).
- D'informer sans délais CERTIFOPAC des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

CERTIFOPAC peut évaluer l'incidence de ces modifications sur le maintien du certificat. Le titulaire du certificat doit, dans ce cas, faire en sorte que pendant la période transitoire et jusqu'à sa mise en place définitive, le nouvel état du système de certification continue à répondre aux exigences du référentiel. Ces différents états du système doivent pouvoir être identifiés et suivis. En cas de doute, il est de la responsabilité du client d'en avertir CERTIFOPAC en vue d'une gestion en commun du problème soulevé.

##### 7.3.2 Obligations d'information en cas de cessation d'activité

En cas de cessation pure et simple de l'activité de l'organisme :

- Le client notifie à CERTIFOPAC dans les meilleurs délais, la survenance de tout événement de nature à entraîner la cessation pure et simple de son activité.
- Le certificat délivré par CERTIFOPAC devient automatiquement caduc dès la radiation de l'organisme au registre du commerce et des sociétés.

##### 7.3.3 Obligations d'information en cas de transfert d'activité

En cas de transfert de l'activité de l'organisme à une autre entité :

- Le client notifie à CERTIFOPAC dans les meilleurs délais, la survenance de tout événement de nature à entraîner son transfert à une autre entité.
- Le certificat délivré par CERTIFOPAC devient automatiquement caduc

Toutefois, il est possible que l'entité au profit de laquelle l'activité soit transférée, puisse faire appel à CERTIFOPAC afin d'effectuer une demande de certification. Un nouveau cycle d'audit pourra alors être réalisé par CERTIFOPAC, dans le but de s'assurer que l'entité satisfait l'ensemble des exigences lui permettant de continuer à bénéficier de la certification.

#### 7.4 Usage de la marque et référence à la certification

##### 7.4.1 Contrôle de la marque Qualiopi

CERTIFOPAC 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. Cette marque est utilisée pour promouvoir la certification du service du client qui peut en faire usage sur sa documentation. CERTIFOPAC exerce un contrôle approprié sur l'utilisation des logos et certificats tout au long du cycle de certification en vérifiant que la marque de certification soit reproduite dans son intégralité et dans le respect des exigences et qu'elle est utilisée de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

##### 7.4.2 Contrôle de la marque d'accréditation

Il est interdit au client d'utiliser la marque d'accréditation détenue par CERTIFOPAC.

##### 7.4.3 Contrôle de la marque CERTIFOPAC

CERTIFOPAC prend également toutes les mesures pour traiter de toute référence incorrecte aux certifications délivrées ou de tout usage abusif ou frauduleux des certificats, symboles, ou logo type propre à CERTIFOPAC.

##### 7.4.4 Engagements du client

Pendant la durée de validité de son certificat, le client s'engage à :

- Ne faire référence à la marque de certification que conformément aux dispositions des règles de référence définies et transmises par CERTIFOPAC. Le client peut en outre relier la marque apposée sur son site Internet directement à son certificat électronique et/ou au site Internet [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr), sans l'autorisation expresse et préalable de CERTIFOPAC. Toutefois, le client s'engage à supprimer ledit lien, sans délai, à la première demande, si CERTIFOPAC estime que le contenu du site Internet du client est non conforme à l'éthique de CERTIFOPAC ou aux lois et règlements en vigueur.
- Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations du/des services fournis.
- Se conformer aux exigences de CERTIFOPAC et/ou aux spécifications du programme de certification dans le cas où le client fait référence à la certification de ses services dans des supports de communication tels que des documents ou brochures. En cas de non-renouvellement, de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication faisant référence à la certification et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification et s'acquitter de toute autre mesure exigée. Le client tient à la disposition de CERTIFOPAC la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'il avait utilisés.
- Reproduire dans leur intégralité les copies des documents de certifications fournis à autrui, tel que spécifié dans le programme de certification,
- Ne pas utiliser la certification de ses services d'une façon qui puisse nuire à CERTIFOPAC ni faire de déclarations sur la certification de ses services que CERTIFOPAC puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée. Toute déclaration doit être en cohérence avec la portée de la certification,
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication,
- Ne plus élaborer de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels sa certification est mentionnée, ni à en faire état de quelque manière que ce soit, dès notification de la suspension de son certificat par CERTIFOPAC et s'engage à supprimer toute mention à la certification Qualiopi présente sur l'ensemble de ses supports pendant la durée de la suspension.
- Modifier dans les plus brefs délais tout objet relatif à sa certification en cas de modification de la portée de certification,
- Ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités non couvertes par le périmètre de la certification,
- Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

##### 7.4.5 Modifications

CERTIFOPAC applique les dispositions spécifiées dans le programme de certification et apporte toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc., afin de garantir que :

- Dans les cas où la certification est résiliée (à la demande du client), suspendue ou retirée, aucune mention n'indique que le produit est toujours certifié,
- Dans le cas d'une modification de la portée de la certification (réduction / extension) ; le client a reçu une information claire sur la modification de la portée de la certification et que celle-ci est spécifiée de façon claire dans les documents de certification et les informations destinées au public,
- Dans les cas où la certification est rétablie après une suspension, l'existence de toutes les indications pertinentes confirmant que le produit continue d'être certifié,

## 8 CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

### 8.1 Conditions financières

Le cycle de certification comprend un audit initial et, un audit de surveillance. Les frais de certification comprennent la prise en charge de ces deux audits. Les audits complémentaires sont à la charge du client (audit de non-conformité, audit complémentaire demandé par CERTIFOPAC, audit d'extension, audit de transfert de certification)

#### 8.1.1 Facturation

La facturation du cycle de certification est envoyée au client par courrier ou par mail dès le règlement de la commande de prestation par celui-ci. Les factures sont dues indépendamment de la décision de certification initiale. Il est rappelé que le prix dû à CERTIFOPAC est composé de la facturation du cycle, selon le chiffre d'affaires déclaré par le client dans son bilan pédagogique et financier lors de sa demande de certification.

CERTIFOPAC se réserve le droit de réviser annuellement ses prix dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC (évolution de l'indice SYNTEC durant l'année civile précédente). Le retard ou la non-manifestation de CERTIFOPAC pour l'application de la présente clause d'indexation n'entraîne pas renonciation de sa part à l'application de cette clause. Les frais de transports et de séjours (alimentation et hébergement) liés à la réalisation des audits sur site, le cas échéant, sont à la charge du client qui s'oblige à leur remboursement à CERTIFOPAC : ces frais sont inclus dans le contrat de certification envoyé au client par CERTIFOPAC. Si pour quelque cause que ce soit, la procédure de délivrance du certificat est arrêtée, les sommes correspondantes à des travaux réalisés ou engagés par CERTIFOPAC sont dues ou restent acquises à CERTIFOPAC.

#### 8.1.2 Cas des audits reportés ou annulés

Si un audit est annulé unilatéralement par le client qui a accepté les dates de réalisation dudit audit et ce avant la date prévue pour l'ouverture d'audit, CERTIFOPAC se réserve alors le droit de demander au client d'acquiescer la totalité du prix qui aurait été facturé conformément au contrat si l'audit avait été réalisé, à l'exception des cas de force majeure qui seront considérés au cas par cas. Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par CERTIFOPAC, CERTIFOPAC proposera une autre date d'audit en fonction des disponibilités du client.

Dans le cas où le client souhaite replanifier une date d'audit alors que la première a déjà été validé, CERTIFOPAC se réserve le droit de facturer la demande de changement, au montant défini dans le contrat de certification ou dans la procédure de certification.

Le client reconnaît expressément son engagement pour la durée totale spécifiée au contrat et entend honorer l'ensemble des sommes indiquées pour les prestations listées, qu'elles soient réalisées ou non du fait de l'annulation du client.

### 8.2 Paiement et modalités financières

Les factures établies par CERTIFOPAC sont payables en euros toutes taxes comprises, par chèque, virement bancaire ou paiement en ligne.

Lorsque le client souhaite régler le montant du premier cycle de certification via les pages de commande en ligne, par virement ou prélèvement bancaire, la facture est émise et envoyée par CERTIFOPAC dans les 10 jours.

La copie des références du contrat, qui comporte le numéro du projet CERTIFOPAC, doit être jointe au règlement par chèque.

Par suite de la signature du contrat, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours pour demander son remboursement sans frais et annuler le paiement.

Pour les éventuelles évaluations supplémentaires, les factures sont émises à l'issue de chaque décision de CERTIFOPAC.

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal est dû de plein droit. Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (art D441-5 du code de commerce). Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

En cas d'impayé dans les 30 jours suivant la signature du contrat, CERTIFOPAC se réserve le droit de rompre sans préavis le contrat précédemment établi.

## 9 SUSPENSION, RETRAIT OU MODIFICATION LIEE A LA CERTIFICATION

Le client s'engage à s'acquiescer des frais liés à l'instruction de demandes d'extension, aux évaluations et aux activités de surveillance, quelles que soient les conclusions auxquelles elles aboutissent, selon les tarifs et conditions de certification en vigueur, portés à la connaissance du Client.

### 9.1 Renouvellement

Avant la date d'échéance du certificat, la certification peut faire l'objet d'un renouvellement matérialisé par un nouveau contrat de certification. Un nouveau cycle d'audit s'engage selon les conditions évoquées au point 6. L'audit initial devient alors un audit de renouvellement. L'audit de renouvellement doit avoir lieu avant la date d'échéance du certificat.

### 9.2 Suspension

Une décision de suspension du certificat peut être prise à l'égard du client dans les cas suivants :

- À sa demande, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au référentiel,
- À l'initiative de CERTIFOPAC, soit :
  - En raison d'écart constatés par rapport au référentiel ;
  - En cas de succession de reports de suivis remettant en cause l'application du système de certification au référentiel ;
  - En cas de refus par le client de la réalisation des instructions dans la période requise ou à la fréquence requise ;
  - En cas de non-respect des règles d'usage de la marque de certification.

Cette suspension est de douze mois maximum si elle fait suite à une demande du client et de six mois maximums dans le cas d'une suspension à la demande de CERTIFOPAC. Ces délais comprennent la réalisation de l'action permettant de lever la suspension. Par le biais d'une communication, notamment via la publication de l'annuaire des certifiés CERTIFOPAC, disponible sur demande, CERTIFOPAC précise si cette suspension est intervenue à l'initiative du client ou de CERTIFOPAC.

La fin de la suspension du certificat nécessite que CERTIFOPAC procède soit à un audit complet du système de certification, soit à un audit de suivi normalement prévu avec majoration éventuelle de sa durée. Selon le résultat de l'audit mené, CERTIFOPAC prend la décision de mettre fin à la suspension du certificat et/ou de le retirer définitivement. La suspension du certificat n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité dudit certificat.

S'agissant d'une certification, une décision de réduction du périmètre/champ de la certification peut être prise à l'égard du client lorsque celle-ci a manqué aux exigences de la certification pour certains éléments relevant du champ ou du périmètre de la certification selon les exigences du référentiel. En cas de réduction du périmètre/champ de la certification, le client s'engage à modifier tout objet de publicité et/ou de communication et de promotion relatif à sa certification.

### 9.3 Modifications

En cas de demande de modification de sa certification par le client, CERTIFOPAC sera seul juge de la nécessité d'une nouvelle évaluation à la suite des modifications sollicitées, les frais d'évaluation restant à la charge exclusive du Client.

En cas de transfert, cession, apport, à titre gratuit ou onéreux, à titre temporaire ou définitif, à un autre organisme de l'activité faisant l'objet de la certification cette dernière devient automatiquement caduque.

Dans l'hypothèse où des modifications statutaires seraient décidées au sein de l'organisme client, CERTIFOPAC doit en être immédiatement informé par courrier recommandé A.R., ledit envoi contenant copies certifiées conformes des procès-verbaux afférents à ces modifications, les nouveaux statuts, les publicités légales et l'extrait K Bis du Client modifié. CERTIFOPAC est seul juge, le cas échéant, de la nécessité d'une nouvelle évaluation à la suite des modifications apportées à l'organisme Client, les frais d'évaluation restant à la charge exclusive du Client.

Dans l'hypothèse où ces modifications auraient entraîné un changement du numéro du registre du commerce du Client, ou une inscription modificative à la Préfecture pour les associations, ou une publication par décret au Journal Officiel pour les organismes publics, aucun transfert n'est envisageable sauf décision contraire de CERTIFOPAC : la certification ferait ipso facto l'objet d'un retrait et une nouvelle certification devra être sollicitée par le client, après modifications.

## 10 RESILIATION

La résiliation peut s'effectuer sur demande du client ou en cas de non-conformités avérées lors d'un audit (ce qui entraînera dans un premier temps la suspension de la certification). Si le client n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension, le certificat est retiré et le contrat est résilié de plein droit. En outre, si l'une des parties manque à toute autre obligation, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un mois à partir de la lettre de mise en demeure. Dans le cas où la mise en demeure reste sans effet, son auteur a la faculté de résilier le présent contrat et ce, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de deux mois. La résiliation du contrat entraîne le retrait du certificat. La résiliation par le client non motivée par une inexécution des obligations de CERTIFOPAC entraîne l'abandon des sommes déjà versées par le client ainsi qu'une indemnité correspondant à 40% des sommes restant dues. En cas de résiliation du présent contrat, CERTIFOPAC s'engage à détruire tous les documents qui ne lui sont plus nécessaires et/ou à restituer au client, sur simple demande, tous les documents lui ayant été remis.

## 11 PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble de la documentation, contrat, supports de communication, etc. présenté aux parties prenantes de CERTIFOPAC (clients, auditeurs, évaluateurs, etc.) est soumis aux droits d'auteur et également protégé par le Code de la Propriété intellectuelle. En conséquence, toute reproduction, diffusion ou communication par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de CERTIFOPAC ou de ses ayants droit est constitutive de contrefaçon et passible des sanctions qui s'y rattachent.

Les parties prenantes s'engagent à exiger de ses salariés, sous-traitants et stagiaires, qu'ils ne procèdent à aucune exploitation commerciale, reproduction et communication à des tiers, sous quelque forme que ce soit, des documents qui leur seront remis lors de l'exécution par CERTIFOPAC du cycle de certification objet du présent contrat. Les parties prenantes s'engagent également à ne faire elles-mêmes aucune exploitation commerciale, reproduction et communication à des tiers, sous quelque forme que ce soit, des documents et supports qui lui seront remis lors de l'exécution par CERTIFOPAC du cycle de certification objet du présent contrat. Il est rappelé que l'ensemble des documents remis sont des œuvres originales dont CERTIFOPAC est l'auteur. Ces œuvres sont protégées par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle. CERTIFOPAC se réserve le droit d'engager toute action utile aux fins de faire cesser tout trouble illicite et engager la responsabilité de l'Entité bénéficiaire en cas de violation des obligations visées aux alinéas précédents.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments composant le site internet [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr), est la propriété exclusive de CERTIFOPAC ; hors-mis les textes publiés par d'autres sources que CERTIFOPAC (réglementation, normes, référentiel), ainsi que les images utilisées (logos des clients, marque de certification, images libres de droits). Toute représentation, reproduction, modification, traduction et/ou adaptation, totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit du site internet [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr) et des éléments qui le compose, par quelque procédé que ce soit, sans l'accord préalable écrit de CERTIFOPAC est interdite et constituerait une contrefaçon au sens des articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Il est indiqué au client que le(s) document(s) téléchargé(s) dont CERTIFOPAC est le rédacteur, le cas échéant, est/sont soumis aux droits d'auteur de CERTIFOPAC.

## 12 GARANTIE/RESPONSABILITE

CERTIFOPAC ne garantit, ni expressément, ni implicitement, la pertinence d'emploi des informations contenues pour un usage particulier, leur adaptation à une fonction spécifique, leur exactitude ou leur actualité, malgré le soin qu'elle y apporte.

CERTIFOPAC ne pourra être tenue responsable vis-à-vis du client de toute perte découlant de l'acceptation du contrat et de l'exécution des prestations de certification associées.

CERTIFOPAC s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin de remplir toutes les obligations lui incombant en vertu des présentes conditions générales.

En toute hypothèse, dans le cas de mise en cause de la responsabilité de CERTIFOPAC, sa responsabilité sera limitée au montant de la commande.

CERTIFOPAC ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis du client de toute incompréhension ou erreur d'interprétation en cas d'information orale.

CERTIFOPAC décline également toute responsabilité pour tout dommage résultant d'une intrusion d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à disposition sur le site internet [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr), et plus généralement, pour tout dommage, direct ou indirect, qu'elle qu'en soit la cause, l'origine, la nature et les conséquences, provoqué à raison de l'accès de quiconque au site ou de l'impossibilité d'y accéder, de même que l'utilisation du site internet [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr).

Le client reconnaît avoir connaissance des caractéristiques et limites du réseau internet, notamment en matière de transmissions de données d'informations via les réseaux et d'atteinte aux données. Dans ces conditions, CERTIFOPAC ne saurait être tenu responsable des problèmes techniques indépendants de son service.

## 13 LIMITATION DE RESPONSABILITE

CERTIFOPAC s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence, dont il appartient au client de faire la preuve.

Dans cette éventualité, l'obligation de CERTIFOPAC envers le client à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peut quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale à deux fois le montant de la journée d'audit.

La délivrance du certificat et/ou de tout document quel qu'en soit le support, ou encore toute intervention de CERTIFOPAC ne signifie(nt) pas que le client a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation.

## 14 CONFIDENTIALITE

CERTIFOPAC tient accessible au public les informations relatives à l'octroi, à la suspension, à la réduction ou au retrait de la certification. En particulier, le client autorise CERTIFOPAC à communiquer l'ensemble des informations figurant sur le certificat et à faire mention en permanence desdites informations sur le site Internet [www.certifopac.fr](http://www.certifopac.fr) ou dans l'annuaire des clients certifiés, durant la durée de validité de son certificat.

CERTIFOPAC s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable du client. Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, le client est avisé des informations fournies par CERTIFOPAC dans les limites prescrites par la loi. CERTIFOPAC peut citer le client dans leurs documentations commerciales. Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq ans.

## 15 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La politique de protection des données personnelles de CERTIFOPAC est disponible à l'adresse suivante <https://www.certifopac.fr/politique-de-protection-des-donnees/> ou sur demande.

En tant qu'organisme certificateur, CERTIFOPAC attache énormément d'importance au respect de la vie privée et à la réglementation en vigueur. C'est une des raisons pour laquelle CERTIFOPAC s'est doté d'une politique propre à la confidentialité et à la protection de vos données à caractère personnel. CERTIFOPAC s'engage, au travers de cette politique, à respecter le Règlement UE n°2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la Protection des Personnes Physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »), applicable depuis le 25 mai 2018 et la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relatif à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les parties prenantes des audits réalisés à distance donnent leur accord sur la faisabilité technique et opérationnelle. Les conditions sont précisées dans la Pro 07 Procédure de certification (à la version applicable).

## 16 DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Le contrat, la commande et tous les actes qui en découlent sont régis par la loi française. Toutes contestations auxquelles peut donner lieu la commande sont de la compétence exclusive des tribunaux de Bourg-en-Bresse, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable, selon les procédures préalablement portées à la connaissance du Client qui le reconnaît, tous les différends qui pourraient survenir quant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention.

Au cas où elles n'y parviendraient pas, les parties porteront leur différend devant le Tribunal de Grande Instance de Bourg-en-Bresse qui sera seul compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, sauf cas particuliers relevant du Tribunal Administratif, notamment pour les certifications requises par voie législative ou réglementaire.