

# Conditions générales

## 1. Validité.

NOS TARIFS SONT VALABLES JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE DE CHAQUE ANNÉE.

## 2. Facturation.

UNE FACTURE EST ÉTABLIE À L'ISSUE DE CHAQUE VISITE. LE DÉLAI DE PAIEMENT EST DE 30 JOURS. LE NOMBRE DE JOURS RÉELLEMENT PRESTÉS EST PORTÉ EN COMPTE. SI APPLICABLE, LES FRAIS D'INSCRIPTION SONT FACTURÉS DÈS RÉCEPTION DU CONTRAT SIGNÉ. DANS LE CAS D'ACCREDITATIONS SUPPLÉMENTAIRES DEMANDÉES, LES FRAIS CORRESPONDANTS SONT FACTURÉS ANNUELLEMENT.

## 3. Utilisation du certificat

DURANT TOUTE SA PÉRIODE DE VALIDITÉ, LE CERTIFICAT DÉLIVRÉ RESTE LA PROPRIÉTÉ DE LRQA. LRQA EST RESPONSABLE DE L'ANNULATION DU CERTIFICAT DANS LE CAS OÙ SON ACCRÉDITATION ARRIVERAIT À ÉCHÉANCE OU SI ELLE LUI ÉTAIT RETIRÉE.

## 4. Frais d'annulation et d'ajournement.

SI UN CLIENT AJOURNE OU ANNULE UNE VISITE DANS LES SIX SEMAINES AVANT LA DATE PRÉVUE, LRQA SE RÉSERVE LE DROIT DE FACTURER LE COÛT DE LA VISITE.

## 5. Logo

UNE FOIS LA CERTIFICATION ACQUISE, LE CLIENT PEUT UTILISER LE LOGO LRQA. L'UTILISATION DE CE LOGO EST RÉGIE PAR DES PROCÉDURES ÉTABLIES PAR LRQA. LE LOGO ET LES PROCÉDURES AFFÉRENTES SONT FOURNIS AVEC LE CERTIFICAT OU PEUVENT ÊTRE OBTENUS SUR SIMPLE APPEL TÉLÉPHONIQUE. L'USAGE CORRECT DU LOGO EST VÉRIFIÉ DURANT LES VISITES DE SURVEILLANCE.

## 6. Obligations du client.

LE CLIENT S'ENGAGE À :

1. FOURNIR À LRQA TOUTES INFORMATIONS ET MOYENS NÉCESSAIRES AFIN QU'IL PUISSE FOURNIR LE(S) SERVICE(S).
2. MAINTENIR APRÈS L'APPROBATION, LE SYSTÈME DE MANAGEMENT CONFORME AUX NORMES MENTIONNÉES DANS LES ANNEXES.
3. SE CONFORMER AUX RÈGLEMENTS DE LRQA, AMENDÉS DE TEMPS EN TEMPS, CONCERNANT L'EMPLOI DES MARQUES DU SYSTÈME DE MANAGEMENT AINSI QUE, SI APPLICABLE, L'EMPLOI DES MARQUES DES ORGANISMES D'ACCREDITATION CONJOINTEMENT AVEC LA (LES) MARQUE(S) DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LRQA.
4. INFORMER LRQA DE TOUTE INTENTION DE MODIFIER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT APPROUVÉ OU DE TOUT CHANGEMENT SUSCEPTIBLE D'AFPECTER LA CONFORMITÉ DU SYSTÈME DE MANAGEMENT AUX CRITÈRES DONT RÉFÉRENCE DANS LE PRÉSENT CONTRAT ET LES APPROBATIONS ÉMISES DANS LE CADRE DE CE CONTRAT, ET CELA AVANT LA MISE EN ŒUVRE DE CES CHANGEMENTS.

## 7. Obligations de LRQA.

1. LRQA S'ENGAGENT À FOURNIR UN PERSONNEL DISPOSANT DES QUALIFICATIONS REQUISES POUR RENDRE LES SERVICES EN QUESTION.
2. À LA FIN D'UN AUDIT SATISFAISANT DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DU CLIENT, LRQA FOURNIRA UN CERTIFICAT D'APPROBATION.
3. SI DES CLIENTS NE SONT PAS SATISFAITS DU SERVICE ET S'ILS ONT ÉPUIsé LE SYSTÈME DE RÉCLAMATIONS LRQA, ILS ONT DROIT À UN APPEL DIRECT, PAR L'INTERMÉDIAIRE DU BUREAU PRINCIPAL DE LRQA À COVENTRY, ROYAUME UNI, AU COMITÉ TECHNIQUE DE LRQA.
4. SI DES CLIENTS ONT DES RAISONS JUSTIFIÉES POUR FORMULER UNE OBJECTION À L'ENCONTRE DU PERSONNEL DÉSIGNÉ POUR LA RÉALISATION DES VISITES, ILS ONT LE DROIT DE DEMANDER LES CHANGEMENTS OPPORTUNS.

#### 8. Certificat d'Approbation et Réclamations contre le client.

1. LE CERTIFICAT D'APPROBATION EST VALABLE À PARTIR DE LA DATE ORIGINALE D'APPROBATION SOUS RÉSERVE DE VISITES DE SURVEILLANCE SATISFAISANTES, MENTIONNÉES DANS L'ANNEXE.
2. LE CERTIFICAT D'APPROBATION DEMEURE LA PROPRIÉTÉ DE LRQA. DANS LE CAS OÙ L'APPROBATION EXPIRE OU EST RETIRÉE, LE CLIENT EST RESPONSABLE DE LA DESTRUCTION DU CERTIFICAT.
3. SI, DANS LE CADRE DU PRÉSENT CONTRAT, DES RÉCLAMATIONS SONT DÉPOSÉES CONTRE LE CLIENT, RÉCLAMATIONS DONT LE BIEN FONDÉ SERAIT CONSTATÉ APRÈS EXAMEN, L'APPROBATION DE LRQA SERA :
  - (i) SUSPENDUE ET UNE ACTION CORRECTIVE SPÉCIFIÉE PAR LRQA SERA NÉCESSAIRE DANS UN DÉLAI DONNÉ ET
  - (ii) RETIRÉE SI L'ACTION CORRECTIVE DEMANDÉE N'A PAS ÉTÉ PRISE DANS LE DÉLAI DONNÉ.

#### 9. Confidentialité.

LRQA, LEURS RESPONSABLES, EMPLOYÉS ET AGENTS S'ENGAGENT À CONSERVER À TITRE CONFIDENTIEL ET À NE PAS UTILISER NI RÉVÉLER À TOUTE TIERCE PARTIE, TOUTE INFORMATION OBTENUE DU CLIENT DANS LE CADRE DES SERVICES OFFERTS SANS L'ACCORD DE CELUI-CI, SAUF DANS LES LIMITES RAISONNABLEMENT NÉCESSAIRES AFIN DE PERMETTRE À LRQA DE RENDRE SES SERVICES TOUT EN RESPECTANT LES TERMES DE CE CONTRAT.

CETTE OBLIGATION RESTERA EN VIGUEUR PENDANT LA DURÉE AINSI QU'APRÈS EXPIRATION DU CONTRAT À L'EXCEPTION, CEPENDANT, DES CAS SUIVANTS NON SOUMIS À CES RESTRICTIONS :

- (i) TOUTE INFORMATION QUI ÉTAIT DÉJÀ EN POSSESSION DE LRQA AVANT LEUR RÉVÉLATION PAR LE CLIENT, OU
- (ii) TOUTE INFORMATION QUI DOIT OU DEVRAIT LÉGALEMENT FAIRE PARTIE DU DOMAINE PUBLIC, OU
- (iii) TOUTE INFORMATION QUI DEVRAIT PAR AILLEURS ÊTRE LÉGALEMENT MISE À LA DISPOSITION DE LRQA PAR UNE SOURCE INDÉPENDANTE DU CLIENT, OU
- (iv) TOUTE INFORMATION QUI POURRAIT PAR AILLEURS ÊTRE REQUISE AFIN D'OBTENIR OU MAINTENIR L'ACCREDITATION DE LRQA.

#### 10 Responsabilités.

1. EN FOURNISSANT DES SERVICES, INFORMATIONS OU CONSEILS, NI LRQA NI AUCUN DE SES RESPONSABLES, EMPLOYÉS OU AGENTS NE GARANTIT L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS, REVUES, AUDITS, CERTIFICATIONS, OU CONSEILS FOURNIS. SAUF DÉFINI AUTREMENT DANS CE CONTRAT, LRQA NI AUCUN DE SES RESPONSABLES, EMPLOYÉS OU AGENTS (AU NOM DESQUELS LRQA A ACCEPTÉ CETTE CLAUSE) NE SERA TENU RESPONSABLE D'AUCUNE PERTE OU FRAIS SUBI PAR TOUTE PERSONNE DU FAIT DE TOUT ACTE OU OMISSION OU ERREUR DE QUELQUE NATURE ET CAUSÉ DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT PAR LRQA, SES RESPONSABLES, EMPLOYÉS OU AGENTS, OU DU FAIT DE TOUTE INEXACTITUDE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT CAUSÉE DE QUELQUE MANIÈRE DANS TOUTE INFORMATION, REVUE, AUDIT, CERTIFICATION OU CONSEIL DONNÉ DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT PAR OU AU NOM DE LRQA MÊME SI CELA EST CONSIDÉRÉ COMME UNE RUPTURE DE GARANTIE.

CEPENDANT SI TOUTE PERSONNE QUI EST PARTIE DANS LE CONTRAT SELON LEQUEL LRQA FOURNIT CE SERVICE, UTILISE LES SERVICES DE LRQA ET QUI, EN SE FIANTE À TOUTE INFORMATION, REVUE, AUDIT, CERTIFICATION OU CONSEIL DONNÉ PAR OU AU NOM DE LRQA, SUBIT UNE PERTE, DOMMAGE OU DÉPENSE DONT IL EST PROUVÉ QU'IL A ÉTÉ PROVOQUÉ PAR TOUTE ACTE DE NÉGLIGENCE, OMISSION, OU ERREUR DE LRQA, DE SES RESPONSABLES, EMPLOYÉS OU AGENTS OU PAR TOUTE INEXACTITUDE NÉGLIGENTE DANS TOUTE INFORMATION, REVUE, AUDIT, CERTIFICATION OU CONSEIL DONNÉ PAR OU AU NOM DE LRQA, LRQA PAIERA UNE INDEMNITÉ À CETTE PERSONNE POUR SA PERTE PROUVÉE

SANS DÉPASSER LE MONTANT DES HONORAIRES (LE CAS ÉCHÉANT) FACTURÉS PAR LRQA POUR CE SERVICE, INFORMATION OU CONSEIL.

2. LRQA, SES RESPONSABLES, EMPLOYÉS OU AGENTS (AU NOM DESQUELS LA PRÉSENTE NOTIFICATION EST DONNÉE) NE PEUVENT ÊTRE CONSIDÉRÉS COMME RESPONSABLE DE QUELQUE NÉGLIGENCE QUE CE SOIT VIS-À-VIS DE TOUTE PERSONNE ÉTRANGÈRE AU PRÉSENT CONTRAT POUR TOUTE INFORMATION OU CONSEIL DONNÉ EXPLICITEMENT OU IMPLICITEMENT PAR LRQA OU TOUT ACTE, OMISSION OU INEXACTITUDE COMMIS PAR LRQA.
3. NONOBTANT CE QUI PRÉCÈDE, LRQA NE SERA PAS RENDU RESPONSABLE POUR TOUTE, PERTE DE CONTRAT, MANQUE À GAGNER, DOMMAGES OU DÉPENSES SUBIES PAR N'IMPORTE QUELLES PERSONNES, SUITE À UN ACTE, NÉGLIGENCE OU OMISSIONS COMMISE, UNE INEXACTITUDE, UN AVIS OU TOUTES INFORMATIONS FOURNIES PAR OU AU NOM DE LRQA, PAR QUELQUES MOYENS QU'IL SOIT, MÊME SI CONSIDÉRÉ COMME UNE INFRACTION À LA GARANTIE.

#### 11. Indemnité.

LE CLIENT S'ENGAGE À INDEMNISER LRQA CONTRE TOUTE PERTE SUBIE OU TOUTE DEMANDE DÉPOSÉE CONTRE LRQA À LA SUITE D'UNE UTILISATION ABUSIVE PAR LE CLIENT DE TOUTE APPROBATION OU CERTIFICAT D'APPROBATION OU LICENCE D'UTILISATION DE LA MARQUE D'ACCREDITATION ACCORDÉE PAR LRQA DANS LA CADRE DU PRÉSENT CONTRAT.

#### 12. Résiliation du Contrat.

1. CE CONTRAT RESTERA EN VIGUEUR SAUF SI L'UNE OU L'AUTRE PARTIE Y MET UN TERME PAR ÉCRIT AVEC UN PRÉAVIS DE 30 JOURS.
2. TOUT CERTIFICAT D'APPROBATION ACCORDÉ DANS LE CADRE DU PRÉSENT CONTRAT PERDRA IMMÉDIATEMENT TOUTE VALIDITÉ AU TERME DE CELUI-CI ET LE CLIENT DEVRA DÉTRUIRE LE(S) CERTIFICAT(S).
3. SI L'UNE OU L'AUTRE PARTIE RÉSILIE CE CONTRAT, LES HONORAIRES POUR SERVICES PRESTÉS AVANT LA DATE DE RÉSILIATION DOIVENT ÊTRE PAYÉS IMMÉDIATEMENT; UNE FACTURE SERA ALORS ÉMISE POUR LE MONTANT DÛ.
4. TOUTE STIPULATION DE CE CONTRAT ET QUI POURRAIT AVOIR DES EFFETS AU TERME DE CE CONTRAT SUBSISTERA ET RESTERA EN VIGUEUR APRÈS LA DATE DE RÉSILIATION DE CELUI-CI Y COMPRIS ET SANS RESTRICTIONS CELLES CONTENUES DANS LES CLAUSES 9, 10 ET 11.

#### 13. Force majeure.

AUCUN MANQUEMENT OU OMISSION PAR L'UNE OU L'AUTRE PARTIE DANS L'EXÉCUTION OU L'OBSERVATION D'UNE DES STIPULATIONS, CONDITIONS OU GARANTIES DU CONTRAT, NE DONNERA LIEU À UNE DEMANDE CONTRE CETTE PARTIE OU NE SERA CONSIDÉRÉ COMME UNE RUPTURE DE CE CONTRAT DANS LA MESURE OÙ CE MANQUEMENT OU CETTE OMISSION EST DUE À DES CIRCONSTANCES RAISONNABLEMENT INDÉPENDANTES DE LA VOLONTÉ DE CETTE PARTIE.

#### 14. Transfert.

SAUF ACCORD CONTRAIRE ÉCRIT PAR LES PARTIES LE PRÉSENT CONTRAT NE PEUT ÊTRE TRANSFÉRÉ NI ENTIÈREMENT NI PARTIELLEMENT À UN TIERS.

#### 15. Jurisprudence.

CE CONTRAT SERA RÉGI PAR, ET INTERPRÉTÉ SUIVANT LA LÉGISLATION BELGE. PAR LA PRÉSENTE LES PARTIES SE SOUMETTENT À LA JURISPRUDENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX BELGES.