Certification de Produits, de Services et de Systèmes

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Table des matières

Article 1. : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION..... 3
Article 2 : PROPOSITION COMMERCIALE..... 3
Article 3 : CONCLUSION DU CONTRAT..... 3
Article 4 : COMMANDES..... 4
Article 5 : EXECUTION DE LA PRESTATION..... 4
Article 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT..... 5
Article 7 : LE CERTIFICAT..... 9
Article 8 : FACTURATION ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT..... 9
Article 9 : PAIEMENT..... 10
Article 10 : NATURE DES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE..... 10
article 11 : CONSERVATION DU RAPPORT..... 10
Article 12 : RESPONSABILITE..... 10
Article 13 : DISPOSITIONS SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ..... 10
Article 14 : ASSURANCES..... 11
Article 15 : CONFIDENTIALITÉ..... 11
Article 16 : Plaintes et appels..... 11
Article 17 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES..... 11
Article 18 : CONFIDENTIALITE ET UTILISATION DES COORDONNEES DES ACHETEURS..... 11
Article 19 : Évaluations complémentaires imposées par une autorité d'accrÉditation..... 12
Article 20 : TRANSFERT DE CERTIFICATION..... 12

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

ARTICLE 1. : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente (CGV) désignent l'ensemble des termes et conditions par lesquels la société QOANIX réalise pour le compte de ses clients des prestations de certification, d'audits portant sur la conformité de produits, de procédés et de services répondant à des exigences normatives ou réglementaires.
Ces dernières sont donc applicables à toutes les ventes effectuées par QOANIX, SARL à associé unique (RCS ORLEANS : 889415246) dont l'adresse commerciale est : 80bis rue Marcelin Berthelot 45400 FLEURY-LES-AUBRAIS.
Ainsi, toute proposition commerciale acceptée par le client implique son adhésion, sans réserve, à l'ensemble des présentes conditions générales de vente.

Ces services de certification répondent à des exigences normatives impératives (Norme EN ISO/ CEI 17065 : 2012 « Évaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ») auxquels les organismes de certification et leurs commanditaires sont tenus de se conformer.

Ils entrent en vigueur à la date de la signature par les deux parties de la proposition de certification et se termine à la fin de validité du(es) certificat(s). Si le commanditaire n'obtient pas sa(ses) certification(s) au bout de trois ans de procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par le commanditaire.
Les tarifs définis au présent contrat n'incluent pas les éventuelles actions complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaire pour l'évaluation de la conformité du service.
Si le commanditaire accepte la proposition d'audit de renouvellement adressée par QOANIX, un nouvel avenant au contrat de certification entraînant la conclusion de nouvelles conditions particulières entre alors en vigueur.
Le commanditaire s'engage à autoriser l'audit de renouvellement environ deux à quatre mois avant la date d'échéance de la certification et ce afin de lui laisser le temps, si besoin en est, de mener les actions correctives destinées à assurer la conformité au programme de certification
Conformément à la réglementation en vigueur, les présentes CGV sont le socle unique de la négociation commerciale entre le-s client-s et QOANIX. Ainsi, ces CGV sont complétées par des conditions particulières incluses dans le contrat de prestation liant QOANIX aux client-e-s. Les CGV sont accessibles sur le site web https://www.qoanix.com

Par conséquent, tout client renonce à se prévaloir de tous documents contraires, et notamment, de ses propres conditions générales d'achat qui seront inopposables à QOANIX, même dans l'hypothèse où celui-ci en aurait eu connaissance.
Ce contrat prévaut sur tout autre document.

ARTICLE 2 : PROPOSITION COMMERCIALE

La proposition commerciale est établie par QOANIX. Elle précise la description des prestations proposées (pré-audit, audit initial, audit de surveillance, audit de renouvellement), leur durée, leur coût, les conditions particulières de réalisation, le programme de certification applicable et, le cas échéant, le contrat de prestation de certification.

Sauf disposition contraire expressément mentionnée, la proposition commerciale est valable pour une durée de trois (3) mois à compter de sa date d'émission.

Les prestations sont proposées aux prix en vigueur au moment de la passation de la commande, exprimés en euros et tenant compte du taux de TVA applicable au jour de la commande. Toute modification du taux de TVA en vigueur pourra être répercutée sur le prix des prestations.

ARTICLE 3 : CONCLUSION DU CONTRAT

Le contrat est réputé conclu après acceptation expresse du Client et de QOANIX.
Cette acceptation est matérialisée par **l'un des moyens suivants** :

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

- **signature** de la proposition commerciale et/ou du contrat de prestation, **avec ou sans mention manuscrite** ;
- **signature électronique** via un outil de signature ;
- **accord écrit** (courriel) du Client confirmant l'acceptation de la proposition commerciale et/ou du contrat, et le cas échéant du programme de certification et des présentes CGV ;
- tout autre **écrit probant** permettant d'attester sans ambiguïté l'accord du Client.

Lorsque la mention "Lu et approuvé" est apposée, elle vaut confirmation de l'acceptation. À défaut, la signature ou l'accord écrit du Client vaut acceptation pleine et entière des documents contractuels (proposition, contrat, CGV et règles/procédure de certification applicables).

ARTICLE 4 : COMMANDES

La vente de prestations de service n'est définitive qu'après acceptation expresse de la commande par QOANIX, formalisée par écrit, notamment par l'envoi d'un accusé de réception émanant de QOANIX.

La validation de la commande peut donner lieu, selon la nature et le périmètre des prestations, au versement d'un acompte pouvant aller jusqu'à 30 % du montant total de la prestation, ainsi qu'au règlement des frais de traitement de dossier précisés à l'article 7.

Toutefois, selon les modalités convenues avec le client, un échéancier de paiement peut être proposé. Dans le cas d'une prestation ponctuelle portant sur un seul audit (sans audit de surveillance ni audit de renouvellement), QOANIX se réserve la possibilité d'exiger le règlement de la totalité du montant de la prestation avant sa réalisation.

Aucune modification de la commande ne peut être prise en compte par l'une ou l'autre des parties sans accord écrit préalable. Sauf urgence ou contrainte particulière liée au processus de certification, toute demande de modification doit être notifiée par écrit au minimum un (1) mois avant la date prévue de réalisation des prestations.

Le cas échéant, après accord sur les nouvelles dispositions contractuelles, toute modification fait l'objet d'un écrit spécifique (avenant ou bon de commande modificatif), pouvant entraîner un ajustement du prix initialement convenu, dûment accepté par les parties.

Les informations enregistrées dans le système de traitement de données de QOANIX constituent la preuve des transactions, commandes et échanges contractuels intervenus avec le client, sauf preuve contraire.

ARTICLE 5 : EXECUTION DE LA PRESTATION

QOANIX convient avec le Client, dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la commande, d'une date pour l'exécution des prestations.

Lorsque les prestations ne peuvent avoir lieu à la date initialement convenue pour une cause imputable directement ou indirectement au Client, quelle qu'en soit la nature, une nouvelle date est définie d'un commun accord, en tenant compte des contraintes de planification et des engagements déjà enregistrés par QOANIX.

QOANIX ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des prestations n'excédant pas trois (3) mois. En cas de retard supérieur à trois (3) mois, non imputable au Client, celui-ci pourra solliciter la résolution de la prestation. Les acomptes éventuellement versés lui seront alors restitués, à l'exclusion des frais de dossier engagés.

La responsabilité de QOANIX ne saurait en aucun cas être engagée lorsque la prestation ne peut être exécutée pour une cause imputable directement ou indirectement au Client, ou en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence française.

La réalisation des prestations repose sur les méthodes et règles d'évaluation définies dans le programme de certification applicable. Elle est mise en œuvre par QOANIX sur la base des informations communiquées par le Client et des éléments recueillis lors des évaluations.

À défaut de réserves ou de réclamations expressément formulées par le Client au moment de

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

la réalisation de la prestation, celle-ci est réputée conforme à la commande.

Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réalisation de la prestation pour formuler, par écrit, une réclamation motivée, accompagnée de l'ensemble des justificatifs utiles, auprès de QOANIX.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client garantit à QOANIX l'accès aux documents nécessaires en temps utiles, aux sites physiques et à son personnel pour lui permettre de réaliser la prestation d'audit.

Accès et Coopération :
Le client doit assurer à QOANIX l'accès aux documents, sites physiques, et personnel nécessaires pour l'audit de certification. Il s'engage à fournir des informations exactes avant l'audit, à informer sur des documents non rédigés en français, et à mettre à disposition un lieu équipé, incluant une connexion wifi sauf si un accord écrit avec QOANIX prévoit d'autres dispositions.

Conformité Juridique :
Le client doit se conformer aux lois et règlementations en vigueur, y compris celles émises par les autorités locales compétentes, veiller à ce que les documents ne violent pas les droits de tiers. Il s'engage à respecter les exigences du ou des référentiels évalués par QOANIX nécessaires pour la délivrance et le maintien de la certification.

Planification et Délais :
Le client doit respecter les délais et le planning convenus. Tout retard dans l'annulation ou le report de l'audit peut entraîner des frais. Le non-respect du calendrier et le report de l'audit sera facturé au tarif en vigueur HT par audit reporté moins de trois semaines avant le premier jour de la mission indépendamment du remboursement des frais non remboursables déjà engagés par l'auditeur. En cas d'annulation ou de report 48 H avant le jour de l'audit, le client sera facturé de 75% du montant de la prestation prévue et des frais non remboursables déjà engagés par l'auditeur.

Il doit également répondre rapidement aux écarts détectés et aux réclamations.

Réactivité aux Situations :
Le client s'engage à :

- accepter la réalisation d'audits ou d'évaluations complémentaires, y compris éventuellement inopinés, lorsque ceux-ci sont rendus nécessaires à la suite d'une réclamation d'un tiers, lorsqu'un traitement à distance n'est pas suffisant, ou afin de vérifier la mise en œuvre effective des actions correctives liées à des non-conformités ;
- informer sans délai QOANIX de toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel entre son organisme et l'auditeur proposé pour la réalisation de l'audit ;
- accepter la présence d'un ou plusieurs observateurs lors de l'audit, notamment :
  - un représentant de l'organisme d'accréditation de QOANIX (COFRAC),
  - un auditeur en cours de qualification, de supervision ou d'évaluation,
  - ou toute personne mandatée par QOANIX dans le cadre de ses obligations normatives, réglementaires ou d'accréditation ;
- accepter que QOANIX transmette le nom de l'organisme client et ses coordonnées à la DGEFP pour leur publication dans la liste nationale des organismes certifiés, et les intègre à ses bases de données internes, conformément aux exigences de transparence applicables à la certification ;
- informer sans délai QOANIX de tout fait ou changement susceptible d'avoir une incidence sur le périmètre certifié, notamment en cas de modification de son organisation, de son statut juridique, de ses activités, de ses sites ou de son système de management.
- garantir que seuls le ou les dirigeants de l'organisme et les salariés mandatés occupant un emploi permanent participent à l'audit, et justifier de leur identité et de leur qualité dès l'ouverture de l'audit ;

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

- permettre à l'auditeur d'accéder à une session de formation en cours ou de la visiter lorsque l'audit le requiert ;
- pour les centres de formation d'apprentis, accepter que l'audit soit réalisé sur site, dans leurs locaux ;
- afficher son certificat dans ses locaux et sur son site internet ou, en l'absence de site internet, en communiquer une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur qui en fait la demande. Le non-respect de cette obligation d'affichage et de communication constitue une non-conformité majeure ;

Ces obligations constituent des exigences essentielles du processus de certification sous accréditation ISO/IEC 17065 et conditionnent le maintien de la certification.

Utilisation des marques et références à la certification

Utilisation des marques

Le Client s'engage à respecter strictement les règles d'usage des marques et références associées à la certification délivrée par QOANIX.

Marque Qualiopi

Le Client est autorisé à utiliser la marque Qualiopi **uniquement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur**, notamment l'arrêté du 31 mai 2023 relatif à l'usage de la marque Qualiopi, et conformément aux règles de certification communiquées par QOANIX.

Cette utilisation est strictement limitée :

- au périmètre certifié,
- à la période de validité de la certification,
- aux supports autorisés (documents commerciaux, site internet, supports institutionnels),
- sans altération de la marque ni association trompeuse.

Toute utilisation abusive, inexacte ou hors périmètre de la marque Qualiopi pourra entraîner des mesures correctives, voire une suspension ou un retrait de la certification, conformément aux règles de certification applicables.

Interdiction d'usage de la marque COFRAC

Le Client s'interdit expressément :

- d'utiliser la marque, le logo ou toute référence directe ou indirecte au **COFRAC**,
- de faire référence à l'accréditation de QOANIX, sauf dans les conditions strictement prévues par la réglementation et les règles de certification, et uniquement lorsque cela est autorisé.

Toute utilisation non conforme de la marque COFRAC constitue un manquement grave pouvant entraîner des sanctions.

Auditeurs et impartialité

Le Client s'engage à ne pas récuser les auditeurs proposés par QOANIX, **sauf en cas de conflit d'intérêts avéré**, dûment justifié et signalé sans délai à QOANIX, conformément aux règles de prévention des conflits d'intérêts applicables.

Communication et Suivi :

Le client s'engage à :

- **répondre aux écarts détectés lors de l'audit dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception du rapport temporaire d'audit**, **sauf délai spécifique plus court ou plus long fixé par QOANIX**, lorsque le contexte de certification l'exige, notamment :
  - en cas de date rapprochée de fin de cycle de certification,
  - en cas d'échéance réglementaire ou contractuelle,
  - ou lorsque les règles du programme de certification l'imposent.

Dans ce cas, le délai applicable est expressément précisé par QOANIX lors de la transmission du rapport ou par tout autre écrit.

- répondre sous un délai maximal d'un (1) mois aux réclamations le concernant que QOANIX pourrait recevoir d'une tierce partie portant sur le périmètre certifié du client ;
- informer sans délai QOANIX de toute situation susceptible de compromettre la capacité de l'organisme à maintenir sa conformité aux exigences de la norme ou du référentiel de certification applicable, notamment :
  - modification du statut juridique, commercial ou organisationnel,

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

- changement de gouvernance ou de responsables,
- évolution significative du système de management ou des processus,
- modification des coordonnées de la personne de contact,
- ou tout changement ayant un impact sur le périmètre certifié.
- Organisme nouvel entrant : le client avertit sans délai QOANIX de tout changement substantiel de sa gouvernance et de ses statuts. Ce changement donne lieu à la suspension de la certification dans l'attente d'un audit complémentaire sur site, dont la durée et le contenu sont similaires à ceux de l'audit de surveillance, facturé par tranche de demi-journée selon les tarifs en vigueur de QOANIX (minimum une demi-journée, maximum une journée). L'absence de signalement d'un tel changement ou toute fausse déclaration conduit QOANIX à engager une procédure de retrait de la certification, comprenant une procédure contradictoire.

Défaut de réponse du client

En cas de non-réponse du Client aux sollicitations nécessaires à la poursuite du processus de certification (transmission de documents, réponse aux écarts, validation de planning, réponse à une réclamation), **QOANIX adresse une ou plusieurs relances écrites par courrier électronique et/ou par voie postale**.

À défaut de réponse, une mise en demeure est transmise par courrier recommandé avec accusé de réception, invitant le Client à se manifester dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

À l'issue de ce délai, et en l'absence de réponse ou de régularisation, **QOANIX se réserve le droit** :

- de suspendre la prestation et/ou le processus de certification en cours ;
- et, le cas échéant, de procéder à la **résiliation du contrat de plein droit**, sans indemnité pour le Client.

Les sommes engagées ou déjà facturées, ainsi que les frais non remboursables, restent dues à QOANIX.

Points spécifiques supplémentaire concernant la certification sous accréditation ISO/CEI 17065 notamment la certification des organismes de formation

Le client s'engage à se conformer au moins aux points suivants :

a) répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ;

b) si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit ;

c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour

1)la conduite de l'évaluation (voir 3.3) et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,

2) l'instruction des réclamations,

3) la participation d'observateurs, le cas échéant ;

d) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;

e) ne pas utiliser la certification de ses produits 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 ;

f) en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;

g) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;

h) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification ;

i) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit de QOANIX ou pour lesquelles QOANIX à une licence d'exploitation et d'utilisation ;

j) 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 l'organisme de certification sur demande, et

1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;

2) documenter les actions entreprises.

k) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Exemples de changements :

La propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel, l'organisation et la gestion (par exemple le personnel-clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens), les changements apportés au produit ou à la méthode de production, les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production, les changements importants apportés au système de management de la qualité

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

ARTICLE 7 : LE CERTIFICAT

Sous réserve que l'ensemble des exigences du Programme de Certification soit satisfaisant, QOANIX effectue la démarche de certification puis notifie au client sa décision de certification en précisant le cas échéant toutes les non-conformités détectées lors de l'évaluation. Dans ce cas, conformément à l'article 5 de l'arrêté du 6 juin 2019,

QOANIX conformément à l'arrêté du 6 juin 2019 modifié, notamment par l'arrêté du 28 octobre 2026, informe le-s client-s des actions correctives nécessaires à la mise en conformité.
Au terme de l'audit, si les résultats sont satisfaisants, QOANIX délivre au client un (des) certificat(s) en format électronique. Une mention est faite sur le site de la DGEFP (« collecteur ») attestant que le Client répond aux exigences du Programme de Certification.

La durée de certification est indiquée sur le certificat, ainsi que les différentes échéances. La décision du renouvellement de la certification doit impérativement être prise par QOANIX avant la date d'échéance du certificat.

Dès la certification et pendant toute sa durée, le Client dispose, dans les conditions définies au Contrat de Certification, du droit d'utiliser la marque conformément aux dispositions du Règlement de la marque QUALIOPI.

QOANIX s'engage à communiquer au client toute évolution relative à la marque.

La délivrance du certificat implique pour le Client :

- De respecter les exigences qui peuvent être prescrites au Contrat de Certification, et d'informer QOANIX de tout changement qui peut avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification.
- Dans le cas où le Client ne respecterait pas les obligations citées ci-dessus, le certificat pourra lui être suspendu où retirer dans les conditions définies aux Programmes de Certification.
- Le certificat peut notamment être suspendu ou retiré en cas de non-réalisation de l'audit de surveillance dans les délais réglementaires, de non-respect de l'obligation d'affichage du certificat, d'absence de signalement d'un changement substantiel de gouvernance par un organisme nouvel entrant, de fausse déclaration, ou d'absence de prestation réalisée dans une catégorie d'actions depuis l'audit initial (retrait pour la catégorie concernée). Lorsque le client est certifié pour plusieurs catégories d'actions, la certification peut être délivrée sur les seules catégories conformes. L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure. Tout retrait fait l'objet d'une procédure contradictoire.

Le Client reconnaît et accepte que les informations mentionnées sur le certificat puissent être communiquées par QOANIX au gestionnaire des registres européens des organismes certifiés.

ARTICLE 8 : FACTURATION ET CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les prestations sont payables préalablement à leur exécution.
Le prix des prestations est indiqué dans la proposition commerciale et s'entend hors taxes. Le Client acquitte toutes les taxes applicables au prix facturé au taux et modalités prescrites par la législation applicable. QOANIX se réserve le droit d'actualiser ses tarifs chaque année.

Le prix des prestations est subordonné à la réunion de l'ensemble des conditions définies dans la proposition et notamment à l'accomplissement par le Client de ses obligations qui y sont mentionnées.

Dans le cas où l'une de ces conditions ne serait pas remplie, QOANIX se réserve le droit de modifier les prix des Prestations.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes : planning prévisionnel et les tarifs prévus dans la proposition

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

ou, à défaut, sur la base du temps passé et mensuellement par application du barème de prix unitaires.
QOANIX pratique une facturation de ses prestations selon les modalités suivantes :

- 30% à l'acceptation de la proposition méthodologique et commerciale
- 40% 10 jours avant le début des travaux
- 30% de solde à la remise finale des travaux comprenant le cycle de certification (audit initial et de surveillance)

Les prestations sont payables préalablement à leur exécution.

Pour les clients relevant de la fonction publique d'État, territoriale ou hospitalière, QOANIX se conformera au cadre réglementaire de facturation dématérialisée en utilisant le processus en vigueur CHORUS PRO.
Dans le cadre de marchés publics auxquels répondra QOANIX, si la mention « Pas de demande d'avance », ces modalités ne s'appliqueront pas.

ARTICLE 9 : PAIEMENT

Le paiement peut être effectué par chèque français ou par virement bancaire.
Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement du prix, en principal et accessoire, donne lieu à versement par le client d'une pénalité de retard égale à une fois et demie le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur à la date de la commande ou de la conclusion du contrat. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.
Toute opposition à un chèque remis en paiement, sauf cas de perte, vol, faillite du porteur, est considérée comme émission de chèque sans provision.

Le client devra supporter tous les frais dus à une opposition fautive quel que soit le moyen de paiement utilisé. À ce titre, l'opposition devra être immédiatement levée afin que la créance puisse être représentée et payée.

Cette clause devra être portée à la connaissance du banquier ou des comptes chèques postaux par le client.
En cas d'impayé pendant le cycle de certification, Qoanix se réserve le droit :

- De rappeler le paiement des sommes dues,
- De suspendre une certification active
- De résilier le contrat de certification et retirer le certificat
- D'effectuer une relance sur le règlement des sommes dues, incluant les pénalités de retard,
- De mettre en demeure le créancier dans le cas ou celui-ci ne répond pas à la relance,
- De saisir la justice si le recouvrement n'est pas effectif sous 5 jours après la mise en demeure.

ARTICLE 10 : NATURE DES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

La réalisation des prestations prévues au présent devis s'inscrit, de convention expresse, dans le cadre d'une obligation de moyens.

ARTICLE 11 : CONSERVATION DU RAPPORT

La version informatique du rapport est conservée pendant 10 ans.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

QOANIX ne saurait être tenu pour responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution de la commande ou du contrat conclu résultant de la survenance d'un cas de force majeure, d'inondation, d'incendie, de perturbation où de grève totale ou partielle (notamment des services de livraison et de transport), du fait d'un tiers, du fait de l'administration ou du fait du client.

ARTICLE 13 : DISPOSITIONS SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ

Lors des missions d'audit réalisées sur site, QOANIX s'assure auprès du client des dispositions d'hygiène, de sécurité et, le cas échéant, des dispositions sanitaires à prendre. Chaque partie respecte l'ensemble des règles d'hygiène, de sécurité et des règles sanitaires en vigueur.

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

ARTICLE 14 : ASSURANCES

Chaque partie est tenue de souscrire, à ses propres frais, une police d'assurance à titre professionnel couvrant notamment les risques relatifs à la responsabilité civile professionnelle, la responsabilité d'employeur et les dommages aux biens.

ARTICLE 15 : CONFIDENTIALITÉ

Relativement aux données recueillies, QOANIX s'engage à :
- instaurer et maintenir une politique et des procédures documentées relatives à la mise à jour et à la diffusion des informations ;
- ne pas divulguer les informations dont il pourrait avoir pris connaissance au cours de l'exécution de sa prestation, sur la base d'accords juridiquement exécutoires par tous les membres du personnel. Si le client dispose d'un accord de confidentialité, QOANIX s'engage à le signer, si nécessaire.
- garantir que les activités des organismes apparentés ne compromettent pas la confidentialité ;
- supprimer toutes les données concernant un certifié dans un délai de 6 ans à compter de la date de réception du courrier de demande de résiliation ou de la date de la notification du retrait par QOANIX.

Indépendance, Impartialité, Intégrité et confidentialité

QOANIX n'accepte, pour un contrat donné, aucun autre paiement que ceux convenu avec le client afin de ne pas entacher l'indépendance du jugement. Par ailleurs, chaque intervenant de QOANIX signe une Déclaration personnelle d'intérêts de prévention des conflits d'intérêts et d'impartialité, dans lequel il s'engage à réaliser les missions qui lui sont confiées sans aucune pression ou influence commercial, financière interne ou externe susceptible de remettre en cause la qualité de la mission et à informer la direction QOANIX de tout conflit d'intérêt qui pourrait survenir dans l'accomplissement de sa tâche.

Les procédés techniques mis en œuvre par QOANIX permettent d'assurer la confidentialité des informations recueillies eu cours des missions et l'intégrité des données figurant dans le rapport d'audit.

Cependant, QOANIX peut être amené à divulguer des informations confidentielles du client dans le cas des audits internes ou d'évaluations menées par le COFRAC ou d'une obligation règlementaire ou d'une demande émanent d'une autorité judiciaire.

ARTICLE 16 : PLAINTES ET APPELS

Les plaintes et appels sont traités de manière constructive, impartiale et en temps raisonnable. Les modalités de traitement sont définies dans le programme de certification concerné.

ARTICLE 17 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation contractuelle existant entre LE CLIENT et QOANIX sont de la compétence exclusive des juridictions françaises. D'un commun accord, LE CLIENT et QOANIX attribuent juridiction exclusive aux tribunaux d'ORLEANS pour toutes les contestations relatives aux ventes et/ou prestations réalisées par QOANIX et à l'application ou à l'interprétation des présentes.

ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITE ET UTILISATION DES COORDONNEES DES ACHETEURS

Les informations collectées par QOANIX sont utilisées afin de gérer les commandes et de proposer de nouveaux services par courrier ou par message électronique (courriel). Elles ne seront pas diffusées, échangées ou vendues. QOANIX respecte et applique la réglementation RGPD.

Toutefois, le Client accepte que QOANIX puisse transmettre tout ou partie de ces informations confidentielles aux autorités nationales compétentes, à toutes autorités nationales de surveillance du marché intérieur européen, aux auditeurs internes et/ou aux membres des comité de QOANIX.

Conformément à la loi informatique et libertés en date du 6 janvier 1978, LE CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant ses données personnelles.

Ce droit peut être exercé par LE CLIENT en contactant QOANIX par courrier à l'adresse

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés

suivante : 80BIS RUE MARCELIN BERTHELOT 45400 FLEURY-LES-AUBRAIS ou par simple mail à contact@qoanix.com

ARTICLE 19 : ÉVALUATIONS COMPLÉMENTAIRES IMPOSÉES PAR UNE AUTORITÉ D'ACCRÉDITATION

Toute évaluation supplémentaire requise par une autorité d'accréditation, et notamment le COFRAC, conformément aux exigences du CERT CPS REF 46 , applicables à compter du 1er janvier 2026, donne lieu à une facturation spécifique, distincte des prestations initialement contractées. Ces coûts sont intégralement supportés par le client concerné et ne peuvent être imputés à l'organisme de certification.

ARTICLE 20 : TRANSFERT DE CERTIFICATION

Le client titulaire d'une certification existante et valide, délivrée par un autre organisme certificateur accrédité, qui souhaite la transférer à QOANIX, adresse sa demande à QOANIX. En réalisant cette demande, il autorise l'ancien organisme certificateur à transmettre à QOANIX les informations requises : copie du certificat émis, dernier rapport d'audit, non-conformités détectées et plan d'actions associé.
Le transfert porte sur l'ensemble du périmètre de la certification. Il n'est pas possible lorsque la certification est suspendue ou retirée. QOANIX vérifie que les activités certifiées entrent dans la portée de son accréditation.
QOANIX examine les éléments transmis, l'état des non-conformités en suspens, les dernières conclusions d'audit, les réclamations reçues le cas échéant et les actions correctives mises en œuvre. Elle décide, dans un délai de trente jours, de reprendre le dossier en confirmant la certification, d'organiser une évaluation adaptée après analyse du dossier, ou de refuser le transfert. Tout refus est motivé par écrit et transmis au client.
En l'absence de transmission des éléments par l'ancien organisme certificateur, lorsque les éléments transmis sont incomplets au regard des exigences de certification, ou lorsque la demande fait suite à la non-obtention ou au retrait de l'accréditation de l'ancien organisme, QOANIX réalise un audit complémentaire avant sa décision, dans les conditions prévues par sa proposition commerciale. Les résultats de cet audit peuvent conduire QOANIX à refuser le transfert.
Lorsque le transfert est accepté, QOANIX émet un nouveau certificat qui reprend l'échéance du certificat antérieur. Sa délivrance entraîne la caducité du certificat émis par l'ancien organisme certificateur. QOANIX informe ce dernier de sa décision.

QOANIX
80bis rue Marcelin Berthelot
45400 Fleury-les-Aubrais
contact@qoanix.com
tél. : +33 7 67 19 33 54
www.qoanix.com

Ce document est la propriété de la société QOANIX – Tous droits réservés