

## 1. Base du contrat

L'offre de QS ZÜRICH AG (QS) à l'origine du contrat fait partie intégrante du contrat de certification et s'applique aux deux parties ainsi qu'à toutes les succursales mentionnées.

## 2. Durée du contrat

Le présent contrat est établi pour une durée maximale de trois ans à compter de la date de réalisation de l'audit de certification. Il prend fin à l'expiration ou en cas de conclusion d'un contrat complémentaire ou consécutif pendant la durée du contrat.

## 3. Résiliation du contrat

Pendant la durée du contrat, chacune des parties peut résilier unilatéralement le présent contrat en déclarant invalide la certification et en respectant un préavis de trois mois, si l'autre partie ne satisfait pas à ses obligations dans le cadre du présent contrat après un rappel non-suivi d'effet et/ou si les conditions pour la certification ne sont plus réunies.

L'obligation de paiement pour l'ensemble des prestations fournies par QS jusqu'à la résiliation reste en vigueur après la résiliation du contrat.

Le présent contrat sera réputé immédiatement résilié en cas de faillite ou d'arrêt de l'activité de l'une des parties.

## 4. Validité de la certification

La certification QS est valable pendant la durée du contrat.

En cas de résiliation ou d'expiration du contrat, la certification QS basée sur le présent contrat perd sa validité avec effet immédiat. À partir de ce moment, le donneur d'ordre ne sera plus autorisé à faire référence à la certification QS sur ses documents commerciaux, ses produits ou de toute autre façon.

## 5. Adaptation du contrat

Si les conditions à l'origine du contrat de certification, la nature de l'accréditation ou les exigences générales de l'organisme d'accréditation venaient à changer, QS sera tenu d'ajuster ses prestations et autorisé à adapter le contrat de certification même si cela entraîne un coût.

QS peut planifier des inspections et d'autres contrôles si des manquements sont constatés dans la mise en œuvre de la certification.

## 6. Obligations

### 6.1 Obligations de QS

QS s'engage à :

- Exécuter les prestations de certification conformément aux normes et règlements applicables, notamment aux conditions d'accréditation ainsi qu'aux directives portant sur le sujet, et à en informer les clients.  
L'exécution de la prestation de certification ne saurait garantir une décision de certification positive.
- Informé le donneur d'ordre en cas de révision des conditions de certification et des normes et à accorder des périodes de transition.
- Mettre à disposition du client des auditeurs objectifs, compétents et, dans l'idéal, sélectionnés pour lui.  
Le client peut consulter le profil de l'auditeur prévu et refuser un auditeur en justifiant ce refus.
- Procéder à l'évaluation de façon équitable et à en faire un rapport objectif, en consultation avec le client si celui-ci en fait la demande.

### 6.2 Obligations du donneur d'ordre

Le donneur d'ordre s'engage à :

- Ne déduire aucune revendication vis-à-vis de QS quant à un succès ou un échec en lien avec une certification.
- Désigner le membre de la direction compétent et un responsable pour le système de gestion concerné.
- Satisfaire aux exigences de QS et aux obligations définies dans la/les normes certifiée(s).
- Communiquer immédiatement par écrit tout changement concernant les personnes responsables ainsi que toute modification des conditions de propriété, des sites, de l'organisation de l'entreprise, des activités, des produits et du personnel pouvant influencer sur le champ d'application de la certification.
- En cas de certification selon des normes de sécurité au travail, informer immédiatement QS par écrit en cas d'incident grave ou de manquement à une disposition rendant nécessaire l'implication de l'administration gouvernementale compétente.
- Mettre à disposition les documents et informations nécessaires à l'audit (généralement quatre semaines avant l'audit) ou pour accéder à l'entreprise.
- Si un client du donneur d'ordre se plaint de son système de gestion de la qualité, le donneur d'ordre est tenu de recevoir les plaintes, d'introduire des mesures de correction et d'en informer le certificateur en conséquence.
- Le donneur d'ordre accepte que QS fasse intervenir des observateurs (auditeurs d'accréditation ou auditeurs en formation) lors des audits en cas de notification préalable.
- Les autorités d'accréditation compétentes disposent d'un droit légal d'inspection des documents d'audit.

- Le donneur d'ordre accepte la publication des certifications octroyées dans les registres applicables.  
Si un organisme tiers demande les documents relatifs au contrat, le donneur d'ordre en sera informé au préalable par QS.

## 7. Disposition sur les non-conformités

En cas de non-conformité majeure, aucune certification ne sera possible ; toutes les corrections devront être traitées au préalable. Le délai maximal pour les corrections est de 90 jours calendaires. En cas de non-respect de ce délai, un nouvel audit ou un audit ultérieur devront être planifiés.

Les **non-conformités majeures** identifiées pendant un audit de contrôle entraînent une suspension de la certification.

Les écarts majeurs devront être corrigés dans les trois mois.

Si ces écarts majeurs ne sont pas corrigés dans les trois mois, la certification sera retirée.

Les **non-conformités mineures** identifiées au moment de la certification ou lors d'un contrôle devront être corrigées avant l'audit suivant.

Si ces écarts ne sont pas corrigés avant l'audit suivant, ils seront requalifiés en écarts majeurs et entraîneront la suspension de la certification.

Si ces écarts majeurs ne sont pas corrigés dans les trois mois, la certification sera retirée.

## 8. Modifications des prix

QS est autorisé à ajuster ses prix selon l'évolution des prix à la consommation. Les coûts de certification convenus par contrat ne sont pas affectés par un ajustement.

## 9. Confidentialité/protection des données

QS s'engage à traiter de façon confidentielle les données sur le client obtenues dans le cadre du présent contrat de certification et à ne les utiliser que pour les opérations dans le cadre du présent contrat de certification ou d'un contrat consécutif, sauf en cas d'obligations légales vis-à-vis des autorités de contrôle.

QS traite toutes les données à caractère personnel de façon strictement confidentielle.

Les données ne sont ni vendues ni transmises à des tiers, sauf en cas d'obligations légales vis-à-vis des autorités de contrôle.

## 10. Conservation des documents d'audit

En cas d'expiration ou de résiliation du contrat, QS conservera les documents pendant un minimum de 10 ans.

## 11. Consignes pour les audits

Le donneur d'ordre a le droit d'être informé de manière suffisante par QS sur les conditions et les procédures de certification.

## 12. Utilisation des certificats et des logos de QS

Les règles suivantes sont applicables à l'utilisation des certificats et des logos de QS remis avec la certification QS :

- Les rapports, certificats et logos demeurent la propriété de QS pendant toute la durée de leur validité et ne peuvent pas être utilisés de manière fallacieuse ou bien suggérer tacitement que la certification s'applique à des activités et des sites situés en dehors du champ d'application de la certification.
- Les logos doivent être reproduits dans leur intégralité, bordures comprises. La taille peut être définie librement ; les proportions et les énoncés doivent être conservés.
- Les logos peuvent être utilisés sur les documents commerciaux, les cartes de visite, les cadeaux publicitaires, les catalogues.
- Les logos faisant référence à des systèmes d'organisation ne doivent pas être apposés directement sur le produit fabriqué par le donneur d'ordre, ses emballages, des rapports ou des certificats techniques.

## 13. Recours/procédure de réclamation

En cas de différend entre le client et l'organisme de certification, le client dispose de 2 semaines pour déposer une plainte par écrit auprès de l'organisme de révision de QS.

QS garantit un traitement impartial. Le plaignant sera informé de l'avancée de sa plainte. Pour enquêter sur les plaintes, QS est autorisé à réaliser des audits supplémentaires chez le client à court terme après l'avoir notifié de ces audits.

## 14. Retrait des certificats

Si au moins l'une des dispositions du paragraphe 6.2 n'est pas ou plus satisfaite ou en cas d'utilisation abusive/trompeuse des certificats ou logos émis par QS ou des références à ces certificats, le donneur d'ordre recevra un avertissement par écrit et une procédure de retrait de la certification pourra être engagée.

À compter de la date du retrait, la certification ne devra plus être mentionnée. Les certificats devront être restitués.

Les logos devront être retirés sous quatre semaines.

## 15. Droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit suisse.

En cas de doute ou en justice, le texte allemand des conditions générales s'applique.

La juridiction compétente est Zurich.