

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CERTIFICATION DE PERSONNES

Le candidat, personne physique, demande à AFNOR Certification, qui l'accepte, de procéder à son évaluation en vue de la délivrance, le cas échéant, d'un certificat attestant de ses compétences telles que précisées dans le processus de certification.

Les présentes conditions générales de vente matérialisent l'engagement respectif des parties.

1. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles AFNOR Certification propose l'inscription à des examens de certification de personnes, et réalise ses prestations d'évaluation de candidats en vue de l'attribution, le cas échéant, d'un certificat et de définir les modalités de communication auxquelles la personne certifiée peut recourir si elle est titulaire d'un certificat, durant sa période de validité.

A défaut de contrat écrit signé entre AFNOR et son Client, ces conditions constituent le seul accord entre les Parties relatif à l'objet de la commande et prévalent sur tout autre document.

2. Obligations des parties

2.1. Obligations d'AFNOR CERTIFICATION

AFNOR Certification s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

- évaluer le candidat sur les critères de compétences définis dans le processus de certification dont il a pris connaissance ;
- conduire, pendant la période de validité du certificat les opérations de surveillance (maintien) et de renouvellement de la certification ;
- délivrer le cas échéant et si l'évaluation est jugée satisfaisante, un certificat.

2.2. Obligations du candidat ou de la personne certifiée

2.2.1. Obligations liées aux évaluations

Dans le cadre des présentes, il incombe au candidat ou la personne certifiée de coopérer avec AFNOR Certification et/ou ses représentants habilités en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées.

Ceci implique notamment pour le candidat ou pour la personne certifiée :

- de remettre à AFNOR Certification ou à ses représentants habilités les documents de travail nécessaires ;
- de mettre à la disposition d'AFNOR Certification tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des évaluations ;
- de prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des évaluations d'AFNOR Certification ;
- de retourner dûment signées, le cas échéant, les notifications adressées par AFNOR Certification préalablement à toute évaluation, dans les délais qui y sont indiqués. A défaut de réponse dans ces délais, le candidat/la personne certifiée est réputée avoir accepté les conditions desdites notifications.

Il est convenu entre les parties que les obligations liées à la détention d'une certification, et notamment liées au respect des règles de certifications édictées par AFNOR Certification, peuvent évoluer à tout moment.

AFNOR Certification se réserve le droit de faire évoluer unilatéralement les règles de certification en cours de contrat. Il incombe alors à AFNOR Certification d'informer par tout moyen et sans délai du(es) changement(s) des règles à ses candidats et/ou certifiés.

A compter de la diffusion de l'information aux personnes précitées, seules les règles de certification en vigueur feront foi. En cas de contestation de ces évolutions et/ou mises à jour des règles de certification le candidat et/ou la personne certifiée ou de refus de s'y conformer AFNOR Certification peut mettre en œuvre les conditions de l'article 17 "fin du contrat de certification". A défaut de contestation ou de refus du candidat et/ou de la personne certifiée de s'y conformer, son consentement est présumé acquis.

2.2.2. Obligations liées à la détention d'une certification

Il incombe à la personne certifiée :

- de notifier sans délai à AFNOR Certification ou ses représentants habilités toute(s) modification(s) importante(s) le concernant, notamment la cessation d'activité dans le secteur concerné par la certification, AFNOR Certification se réservant alors le droit d'évaluer l'incidence de ces modifications sur le maintien du certificat ;

- d'autoriser toute évaluation de surveillance par AFNOR Certification (maintien du certificat) prévue dans le processus de certification et, le cas échéant, toute évaluation circonstanciée exceptionnelle ou complémentaire. Les frais de ces évaluations sont à la charge de la personne certifiée. Une évaluation circonstanciée exceptionnelle peut être déclenchée lorsqu' AFNOR Certification dispose d'informations crédibles remettant en cause l'attribution du certificat et/ou relatives au non-respect d'obligation(s) contractuelle(s). Le refus d'une évaluation circonstanciée exceptionnelle ou complémentaire de la part du candidat ou de la personne certifiée, est susceptible d'entraîner le refus, la suspension ou le retrait de la certification ;

- de respecter pendant la durée de validité du certificat délivré par AFNOR Certification, les prescriptions des critères d'évaluation tels qu'ils ont été communiqués par AFNOR Certification et que le candidat/ la personne certifiée déclare avoir reçus et accepter sans réserve (en particulier le code de déontologie, les règlements et Charte d'usage de marque, les prescriptions des référentiels etc..) ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

2.3. Obligation d'information

Le candidat ou la personne certifiée s'engage à fournir des renseignements et informations exacts, sincères et complets à AFNOR Certification et à communiquer toute information ou renseignement de quelque nature que ce soit, ayant ou susceptible d'avoir un impact sur le processus d'évaluation ou de certification.

3. Formation, validité et preuve de la commande

AFNOR Certification se réserve le droit de refuser toute commande d'un candidat ou de la personne certifiée au cas où celle-ci aurait été précédée d'une commande non payée dans les délais convenus et non régularisée.

Toute commande est réputée formée à la date de sa réception par AFNOR Certification.

AFNOR Certification et le candidat ou la personne certifiée renoncent à se prévaloir de l'exigence d'un acte sous signatures privées au sens des articles 1341 et suivants du Code civil. Le cas échéant, AFNOR Certification et le candidat ou la personne certifiée reconnaissent que les enregistrements informatiques de leurs messages tiennent lieu de preuve littérale.

La validation par le candidat ou la personne certifiée de sa commande, vaut acceptation des présentes conditions générales pleinement et sans réserve. La nullité de l'une des dispositions des présentes conditions reste sans effet quant à la validité de la commande.

4. Dispositions financières

Le prix dû par le candidat à la certification AFNOR Certification et les modalités de son paiement sont définis et précisés dans les Tarifs de certification de personnes disponible sur le site Internet d'AFNOR Certification ou, à défaut, dans les conditions particulières aux présentes.

Il est convenu entre les parties que les prix indiqués et acceptés par le certifié ou le candidat sont valables pour l'année civile en cours, au jour de la signature du contrat.

AFNOR Certification met à disposition ses nouveaux tarifs chaque année au certifié ou candidat à la certification, dans un délai raisonnable et par tous moyens qu'elle jugera utile (mise à jour tarifaire disponible notamment sur le site Internet d'AFNOR Certification).

Il est précisé que les prix sont en Euro hors taxes, TVA en sus au taux légal en vigueur à la date de la prestation.

Si pour quelque cause que ce soit, la procédure de délivrance du certificat était arrêtée, les sommes correspondant à des travaux réalisés ou engagés par AFNOR Certification sont dues ou restent acquises à AFNOR Certification.

Des frais complémentaires pourront être facturés au candidat à la certification ou à la personne certifiée en cas d'évaluation circonstanciée exceptionnelle.

Sauf cas de force majeure telle qu'elle est entendue par la jurisprudence française, si une évaluation est reportée ou annulée unilatéralement par le candidat ou la personne certifiée moins de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour cette évaluation, le candidat ou la personne certifiée doit s'acquitter, par examen, des pénalités suivantes selon le type d'évaluation :

Type d'évaluation	Tarif de la pénalité
QCM (examen théorique), épreuve écrite	150 € HT par examen
Entretien oral, examen pratique	300 € HT par examen
Evaluation sur site	800 € HT par jour

5. Paiement

5.1. Sauf paiement par carte bancaire, le paiement est dû dans un délai de trente (30 jours) date de facture. Aucun escompte n'est accordé au cas de paiement anticipé. En cas de retard de paiement, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal de l'année est due.

Sous réserve des dispositions particulières pour les ventes en ligne, le paiement peut être effectué par chèque ou virement. Le talon détachable de la facture, qui comporte le numéro d'ordre AFNOR Certification, doit être joint au règlement par chèque. A défaut d'indication d'un numéro d'ordre interne dans sa commande, le Client renonce à se prévaloir du défaut de cette indication dans la facture pour refuser le paiement ainsi facturé.

5.2. Lorsque le règlement s'effectue par carte bancaire, AFNOR Certification accepte les cartes suivantes :

- cartes françaises présentant le sigle CB ;
- cartes comportant la marque VISA, EUROCARD ou MASTERCARD acceptées en France ;
- cartes émises dans le cadre des réseaux internationaux homologuées par le GIE Cartes Bancaires.

L'indication du numéro de la carte bancaire et de sa date d'expiration (les "Informations Bancaires") par le Client vaut mandat de payer le prix TTC accepté dans la commande.

La confidentialité des Informations Bancaires transmises par le Client via le site Web d'AFNOR Certification à un établissement bancaire agréé est assurée dans un environnement sécurisé.

En conséquence, le candidat autorise expressément l'établissement émetteur de la carte à débiter celui-ci au vu des enregistrements transmis par AFNOR Certification, même en l'absence de signature. Cette autorisation n'est pas révoquée.

6. Entrée en vigueur

Les présentes entrent en vigueur à la date d'acceptation en ligne par le candidat/certifié ou, à défaut, à la date de la signature des conditions particulières de certification, et se terminent à la fin de la validité du cycle de certification.

Les présentes se renouvellent tacitement à chaque renouvellement de la certification, pour une durée correspondant à celle du certificat et telle que prévue par le processus de certification.

L'acceptation par la personne certifiée de la proposition d'évaluation de renouvellement adressée par AFNOR Certification ou ses représentants habilités vaut reconduction expresse.

7. Garantie/Responsabilité

7.1. Responsabilité

Pendant toute la durée des présentes, le candidat/la personne certifiée assure l'entière responsabilité :

- des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions ;
- de tous dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers.

Le candidat/la personne certifiée est tenu(e) d'être assuré, auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et s'engage à maintenir en vigueur cette assurance pendant toute la durée du présent contrat.

Le défaut d'assurance peut être une cause de résiliation du présent contrat.

AFNOR Certification s'oblige à apporter le meilleur soin dans le respect des règles de son art à l'accomplissement de ses prestations pour l'exécution desquelles elle s'engage à consacrer les moyens nécessaires. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence, dont il appartient au candidat à la certification ou à la personne certifiée de faire la preuve.

Dans cette éventualité, l'obligation d'AFNOR Certification envers le candidat à la certification ou la personne certifiée à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle se trouverait engagée, ne pourra quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme de trois mille (3 000€) euros.

Au cas où un tiers déposerait une plainte auprès d'AFNOR Certification ou contre AFNOR Certification relative à un de ses certificats, la personne certifiée s'engage à donner accès à AFNOR Certification à tous documents permettant d'instruire le litige.

Lorsqu'AFNOR Certification remet un certificat à la personne certifiée, cette dernière en fait un usage conforme à ce qu'il doit être au titre des présentes, sans pouvoir lui conférer une valeur autre que ce qu'il représente, c'est-à-dire une évaluation et non une garantie.

La personne certifiée s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher AFNOR Certification sur l'interprétation escomptée quant à la valeur du certificat.

7.2. Responsabilité quant au service en ligne

Le candidat/la personne certifiée 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, AFNOR Certification ne saurait être tenu responsable des problèmes techniques indépendants de son service. AFNOR Certification s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin de remplir toutes les obligations lui incombant en vertu des présentes. En toute hypothèse, dans le cas de mise en cause de la responsabilité d'AFNOR Certification, sa responsabilité sera limitée au montant de la commande.

8. Code Confidentiel

Dans le cadre de sa commande sur Internet, AFNOR Certification peut délivrer un code confidentiel au candidat. Ce code garantit l'identification du candidat. Le candidat s'engage à conserver et faire conserver secret ledit code. Par conséquent, le candidat assume seul les conséquences de la divulgation de ce code.

Le candidat s'interdit de communiquer à quelque tiers que ce soit l'un des éléments du code d'accès qui lui est remis. En cas de perte ou de vol du code, le candidat en informe AFNOR Certification, sans délai par lettre recommandée avec A.R. En retour, AFNOR Certification attribuera au candidat un nouveau code dans les meilleurs délais. Le candidat est tenu d'exécuter les termes de toute commande passée antérieurement à la réception de ladite lettre par AFNOR Certification.

9. Résiliation - retrait

Si l'une des parties manque à ses obligations, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un (1) mois à partir de la réception d'une lettre de mise en demeure en la forme recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas où la mise en demeure resterait sans effet, son auteur aura 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 (2) mois.

Il est en particulier d'ores et déjà convenu entre les parties qu'AFNOR Certification aura la faculté de résilier de plein droit les présentes sans préavis ni indemnité, notamment dans les cas suivants :

- si le candidat n'obtient pas son certificat au bout du cycle de certification de référence tel qu'indiqué dans le processus de certification ;
- si le certificat est retiré ou non renouvelé ;
- si AFNOR Certification prononce une décision de suspension à l'encontre de la personne certifiée et si celle-ci n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension ;
- si AFNOR Certification cesse l'activité de certification de personnes intéressant le candidat ou la personne certifiée.

La résiliation des présentes entraîne le retrait du certificat.

10. Publicité de la certification

Pendant la durée de validité de son certificat, la personne certifiée s'engage à ne faire référence aux interventions d'AFNOR Certification et à la délivrance de son certificat, quel que soit le support utilisé (papier, informatique, télématique, etc.), uniquement dans le respect des principes de clarté et de sincérité. Elle devra notamment s'assurer qu'il n'y a aucun risque de confusion quant à la portée de sa certification. Pour tout autre usage, elle devra obtenir l'accord d'AFNOR Certification.

La personne certifiée autorise AFNOR Certification à faire figurer son nom et les mentions figurant sur le certificat dans la liste des personnes certifiées ou annuaires des certifiés, sur le site Internet d'AFNOR Certification : www.boutique-certification-personnes.afnor.org

11. Forme, propriété et communication du certificat

Au terme d'une évaluation et si elle la juge satisfaisante, AFNOR Certification délivre au candidat le certificat attestant de ses compétences conformément au processus de certification.

Le(s) certificat(s) attribué(s) par AFNOR Certification et le(s) rapport(s) d'évaluation établi(s) par AFNOR Certification et/ou ses représentants habilités, quel que soit le support desdits certificats et rapports d'évaluation, sont délivrés suivant une forme standard définie par AFNOR Certification et susceptible d'être modifiée sans préavis par AFNOR Certification.

Le certificat demeure la propriété d'AFNOR Certification et ne peut, en aucune manière, être modifié unilatéralement ni altéré.

Le certificat est incessible et appartient exclusivement à la personne physique certifiée.

12. Marque(s) et lien Internet

L'utilisation des logos des marques de certification de personnes par le certifié, devra se faire dans le respect des règlements d'usage de ces marques.

Il est d'ores et déjà convenu entre les parties que tout usage des logos devra se faire dans le respect des principes de clarté et de sincérité.

La personne certifiée peut apposer la marque relative à la certification de personnes pour laquelle il est certifié sur son site Internet, dans le respect des dispositions réglementant l'usage de ces marques, et la relier directement au site Internet d'AFNOR Certification, sans autorisation. La personne certifiée s'engage toutefois à supprimer immédiatement ledit lien à première demande d'AFNOR Certification dès lors que celle-ci estime que le contenu, total ou partiel du site Internet de la personne certifiée :

- est non conforme à son éthique ;
- contrevient à une quelconque disposition normative ;
- est obscène ou diffamatoire ou injurieux ;
- porte atteinte aux droits de quiconque ;
- est de nature à nuire aux intérêts directs ou indirects d'AFNOR Certification et/ou du Groupe AFNOR (*le Groupe AFNOR désigne l'ensemble composé de l'association AFNOR et des sociétés, associations et groupements dans lesquels AFNOR possède, directement ou indirectement, une participation ou dans lesquels AFNOR exerce une influence dominante ou y nomme les organes d'administration ou de gestion*).

13. Force majeure

Aucune des parties ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci, si ce manquement est dû à un cas de Force Majeure.

Dans cette hypothèse, aucune des parties ne pourra prétendre à des indemnités, des intérêts ou autres dédommagements du fait des préjudices subis.

La notion de « Force Majeure » est appréciée de la manière dont elle est entendue par la jurisprudence française.

Pour être opposable, tout cas de Force Majeure devra faire l'objet par la partie qui l'invoque d'une notification par courrier électronique faite à l'autre partie au plus tard deux (2) jours après sa survenance. Cette notification indiquera la date exacte de début et la date de fin probable du cas de Force Majeure et devra être suivie de l'envoi d'une lettre recommandée les confirmant.

Pendant tout le temps que durera la Force Majeure, le présent contrat sera suspendu.

Si la Force Majeure durait plus de trois (3) mois, la partie envers laquelle celle-ci a été évoquée pourra, faute de meilleur accord entre les parties, résilier de plein droit le présent contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité, et sans autre préavis supplémentaire.

14. Confidentialité

AFNOR Certification s'engage à ne pas communiquer à des tiers, même partiellement, des renseignements dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du présent contrat et que le candidat/la personne certifiée lui aura déclarés comme étant confidentiels, sans son accord écrit préalable.

Toutes les personnes, prestataires de services ou salariés, impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle.

Le candidat/la personne certifiée autorise AFNOR Certification à communiquer toutes les informations dont AFNOR Certification dispose sur lui/elle à un ou des membres du Groupe AFNOR qui sont individuellement tenus à la confidentialité.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur nonobstant la fin des présentes par suite d'expiration ou de résiliation pour quelque cause qu'elle survienne pendant une durée de cinq (5) ans.

15. Suspension d'une certification

Une décision de suspension du certificat peut être prise par AFNOR Certification à l'égard de la personne certifiée dans les cas suivants :

- à la demande de la personne certifiée,
- à l'initiative d'AFNOR Certification en raison d'écart(s) constaté(s) par rapport aux critères requis et définis par le processus de certification ou en cas de succession de reports d'évaluations ou en cas d'évaluation remettant en cause la certification, ou en cas de non-respect des règles en matière de publicité de la certification, ou en cas de non-respect des règlements des marques relatives à la certification de personnes ou en raison du non-respect de la déontologie professionnelle.

Cette suspension est de six (6) mois maximum et peut être renouvelée une (1) fois, après nouvel examen de la situation par AFNOR Certification. Ces délais comprennent notamment la réalisation de l'action permettant de lever la suspension.

Cette suspension pourra faire l'objet d'une communication de la part d'AFNOR Certification, notamment sur son site Internet.

Dès notification de la suspension de son certificat par AFNOR Certification, la personne certifiée s'engage à ne plus élaborer ou créer de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels elle mentionne ou fait référence à sa certification, ni à communiquer de quelque manière que ce soit dans ce sens.

Pendant toute la durée de la suspension, la personne certifiée ne peut plus utiliser les marques relatives à la certification de personnes.

Quand la suspension prend fin et selon sa durée, AFNOR Certification peut procéder de nouveau et sans délai à une complète évaluation de la personne certifiée. En tout état de cause, seule l'instance de décision d'AFNOR Certification prend la décision de restaurer le certificat ou de le retirer.

Il est entendu entre les parties que la suspension du certificat n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité dudit certificat.

16. Recours contre une décision d'AFNOR CERTIFICATION

Si un candidat ou une personne certifiée conteste une décision d'AFNOR Certification, il/elle peut seul(e) en faire appel en première instance auprès du Responsable du Département Certification de Compétences de personnes.

En deuxième et dernière instance, la personne certifiée seule a la faculté de saisir le Comité de Surveillance et d'Amélioration (CSA) d'AFNOR Certification sans préjudice des dispositions de l'article 18.

Le recours contre une sanction/décision décidée par d'AFNOR Certification n'entraîne pas la suspension de la sanction/décision.

17. Fin du contrat de certification

Lorsque le certificat n'est plus valide (non-renouvellement, retrait ou rupture du présent contrat) pour quelque cause que ce soit, la personne certifiée s'engage :

- à retourner à AFNOR Certification le certificat dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de la fin de sa validité ;
- à ne plus élaborer ou créer, et ce dès notification, de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels elle mentionne ou fait référence à sa certification, ni à communiquer de quelque manière que ce soit dans ce sens et ce quel que soit le support utilisé ;
- à faire disparaître et ce, dès notification, toute mention du certificat de tout document et de tous supports commerciaux publicitaires et à ne plus faire référence activement à la certification AFNOR Certification.

L'usage des marques relatives à la certification de personnes est formellement interdit dès que le certificat n'est plus valide.

La personne qui n'est plus certifiée tient à la disposition d'AFNOR Certification qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et des supports commerciaux qu'elle avait utilisés.

AFNOR Certification se réserve le droit de faire connaître cette cessation de validité. La personne certifiée n'apparaîtra plus dans la liste des personnes certifiées figurant sur le site Internet d'AFNOR Certification.

18. Règlements des litiges et attribution de juridiction

En cas de lacune des présentes et pour le cas où elles ne trouveraient pas une solution aux difficultés d'interprétation qu'elles pourraient rencontrer au cours de l'exécution des présentes, les parties conviennent que la loi française sera, seule, applicable pour suppléer leur volonté.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relativement à l'interprétation ou à l'exécution des présentes et conviennent de se réunir ou d'entrer en contact, le cas échéant, dans le mois qui suit la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par l'une des parties et exposant les motifs du différend.

Si au terme d'un délai de trois (3) mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, les parties ne parvenaient pas à trouver un accord, elles conviennent de porter leur différend devant la juridiction compétente française.

19. Élection de domicile

Toute modification d'élection de domicile de l'une des parties devra, pour être opposable, avoir été notifiée avec un préalable de deux (2) mois à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.