RÈGLEMENT D'USAGE DE LA MARQUE COLLECTIVE DE CERTIFICATION QUALICERT

FÉLICITATIONS !

Vous venez d'obtenir la certification de vos engagements de services. Cet évènement vous offre l'opportunité de valoriser vos efforts et de vous différencier de vos concurrents en utilisant la marque QUALICERT.

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR COMMUNIQUER SUR VOTRE CERTIFICATION !

1* VOUS DEVEZ OBLIGATOIREMENT INFORMER VOS CLIENTS SUR VOTRE CERTIFICATION

En affichant votre certificat dans vos locaux et en mettant à leur disposition un document d'information.

2* VOUS POUVEZ AUSSI PROMOUVOIR VOTRE CERTIFICATION

En utilisant le logo QUALICERT sur tous vos supports, cartes de visite, véhicules de l'entreprise, publicités, communiqués de presse, etc.

1. INTRODUCTION

Le présent règlement d'usage (le « Règlement ») a pour objet de déterminer les conditions auxquelles est subordonné l'usage de la marque collective de certification de services QUALICERT (la « Marque QUALICERT ») figurant en annexe 1 enregistrée au nom de la société SGS International Certification Services SAS, 29, avenue Aristide Briand, Arcueil (« L'Organisme Certificateur »).
SGS International Certification Services SAS se réserve le droit de remplacer la Marque QUALICERT par toute autre marque.
L'usage de cette marque est strictement réservé, pour une période de trois ans renouvelable, au Demandeur qui aura obtenu sa certification de l'Organisme Certificateur.

2. DÉFINITIONS

(a) « Certificat » : certificat émis par l'organisme certificateur ;
(b) « Demandeur » : Personne ou organisme qui cherche à obtenir le droit d'usage de la Marque QUALICERT ;
(c) « Supports de Communication Obligatoires » : Certificat ainsi que le document d'information mis à la disposition du public sur chaque site certifié et décrivant l'objet et le contenu de la certification de services ;
(d) « Référentiel » : Document technique validé par le Comité de Certification siégeant au sein de l'Organisme Certificateur définissant les conditions dans lesquelles la Marque QUALICERT peut être délivrée aux Demandeurs, les caractéristiques que doit présenter leur service ainsi que les modalités du contrôle de la conformité de leur service à ces caractéristiques ;
(e) « Supports de Communication Facultatifs » : supports publicitaires tels que publicités commerciales, affiches, spots publicitaires, site web, brochures commerciales ; objets promotionnels tels que agendas, mugs, présentoirs de décoration ; paillassons, panneaux d'affichages, enseignes ; documents contractuels, papiers en-tête, cartes de visite, factures ; véhicules d'entreprises, drapeaux, autocollants ainsi que tout support de communication de l'Usager destiné aux clients ;
(f) « Usage » autorisation non exclusive, limitée et révocable d'utilisation de la Marque QUALICERT concédée au Client par l'Organisme Certificateur pour une période de trois ans ;
(g) « Usager » : Personne ou organisme ayant le droit d'usage de la Marque QUALICERT.

3. USAGE DE LA MARQUE QUALICERT

3.1 L'usager s'engage à utiliser la Marque QUALICERT dans les conditions suivantes :
(a) Utiliser la Marque QUALICERT en association avec les services certifiés sur les Supports de Communication Obligatoires et les Supports de Communication Facultatifs tels que prescrits aux annexes 2 et 3 ;
(b) Présenter le Certificat dans un lieu visible pour le consommateur ou l'utilisateur ;
(c) La Marque QUALICERT peut faire l'objet d'un lien électronique sur le site internet de l'Usager vers le site internet de l'organisme certificateur ou à défaut vers l'adresse internet : www.qualicert.fr sous réserve d'une licence express de l'Organisme Certificateur ;
(d) Pendant la période de validité du Certificat et après l'expiration du Certificat, l'Usager ne prétend et ne prétendra à aucun droit de propriété intellectuelle sur la Marque QUALICERT ;
(e) L'Usager n'est autorisé à faire usage de la Marque QUALICERT que pendant la période de validité du Certificat ;
(f) Cesser tout usage de la Marque QUALICERT à compter de la suspension, du retrait ou de la résiliation du Certificat ;
(g) En cas de fusion ou de cession, le transfert du droit d'usage de la Marque QUALICERT est soumis à l'approbation de l'Organisme Certificateur ;
(h) L'Usager bénéficiant d'une certification multi-sites, ne peut mettre en place une campagne de communication nationale que dans le cas où au moins 50% de son réseau est bénéficiaire de la certification de services.
(i) En cas d'évolution à la baisse en deçà de 50% du périmètre du réseau bénéficiaire de la certification de services (fermeture de sites, retrait de sites du périmètre de certification, augmentation du réseau sans sites certifiés supplémentaires, etc.), l'usager doit cesser toute campagne de communication nationale.

3.2 L'autorisation d'utiliser la Marque QUALICERT ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité de l'Organisme Certificateur à la responsabilité qui incombe à l'Usager dans le cadre de la prestation de ses services.

3.3 La Marque QUALICERT est incessible et insaisissable. Elle ne saurait faire l'objet d'aucune exécution forcée.

4. SURVEILLANCE DE L'USAGER

4.1 L'Usager est tenu de respecter en permanence et pendant toute la durée du droit d'usage de la Marque QUALICERT, les exigences définies dans le Règlement et dans le Référentiel spécifique à chaque service. En particulier, il est tenu de notifier par écrit l'Organisme Certificateur de toute modification dans ses conditions de fonctionnement ainsi que tout changement intervenant dans sa structure juridique.

4.2 L'Organisme Certificateur peut faire effectuer ou effectuer, pendant toute la durée du droit d'usage de la Marque QUALICERT, tous contrôles qu'il estime nécessaire conformément aux méthodes et fréquences définies dans le référentiel spécifique à chaque service. Ces contrôles portent sur le respect du Référentiel propre à chaque service, du Règlement ainsi que sur la documentation commerciale relative aux services faisant l'objet de

la certification de conformité et sur la conformité de leur présentation au Règlement.

5. SANCTIONS

5.1 En cas de manquement de la part d'un Usager de la Marque QUALICERT à l'application du Règlement et/ou du Référentiel spécifique à chaque service l'Usager peut se voir notifier son (ses) manquement(s) par lettre recommandée ainsi que la suspension ou le retrait de la Marque QUALICERT conformément à la procédure de sanction applicable de l'Organisme Certificateur, disponible sur demande.

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la réputation de l'Organisme Certificateur et des autres usagers, l'Organisme Certificateur utilisera tous moyens et voies de droit, notamment par référé, pour contraindre l'Usager faisant l'objet d'une mesure de suspension ou de retrait à la stricte exécution de ses obligations.

5.2 En cas de modification des conditions de fonctionnement de l'Usager ainsi que tout changement intervenant dans sa structure juridique, l'Organisme Certificateur peut prononcer à son encontre le retrait de la Marque QUALICERT et la réalisation d'un nouvel audit d'attribution.

6. RECOURS

Tout Usager qui se voit notifier une suspension ou un retrait dans les conditions précisées à l'article 5 du Règlement peut adresser, dans un délai de 8 jours calendaires après notification d'une décision le concernant, un recours auprès de l'instance qui a pris la décision faisant l'objet du recours (Comité de Certification concerné, groupe d'examen, examinateurs ou rapporteurs, responsable projet).
SGS ICS est chargé d'informer l'Usager dans un délai de 8 jours calendaires de la décision prise.
Le recours n'a pas d'effet suspensif et ne peut être prétexte à un quelconque dédommagement de l'Usager.

S'il le souhaite, l'Usager dispose d'un délai de 8 jours calendaires, après réception de la lettre de notification de la décision de la première instance, pour effectuer une seconde demande de recours.
Cette demande est transmise au Président du Comité consultatif. SGS ICS est chargée d'informer l'Usager de la décision prise par cette seconde instance dans les 8 jours calendaires. La décision du comité de recours est sans appel.

7. ABANDON

Tout Usager peut suspendre pour une durée déterminée ou abandonner l'usage de la Marque QUALICERT. Il doit en informer par écrit l'Organisme Certificateur et fournir les modifications sur la communication associée aux services concernés.
Sur la base de ces informations, l'Organisme Certificateur notifiera les conditions de cessation d'utilisation temporaires ou définitives de la marque à l'Usager.

8. USAGE ABUSIF

Outre l'imitation de la marque par l'Usager, sont considérés comme usage abusif, le cas où il est fait référence à la Marque QUALICERT par des usagers exclus ou par des Usagers pour des services autres que ceux concernés par la certification.
En cas d'emploi abusif de la Marque QUALICERT, le droit d'usage est résilié automatiquement par l'Organisme Certificateur qui se réserve en outre le droit d'intenter toutes les actions judiciaires ou extrajudiciaires qu'il jugera opportunes.

Un recours est ouvert à l'Usager conformément à l'article 6 du Règlement.

9. CONFIDENTIALITÉ

L'Usager s'engage à respecter la confidentialité des documents fournis par l'Organisme Certificateur, à l'exception du Certificat, du présent Règlement et de ses annexes.

10. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le régime financier de l'autorisation du droit d'usage est fixé contractuellement entre l'Organisme Certificateur et le Demandeur.

11. ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

L'Organisme Certificateur se soumet aux règlements, lois et normes en vigueur tant au plan national qu'européen et international. Il établit donc ses documents en fonction de ceux-ci et suit leurs évolutions. Toute modification dans le droit d'usage ou les conditions d'admission à ce droit découlant d'une telle évolution est donc d'application obligatoire par les Usagers ou Demandeurs.
Dans ces cas d'évolution des règlements d'attribution du droit d'usage, les dispositions relatives aux recours prévus à l'article 6 du Règlement ne sont pas applicables.

12. MODIFICATION DU RÉGLEMENT D'USAGE

L'organisme Certificateur notifiera toute modification du présent Règlement à l'usager.

13. DONNÉES TECHNIQUES

(a) Sur tout support de Communication Obligatoire, la Marque QUALICERT devra être utilisée en gris (pantone code 424) et en orange (pantone code 021). La Marque QUALICERT doit impérativement être sur fond blanc.

(b) Sur tout support de communication facultatif exclusivement et en cas d'impossibilité d'utiliser la marque en couleur, la marque pourra être utilisée en dégradé de gris (code pantone 424) qui sera remis par l'Organisme Certificateur sur demande ou dans la couleur d'impression par défaut.

(c) La Marque QUALICERT ne peut être utilisée dans un format inférieur à 15 mm.

ANNEXE 1
MARQUE QUALICERT

WWW.QUALICERT.FR

ANNEXE 2
INFORMATION DEVANT FIGURER SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

1. Les coordonnées de l'Usager (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès de l'Usager) ;
2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris) ;
3. Le titre complet du référentiel de certification de services ;
4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées ;
5. L'adresse complète de SGS ICS ;
6. Si l'Usager exerce plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel ;
7. Si l'Usager est bénéficiaire d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées de l'Usager) ou de SGS ICS » ;
8. Il est précisé uniquement sur le document d'information : « le Référentiel de certification de services peut-être obtenu ou consulté auprès de SGS ICS ».

ANNEXE 3
INFORMATION DEVANT FIGURER SUR LES SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

Il existe 2 types de supports de communication facultatifs :

- les supports laissant peu de place à l'information ;
- les supports sur lesquels l'information peut être développée.

Concernant les supports laissant peu de place à l'information (exemples : bons de commandes, cartes de visite, papiers en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues) :

1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris) ;
2. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel.

Concernant les supports sur lesquels l'information peut être développée :

1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris) ;
2. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel ;
3. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées ;
4. Sur le site Internet de l'Usager, possibilité de faire un lien vers le site Internet : www.qualicert.fr

© 2012 SGS Société Générale de Surveillance SA – All rights reserved