

PARTIE 2 – CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

1. Conditions de paiement

- 1.1 Les honoraires et frais afférents aux Services sont définis dans le(s) Contrat(s) de Prestation associé(s). Ils s'entendent hors taxe et sont soumis à la TVA en vigueur au moment de la réalisation des Services.
- 1.2 Tous les paiements incombant au Client doivent être réglés en Euros et adressés à LR dans les 30 jours suivant la date de facturation. Ces modalités sont susceptibles d'être aménagées par LR en fonction des résultats de l'étude financière. Toute somme non réglée à l'échéance entraînera des pénalités de retard. Le cas échéant, l'ensemble des frais occasionnés par le recouvrement des sommes dues sera à la charge du Client.
- 1.3 Le client sera tenu de payer des pénalités de retard en cas de non-paiement des factures à la date d'échéance. Par application de l'article L441.6 du code de commerce, les pénalités sont dues sans qu'un rappel soit nécessaire, applicables au taux de 10%, sans pouvoir être inférieures à 3 fois le taux d'intérêt légal, dès le premier jour qui suit l'échéance portée sur les factures.
- 1.4 Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Art. 441-6, I al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem)
- 1.5 Le Client devra payer un montant égal à 10% du montant HT de la facture au titre de la clause pénale (article 1226 du Code Civil) en cas de non-paiement 8 jours après avoir été mis en demeure
- 1.6 LR se réserve le droit d'actualiser ses tarifs chaque année.
- 1.7 Sauf indication contraire, les frais de déplacement encourus par LR pour effectuer les Services seront facturés au prix coûtant.

2. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- 2.1 Mettre à la disposition de LR, et si besoin des organismes d'accréditation, toutes les informations, tous les moyens et accès nécessaires à la réalisation des Services, ainsi qu'à l'obtention et au maintien de son (ses) accréditation(s), ce qui inclus d'autoriser des observateurs à participer aux visites dans le but d'évaluer les activités du personnel LR ;
- 2.2 Autoriser LR à publier les détails du(des) certificat(s) délivré(s) ;
- 2.3 Maintenir le niveau de son système de management en conformité avec la(les) Norme(s) indiquée(s) dans le(les) Contrat(s) de Prestation associé(s) ;
- 2.4 Observer les règles de LR concernant toute référence à la certification délivrée par LR et en particulier l'utilisation du logo et, lorsque cela est applicable, celles concernant l'utilisation de tout logo d'organisme d'accréditation (ou tout autre organisme concerné) en association avec le logo de LR ;
- 2.5 Informer LR à l'avance de toute(s) modification(s) relatives au système de management, susceptible(s) d'affecter la conformité du système par rapport à la Norme, et la validité du(des) certificats d'approbation délivré(s) par LR ;
- 2.6 Fournir aux auditeurs de LR les équipements de protection appropriés, et assurer la sécurité de leurs postes de travail ;
- 2.7 Informer LR de toute infraction à une exigence réglementaire, susceptible d'entraîner des poursuites ou une injonction à améliorer ou à suspendre un process ou une activité relevant du système de management certifié. LR évaluera les infractions portées à son attention et pourra décider de conduire, à la charge du Client, toute vérification complémentaire pour s'assurer de la conformité aux exigences requises. LR se réserve le droit de suspendre ou retirer les certificats, attestations ou déclarations délivrés, en cas de manquement du Client à signaler de telles infractions à LR ou à l'autorité de contrôle concernée ;
- 2.8 Remettre à LR une copie de son certificat et des rapports d'audit du dernier cycle triennal (dans le cas des audits de reprise), et à traiter les plaintes ou litiges avec l'administration, les autorités ou les clients, en lien avec les activités à certifier.

3. Gestion des certificats d'approbation et des plaintes contre le Client

- 3.1 Les conditions de validité du(des) certificat(s) sont spécifiées dans le(s) Contrat(s) de Prestation associé(s).
- 3.2 Pendant toute la durée de validité du(des) certificat(s), ce(s) dernier(s) reste(nt) la propriété de LR. En cas d'expiration ou de retrait du(des) certificat(s), il incombera au Client, selon les dispositions de ce Contrat, de détruire le(s) certificat(s) ainsi que toute copie ou version électronique.
- 3.3 Dans l'éventualité de plaintes contre le Client dans le cadre de ce Contrat, lorsqu'elles s'avèrent bien fondées après enquête, LR engagera une ou plusieurs des actions suivantes :
 - Demander la mise en œuvre d'actions correctives dans un délai fixé ;
 - Suspendre le(s) certificat(s) et demander la mise en œuvre d'actions correctives dans un délai fixé ;
 - Retirer le(s) certificat(s) si les actions correctives n'ont pas été mises en œuvre dans le délai fixé ;
 - Retirer le(s) certificat(s) dans le cas de plaintes graves où la mise en œuvre d'actions correctives n'est pas envisageable ou jugée inappropriée.

4. Obligations de LR

LR s'engage à :

- 4.1 Fournir au Client les Services tels que défini(s) dans le(s) Contrat(s) de Prestation associé(s) ;
- 4.2 Emettre le certificat d'approbation en cas d'évaluation satisfaisante
- 4.3 Utiliser du personnel salarié ou sous-traitant ayant toutes les qualifications requises pour effectuer les Services ;
- 4.4 Notifier au client les non-conformités identifiées lors de visites des auditeurs LR et programmer une visite de suivi afin de vérifier la mise en place d'actions correctives si nécessaire.
- 4.5 Evaluer la demande éventuelle du Client pour changer d'auditeur, et la prendre en compte si elle s'avère justifiée ;
- 4.6 Octroyer au Client un droit d'appel auprès du Comité LR France S.A.S. au cas où une réclamation du Client n'aurait pu être résolue de manière satisfaisante par les services de LR ;
- 4.7 Communiquer clairement le rôle de tout acteur et observateur dans le cadre des visites et assurer que la présence d'un observateur n'aura aucune influence sur le processus et les résultats de l'audit.

5. Confidentialité

LR, ses responsables, employés et agents s'engagent à garder confidentielle et à ne pas divulguer à un tiers, sauf accord du Client, toute information émanant de celui-ci dans le cadre des Services, dans les limites raisonnablement nécessaires pour permettre à LR de réaliser les Services dans le respect des termes du présent Contrat et du(des) Contrat(s) de Prestations associé(s). Cette obligation doit rester en vigueur pendant toute la période d'exécution et après la fin de ce Contrat, étant entendu que les cas suivants ne seront pas soumis à de telles restrictions :

- toute information que détenait LR avant qu'elle ne soit divulguée par le Client, ou
- toute information qui fait ou fera partie légalement du domaine public, ou
- toute information divulguée à LR par un tiers qui n'est pas lié avec le Client, ou
- toute information qui pourrait être par ailleurs demandée dans le cadre de l'obtention ou du maintien de l'Accréditation.

6. Responsabilités

LR garantit au Client d'apporter le meilleur soin à la réalisation de l'ensemble des obligations qui sont mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat et du(des) Contrat(s) de Prestations associé(s). LR ne peut cependant pas garantir l'exactitude des informations, analyses, audits, certifications ou recommandations apportées.

Il est entendu que la responsabilité professionnelle de LR ou de l'un de ses dirigeants, employés ou agents ne pourra être engagée qu'en cas d'erreur, de négligence ou d'omission intervenue et dûment prouvée dans la mise en œuvre du présent Contrat et du(des) Contrat(s) de Prestations associé(s).

La responsabilité de LR ne pourra en tout état de cause être recherchée par le Client pour un montant supérieur aux honoraires réellement encaissés par LR au titre de la réalisation du présent Contrat Cadre et du(des) Contrat(s) de Prestations associé(s), et ce pour les seuls Services qui seraient la cause prouvée du dommage.

LR, ses dirigeants, ses employés ou agents ne pourront être tenus pour responsables, et ce de quelque manière que ce soit, à l'égard de tout tiers par rapport au présent Contrat et du(des) Contrat(s) de Prestations associé(s) concernant les informations, analyses, audits, certifications ou recommandations émanant expressément ou non de LR, ou du fait de toute erreur, négligence ou omission de la part de LR.

7. Indemnité

Le Client s'engage à indemniser LR pour toute perte subie ou toute plainte déposée à son encontre, résultant d'une utilisation impropre par le Client de toute approbation ou licence accordée dans le cadre du présent Contrat et du(des) Contrat(s) de Prestations associé(s).

8. Résiliation

- 8.1 Le présent Contrat restera en vigueur, sauf résiliation qui prend effet 30 jours après la notification écrite en recommandé avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties.
- 8.2 A la date de résiliation du présent Contrat, le(s) Contrat(s) de Prestation associés sera(seront) résilié(s), la validité du(des) Certificats d'approbation délivrés par LR cessera immédiatement, et le(s) certificat(s) concerné(s) seront détruits par le Client. Toutefois, la résiliation, par l'une ou l'autre des parties, d'un ou plusieurs Contrat(s) de Prestation associé(s), ne remet pas en cause la validité du présent Contrat.
- 8.3 En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties, tous les honoraires et frais afférents aux Services préalablement réalisés restent dus.
- 8.4 Toutes les clauses de ce Contrat, susceptibles de garder effet, resteront en vigueur après résiliation, ceci incluant notamment les clauses 6, 7, 8 et 9.

9. Force Majeure

Tout manquement ou toute omission par l'une des parties, concernant le respect de l'une des stipulations, conditions ou garanties à exécuter, prévues dans le(s) Contrat(s) de Prestation, ne doit pas donner lieu à une plainte de l'autre partie ou ne doit pas être considéré comme une cause de rupture de ce Contrat, dans la mesure où ce manquement ou cette omission résulte d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux Français.

10. Transfert

Sauf accord écrit des parties, ce Contrat ne peut être transféré à un tiers.

11. Droit applicable et arbitrage

Les droits et obligations des parties aux présentes sont régis par la Loi Française.

Tous différends découlant des présentes seront tranchés définitivement suivant le Règlement d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale, dont le siège est à Paris (France) par trois arbitres nommés conformément à ce règlement, dont les parties déclarent avoir pris connaissance et qui forme partie intégrante du présent Contrat. Toute procédure d'arbitrage se tiendra à Paris (France). Toutefois, avant de recourir à l'arbitrage, les parties s'engagent à rechercher une solution à leurs différends dans le cadre d'une conciliation.

12. Intégralité du Contrat

Les parties conviennent que ce Contrat associé(s) à (aux) Contrat(s) de Prestation constitue l'accord intégral entre eux, et remplace toutes les versions précédentes, accords, arrangements et ententes entre eux, qu'ils aient été exprimés oralement ou par écrit.

