



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des audits de certification QUALIOPI

SPE_CAL_25_E

ARTICLE 1 - CADRE CONTRACTUEL

Le contrat qui régit les relations entre **Cidées Certification** et les OPAC est composé :

- Des présentes conditions générales
- Des conditions particulières.

Ce contrat prévaut sur tout autre document.

ARTICLE 2 - OBJET

L'OPAC demande à **Cidées Certification**, qui l'accepte, de procéder à l'audit de sa structure sur la base du Référentiel National Qualiopi, en vue de la délivrance d'un certificat.

Le programme de certification est défini par les textes suivants (version en vigueur) :

- Procédure certification Référentiel National QUALIOPI PRO PRO 02
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 du 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 24-07-20 - Modifiant arrêtés du 06-06-19 _ COVID
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- Décret n° 2021-1851 du 28 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnée à l'article L. 6316-1 du code du travail
- Arrêté du 30 décembre 2021 fixant la date limite de financement pour les organismes de formation en cours de certification qualité au 1er janvier 2022 et prolongeant l'autorisation du réaliser l'audit initial à distance
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation
- Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail
- Guide Questions - Réponses Qualiopi publié par la DGEFP.

L'ensemble de ces documents est téléchargeable sur le site internet de Cidées Certification (<https://www.cidees-certification.com/qualiopi/>).

ARTICLE 3 - ENGAGEMENTS DE Cidées Certification

Cidées Certification s'engage à recourir à des auditeurs qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

- Evaluer les processus de l'Organisme qui doivent être conformes au Référentiel National Qualité, version en vigueur au moment de l'audit.
- Conduire, pendant la période de validité du certificat délivré dans les conditions ci-après indiquées, l'audit de surveillance et, si nécessaire, le(s) audit(s) complémentaire(s).
- Tenir l'Organisme informé d'éventuelles évolutions du programme de certification et s'assurer de leur mise en œuvre.

Cidées Certification peut être amené à associer des experts techniques, des traducteurs, des interprètes et des observateurs à ses audits de certification ou de surveillance. L'organisme est tenu d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits **Cidées Certification**. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'organisme. L'équipe d'audit s'assure que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

L'échantillonnage par l'auditeur des actions à auditer est représentatif de l'activité de l'Organisme sur la période de référence. L'échantillonnage des actions n'est pas communiqué à l'organisme audité avant la réunion d'ouverture de l'audit.

Pour les organismes multisites, le site centralisateur est systématiquement audité. Par ailleurs, le comité de certification procède à un échantillonnage d'un panel de sites, qui est représentatif de la variété des sites. Dans tous les cas, **Cidées Certification** peut décider d'auditer un site particulier s'il le juge pertinent.

Si, lors de l'audit, **Cidées Certification** constate des éléments nouveaux de nature à affecter la durée d'audit initialement prévue au contrat, il ajuste la durée de l'audit en conséquence ou, à défaut, réalise un audit complémentaire pour assurer la conformité de l'audit aux modalités de calcul de la durée d'audit.

Au terme de l'audit et si les résultats sont satisfaisants, **Cidées Certification** délivre à l'Organisme un certificat attestant de la conformité de son organisation au référentiel national qualité. Les certificats et les documents de certification ne portent que sur les typologies d'actions et les sites indiqués sur le certificat. Les certificats, les documents de certification et les rapports d'audit établis par **Cidées Certification**, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par **Cidées Certification**. Ils sont la propriété de **Cidées Certification** et ne peuvent en aucune manière être cédés ou modifiés. Les rapports d'audits sont transmis tels quels à l'Organisme qui prend en charge, en tant que de besoin, les frais éventuels de traduction.

Si un Organisme conteste une décision de **Cidées Certification**, il peut faire appel conformément à la procédure Gestion des plaintes et des appels, téléchargeable sur le site internet de **Cidées Certification**.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des audits de certification QUALIOPI

SPE_CAL_25_E

Cidées Certification s'engage à informer l'Organisme dans les meilleurs délais de toute modification qu'elle entend apporter à ses exigences pour l'octroi de la certification objet du contrat.

ARTICLE 4 - ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME

4.1- Obligations liées à l'audit

L'Organisme déclare respecter les dispositions légales et être conforme en tout temps aux dispositions pertinentes du programme de certification.

L'Organisme s'engage à disposer de tous les éléments de preuves permettant d'attester de la conformité au référentiel et susceptibles d'être demandés par l'auditeur lors de l'audit. L'absence de preuve le jour de l'audit fait l'objet d'une non-conformité. La mise en œuvre d'une action relevant de chaque catégorie d'actions concourant au développement des compétences concernée est un prérequis pour le déclenchement de l'audit.

Pour les nouveaux entrants, l'Organisme s'engage également à tenir à disposition de l'auditeur la justification des données comptables fournies au moment de la candidature et issues, selon son statut juridique, du livre journal, du grand livre ou du livre des recettes encaissées.

Il incombe à l'Organisme de coopérer avec **Cidées Certification** en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées, et de s'acquitter des sommes dues à **Cidées Certification**.

L'Organisme doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs et au personnel aux fins de l'évaluation, de la surveillance, de la réévaluation, de la résolution des plaintes, de l'instruction des réclamations et de la participation d'observateurs, le cas échéant.

L'Organisme doit mettre à disposition de l'équipe d'audit un guide, dont le rôle consiste à :

- Etablir des contacts et organiser des entretiens ;
- Organiser des visites dans des parties spécifiques du(des) site(s) ;
- S'assurer que les règles concernant les procédures d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit ;
- Être témoin de l'audit pour le compte du client ;
- Fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un auditeur.

Ceci implique notamment pour l'Organisme de :

- Remettre à **Cidées Certification** ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'Organisme, dans les délais suffisants pour permettre à **Cidées Certification** d'intervenir ;
- Mettre à la disposition de **Cidées Certification** les moyens d'accès aux sites d'intervention ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution des audits ;

- Accepter la présence d'un observateur muet, par exemple les évaluateurs d'accréditation ;
- Envoyer, le cas échéant à **Cidées Certification**, par courrier recommandé avec accusé de réception dûment motivé, toute objection d'auditeur(s) sous 3 jours ouvrés suivant la communication du plan d'audit ;
- Informer, sous 3 jours ouvrés, de tout changement ou information laissant supposer que le système de management mis en place ne répond plus aux exigences du système de certification ;
- Prendre en compte les modifications éventuelles du programme de certification transmises par **Cidées Certification**.

L'Organisme s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à **Cidées Certification** et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification.

Plus particulièrement, l'Organisme est tenu de :

- Faire connaître à **Cidées Certification** les précédentes démarches de certification qu'elle aurait engagées et leurs aboutissements ;
- Communiquer, s'il y a lieu, à **Cidées Certification** le nom du(des) organisme(s) lui ayant fourni ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilés*.

* Missions d'assistance à la conception, à la mise en œuvre ou à la maintenance de systèmes de management ; missions d'assistance à l'obtention ou au perfectionnement de la qualité de produits ou services ; missions, plus générales, ayant pour objet d'obtenir ou de faciliter une certification ; prise en charge totale, ou partielle, du système qualité d'une entreprise ; rédaction de manuels, guides et procédures.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le refus de la certification, à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par **Cidées Certification**.

4.2- Obligations liées à la détention d'une certification

Il incombe à l'Organisme de :

- Afficher son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur qui en fait la demande. Le non-respect de cette obligation donne lieu à une non-conformité majeure ;
- Autoriser tout audit complémentaire que **Cidées Certification** estime nécessaire. Les frais de ces audits complémentaires (550€ HT / ½ journée) sont à la charge de l'Organisme ;
- Accepter la réalisation d'une visite de confirmation par le COFRAC. Les frais de cette visite sont à la charge de **Cidées Certification** ;
- Répondre aux sollicitations de **Cidées Certification** et, en particulier, transmettre le formulaire de revue de contrat et les éléments demandés (BPF, organigramme) en amont de l'audit de surveillance ;
- Respecter pendant la durée de validité du certificat, les exigences du référentiel, version en vigueur ;



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des audits de certification QUALIOPI

SPE_CAL_25_E

- Respecter les modifications éventuelles du programme de certification transmises par **Cidées Certification** ;
- Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- Prendre les mesures appropriées en cas de défectuosités ou de réclamations liées au(x) produit(s) et/ou processus de l'Organisme, mettant en cause la conformité du(es)dit(s) produit(s) et/ou processus aux exigences de la certification délivrée ;
- Garantir à **Cidées Certification** un accès aux plaintes reçues par l'Organisme et provenant de ses clients ;
- Reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification les copies de documents de certification qu'il serait amené à fournir à autrui.
- Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de **Cidées Certification** sur demande, et :
 - o Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui entraînent des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;
 - o Documenter les actions entreprises.

Dans certains cas graves (plaintes, suivis d'un client suspendu, signalements auprès de **Cidées Certification** portant sur le non-respect du référentiel national...), **Cidées Certification** peut être amené à déclencher un audit complémentaire aux frais de l'Organisme. L'Organisme ne peut pas apporter d'objection concernant l'équipe d'audit affectée. Il est tenu d'accepter cet audit, sous peine de suspension de sa certification.

Toute fausse déclaration parmi les éléments transmis à l'organisme certificateur ou lors de l'audit peut entraîner le retrait de la certification à l'issue d'une procédure contradictoire mise en place par **Cidées Certification**.

4.3- Obligations d'information

L'Organisme notifie, sans délai, à **Cidées Certification** toute modification importante, notamment concernant l'identité de l'Organisme, ses effectifs, son organisation, son activité et/ou ses produits, son système de management et ses processus, son champ et/ou son périmètre de certification, les personnes ayant pouvoir de décision et leur(s) représentant(s), les coordonnées de la personne à contacter.

Cidées Certification 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(es) produit(s) et/ou processus continue à répondre aux exigences du référentiel de certification. Si nécessaire, l'Organisme transmet à **Cidées Certification** une demande d'extension de certificat.

L'Organisme informe immédiatement **Cidées Certification** de tout incident survenu, si celui-ci révèle ou engendre une défectuosité du(es) produit(s) et/ou processus, que cette défectuosité soit potentielle ou démontrée, dès lors que cette défectuosité crée ou est susceptible de créer (si elle est avérée) un risque pour l'Organisme et/ou son personnel et/ou pour le client et plus généralement pour tout bien ou toute personne en contact direct ou indirect avec le(s) produit(s) et/ou processus.

4.4- Usage de la marque

Pendant la durée de validité de son certificat, l'Organisme s'engage à respecter les versions en vigueur :

- Du Règlement d'usage QUALIOPI ;
- De la charte graphique et de la charte d'usage QUALIOPI ;
- De la charte d'utilisation du certificat et du logo *Qualiopi par Cidées Certification*.

Ces documents sont transmis à l'organisme à l'émission du certificat.

Par ailleurs, **Cidées Certification** n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation autrement que par la reproduction intégrale du certificat.

4.5- Fin du contrat de certification

Lorsque le certificat n'est plus valide pour quelque cause que ce soit (fin de validité, non-renouvellement ou retrait), l'Organisme s'engage à :

- Retourner à **Cidées Certification** les documents de certification dès la notification de la fin de sa validité,
- A compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du certificat et de la marque Qualiopi de tous documents et supports commerciaux publicitaires et d'autre part, à ne plus utiliser activement toute référence à la certification.

L'Organisme tient à la disposition de **Cidées Certification**, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle avait utilisés.

ARTICLE 5 - CONFIDENTIALITE

Les auditeurs prestataires de service ou salariés, les observateurs et toutes les personnes impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle.

Cidées Certification 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 de l'Organisme.

Les informations relatives à l'organisme obtenues par d'autre sources que ce dernier sont également considérées comme confidentielles.



Toutefois, l'Organisme autorise **Cidées Certification** à communiquer toute information concernant l'Organisme et/ou sa certification et qui lui serait réclamée par le COFRAC, la DGEFP ou par d'autres organismes d'Etat, notamment l'état de sa certification sur la liste publique des organismes de formation téléchargeable sur le site www.data.gouv.fr.

Sauf mention expresse de l'Organisme, **Cidées Certification** est autorisée à citer l'Organisme dans ses documentations commerciales. Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq ans.

L'Organisme est autorisé à utiliser, sous sa seule responsabilité et dans leur intégralité, tout rapport d'audit, certificat, rédigé par **Cidées Certification** dans le cadre de la procédure de certification.

L'Organisme autorise **Cidées Certification** à communiquer l'ensemble des informations figurant sur le(s) certificat(s) et à faire mention en permanence desdites informations dans la liste des Organismes certifiés, durant la validité de son certificat.

ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

6.1- Conditions financières

Le prix dû à **Cidées Certification** est défini et précisé dans les conditions particulières. Il inclut :

- un audit initial / audit de renouvellement
- un audit de surveillance, généralement réalisé à distance
- les frais de gestion du certificat
- les frais de déplacement et d'hébergement de l'auditeur pour un audit sur site. En cas de réalisation du 2^{ème} audit sur site, quelle qu'en soit la raison, des frais de mission seront facturés en sus.

Les modalités des audits et la tarification sont susceptibles d'être modifiées en cas d'évolution de l'organisation de l'organisme audité (modification de périmètre, évolution majeure du BPF) ou sur décision du comité de certification.

Sur demande de l'Organisme, la détermination du temps d'audit et les justificatifs associés pourront être fournis.

Environ 6 mois avant l'échéance du certificat, **Cidées Certification** proposera à l'Organisme d'établir un nouveau contrat de certification pour le cycle suivant. S'il l'accepte, l'Organisme devra autoriser l'audit de renouvellement suffisamment tôt pour lui laisser le temps, si besoin en est, de mener les actions correctives destinées à assurer sa conformité au référentiel national qualité.

6.2- Conditions de règlement

Les factures sont établies par **Cidées Certification** et envoyées à l'Organisme. L'Organisme accepte de recevoir les factures par courriel.

Le règlement est échelonné :

- Montant de l'audit initial / renouvellement + Frais de gestion facturés après la réunion de clôture de l'audit initial / renouvellement
- Montant de l'audit de surveillance facturé après la réunion de clôture de l'audit de surveillance

Les factures sont payables par virement à 30 jours date de facture. Si le règlement n'est pas parvenu sous 60 jours, nous procéderons à un prélèvement par LCR. A cet effet, un RIB est demandé systématiquement lors de la signature des conditions particulières.

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par l'Organisme de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité minimum forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera exigible conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Si pour quelque cause que ce soit, la procédure de délivrance du(es) certificat(s) est arrêtée, les sommes correspondantes à des travaux réalisés ou engagés par **Cidées Certification** sont dues et restent acquises à **Cidées Certification**.

ARTICLE 7 - SUSPENSION

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

- A sa demande, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au programme de certification,
- A l'initiative de **Cidées Certification** :
 - Si l'Organisme ne transmet pas dans les délais annoncés les corrections et actions correctives relatives aux non-conformités documentées,
 - Au regard de la gravité et/ou du nombre ou de la récurrence de non-conformités détectées,
 - En cas de succession de reports d'audits remettant en cause l'application de la conformité du service au programme de certification,
 - Si dans le cadre d'un audit complémentaire, les actions correctives mises en place pour éliminer les non-conformités relevées se sont avérées inadaptées,
 - Si après notification par **Cidées Certification**, l'Organisme maintient l'utilisation abusive de la marque ou du logo de certification,
 - Si l'Organisme n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement aux dates prévues,
 - Si l'Organisme n'a pas réglé les factures dans les délais contractuels, empêchant la programmation des audits à venir,
 - En cas de fausse déclaration.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des audits de certification QUALIOPI

SPE_CAL_25_E

Cette suspension est de 6 mois maximum. Ces délais comprennent la réalisation de l'action permettant de lever la suspension. Durant cette période, l'Organisme n'apparaît plus dans l'annuaire des Organismes certifiés. **Cidées Certification** se réserve le droit de faire connaître cette suspension et de préciser si elle est intervenue à l'initiative de l'Organisme ou à celle de **Cidées Certification**.

Dès notification de la suspension de son certificat par **Cidées Certification**, l'Organisme s'engage à 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. La suspension du certificat n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité dudit certificat.

ARTICLE 8 - REPORT ET RESILIATION

8.1- Report

Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'Organisme et ce avant la date prévue pour l'ouverture d'audit, **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'Organisme d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

En cas de report ou d'annulation de l'audit le jour même, si l'Organisme refuse l'accès au site à l'équipe d'audit (sauf cas de force majeure), **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'Organisme d'acquitter 100% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

8.2- Résiliation

Si l'Organisme ne valide pas les conditions particulières après la signature du bon de commande ou en cas d'annulation de contrat, **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'Organisme d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

De plus, si cette annulation du contrat a lieu moins de 2 mois avant la date de réunion d'ouverture prévue, **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'Organisme d'acquitter 100% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

Par ailleurs, 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.

Dans le cas d'une suspension, si l'Organisme n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension, le contrat est résilié de plein droit dans le délai d'un mois à compter de la mise en demeure l'informant de la fin de la suspension.

La résiliation du contrat entraîne le retrait du certificat.

Le retrait du certificat fait l'objet de la part de **Cidées Certification** d'une communication en ce sens, notamment sur la liste publique des organismes de formation téléchargeable sur le site www.data.gouv.fr, **Cidées Certification** se réservant le droit de préciser si ledit retrait décidé par **Cidées Certification** a été initié par cette dernière ou à la suite d'agissement de l'Organisme.

Une décision de retrait du certificat peut être prise par **Cidées Certification**, sans suspension préalable, en cas d'écart importants par rapport au référentiel national qualité.

Lorsque le certificat est retiré, l'Organisme ne peut prétendre à aucune forme d'indemnité.

La résiliation par l'Organisme non motivée par une inexécution des obligations de **Cidées Certification** entraîne l'abandon des sommes déjà versées par l'Organisme ainsi qu'une indemnité correspondant à 20% des sommes restant dues. En cas de résiliation du présent contrat, **Cidées Certification** s'engage à détruire tous les documents de l'Organisme qui ne lui sont plus nécessaires.

ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNEES

9.1- Utilisation des données personnelles

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le Service Administratif de **Cidées Certification** à des fins administratives et commerciales dans le cadre des missions réalisées par **Cidées Certification**. Les données collectées ne revêtent aucun caractère sensible et sont recueillies pour un usage interne. Ces données sont susceptibles d'être communiquées par **Cidées Certification** au COFRAC à sa demande. La fourniture de ces données et l'accord de principe sur le traitement qui en est fait, est accepté tacitement par le contractant lors de la signature des conditions particulières.

Les données sont conservées pendant une durée de 6 ans.

Pour exercer votre droit à la rectification, la correction, l'effacement ou la limitation du traitement de vos données, ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Service Administratif de **Cidées Certification**,

par mail : contact@cidees-certification.com

par téléphone : 04 81 09 02 32

ou voie postale : Le Crysval, 5 avenue de la gare, BP 25363 ALIXAN - 26 958 VALENCE Cedex 09

Pour plus d'informations ou pour une réclamation, consulter le site www.cnil.fr.

Par la signature du contrat, l'Organisme autorise **Cidées Certification** à utiliser, diffuser ou reproduire son logo dans le cadre d'opération de communication et de promotion des activités de **Cidées Certification**.



Accréditation
n°5-0630
disponible sur
www.cofrac.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des audits de certification QUALIOPI

SPE_CAL_25_E

9.2- Vulnérabilité des données

Pour tous les échanges faisant appel aux technologies de l'information et de la communication, chacune des parties s'engage à respecter les mesures permettant de maîtriser la vulnérabilité des données, à savoir :

- Utilisation d'outils avec mot de passe et/ou activation d'une salle d'attente,
- Interdiction pour l'évaluateur comme pour le client d'enregistrer les échanges.

ARTICLE 10 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Cidées Certification 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 à l'Organisme de faire la preuve. Dans cette éventualité, les obligations de **Cidées Certification** envers l'Organisme à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis, au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peuvent quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale au montant maximal des honoraires facturés par **Cidées Certification** au titre de la prestation en cause.

Cidées Certification ne saurait en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par l'Organisme du fait de l'exécution des prestations. Par « dommages indirects », on entend toute perte indirecte ou consécutive, toute perte de production, perte de bénéfices, perte de revenus, perte de contrat, perte de clientèle, perte d'utilisation ou responsabilité au titre d'autres contrats.

L'Organisme est seul responsable de l'usage qu'il fait de son certificat qui atteste d'une évaluation et non de l'existence d'une garantie. L'Organisme s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher **Cidées Certification** sur l'interprétation escomptée quant à la valeur du certificat. La délivrance du certificat et/ou de tout document quel qu'en soit le support, ou encore toute intervention de **Cidées Certification** ne signifie pas que l'Organisme a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation qui lui est applicable. De la même façon, la délivrance du certificat ne vaut pas par elle-même notification de la conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation édictée(s) notamment par une administration nationale ou internationale. Il est en particulier précisé que la responsabilité de **Cidées Certification** ne pourra être engagée par l'Organisme et/ou par un tiers, du fait de la défectuosité, quel qu'en soient la cause et la nature, du(es) produit(s) et/ou du(es) processus ayant faisant l'objet d'une certification **Cidées Certification**.

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE LA JURIDICTION

Le contrat est régi par le droit français.

Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de leur contrat. Au cas où elles n'y parviendraient pas, les parties porteront leur différend devant le tribunal de commerce de Romans sur Isère.