



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – F01-01E

Applicables au 28/10/2025

Ce document appartient à LQS. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autre que ceux définis par LQS ne sont permises sans autorisation écrite.

Table des matières

1. OBJET	2
2. CHAMP D'APPLICATION	2
3. ACCEPTATION DES CGV ET MISE À JOUR	2
5. TARIFS ET RÉVISION.....	2
6. CONDITIONS FINANCIÈRES.....	3
7. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT	3
8. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DE LQS	6
9. SOUS-TRAITANCE	7
10. CONFIDENTIALITE - RGPD.....	7
11. SUSPENSION / RETRAIT DE CERTIFICATION.....	7
12. RESPONSABILITE.....	7
13. RÉSILIATION	7
14. LITIGES ET DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION.....	8
15. ASSURANCES ET ACCREDITATION	8
16. RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	8

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles Label Qualité Système (LQS) fournit ses prestations de certification, notamment dans le cadre du référentiel national Qualité (Qualiopi) et des activités régies par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

LQS ne garantit pas l'obtention de la certification. La décision finale dépend du respect par le client des exigences du référentiel et de la procédure de certification.

2. CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à toutes les prestations proposées par LQS, y compris les audits, certifications, extensions, pré-audits et tout autre service contractuellement défini. Elles concernent tout client, personne morale ou physique, et respectent notamment les dispositions légales relatives à la certification qualité des actions de développement des compétences, la norme ISO/CEI 17065, et les exigences d'accréditation du COFRAC.

3. ACCEPTATION DES CGV ET MISE À JOUR

La signature de la proposition commerciale par le client vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et de la procédure de certification en vigueur.

En cas de modification des CGV :

- LQS notifie par écrit les nouvelles CGV au client.
- Le client doit notifier son refus motivé par écrit, par email avec accusé de réception ou courrier recommandé, dans un délai de 14 jours calendaires. À défaut, les nouvelles CGV sont réputées acceptées.

La procédure de certification PRO01-01 fait partie intégrante du contrat.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE

Chaque proposition commerciale entre en vigueur à sa date de signature.

La durée de la prestation est prévue dans ladite proposition. Pour les activités de certification, cette durée est fixée conformément aux dispositions des normes françaises applicables (NF EN ISO/CEI 17065), aux règles COFRAC en vigueur, ainsi qu'aux décrets et arrêtés publiés par le Ministère du Travail. Il ne peut y être dérogé sans rompre le cycle de certification.

5. TARIFS ET RÉVISION

- **Révision annuelle** : Les prix peuvent être révisés annuellement selon l'évolution de l'indice SYNTEC : $\text{Prix révisé} = \text{Prix initial} \times (\text{Nouvel indice SYNTEC} / \text{Indice de référence})$.
- **Évolution réglementaire** : Toute modification imposée par les textes ou normes peut entraîner un ajustement des tarifs, sur justification fournie au client.
- La non-notification dans les délais ne constitue pas renonciation au droit de révision.

Toute révision tarifaire sera notifiée par écrit au client au moins 15 jours avant sa mise en application pour les prestations à venir.

6. CONDITIONS FINANCIÈRES

Païement des factures

- Factures payables à réception, sauf disposition contraire.
- Retard de paiement : pénalités au taux légal + indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Acomptes et calendrier de paiement

- 40 % à la signature ou 21 jours avant l'audit selon la planification.
- Solde de 60 % à réception de la facture, avant délivrance du certificat ou décision de maintien de certification.

Journées réservées et frais supplémentaires

Les journées réservées sont dues dès le démarrage de la prestation, même si l'audit est interrompu conformément aux règles applicables.

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, la TVA étant due au taux légal en vigueur à la date de la prestation.

Les frais de transport, séjour (alimentation, hébergement), transit et visas engagés pour la réalisation des audits sont à la charge du client et facturés.

Retards imputables au client : tout retard causé par l'indisponibilité du personnel, de documents ou de locaux, ou tout manquement aux obligations contractuelles, pourra entraîner la facturation de frais supplémentaires.

Une demande de modification de certificat est facturée 75€ HT.

Un audit complémentaire d'une demi-journée est facturé 500€ HT.

Annulation et report

- **Par le client** : 30 % du prix si annulation <15 jours ouvrés avant l'audit + frais engagés.
- **Par LQS** : audit interrompu pour sécurité ou non-respect des obligations : totalité des frais due.
- Toute annulation ou report doit être notifiée par écrit.

7. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client reçoit avec la proposition commerciale, ces conditions générales et les règles de certifications. De ce fait il reconnaît avoir pris connaissance des règles inhérentes aux processus d'audit dans le cadre de la certification.

Le client s'engage à coopérer avec LQS en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification et/ou d'évaluation librement acceptée.

Le client garantit à LQS de respecter les dispositions légales et notamment en :

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 a)

Répondant en permanence aux exigences de certification, y compris aux modifications communiquées par LQS par :

- Le respect de l'ensemble des exigences du Référentiel National Qualité en vigueur durant toute la durée de validité de la certification.

- La remise à LQS de tous les documents de travail nécessaires, en particulier ceux utilisés par l'entreprise, dans des délais suffisants pour permettre l'intervention de LQS.
- La fourniture d'informations et renseignements exacts, sincères et complets à LQS, ainsi que la communication de toute information susceptible d'influencer le processus d'évaluation, d'audit ou de certification (y compris l'historique de certification et, le cas échéant, les coordonnées de son conseil).
- La coopération pleine avec LQS lors des activités de surveillance, re-certification, et autres évaluations périodiques.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 c)

Prenant toutes les dispositions nécessaires pour permettre l'évaluation et la surveillance, notamment en assurant l'accès aux documents, sites, matériels, personnels, et la gestion des réclamations, par :

- La mise à disposition de LQS des moyens d'accès aux sites d'intervention, ainsi que de tous les matériels et documents nécessaires à la réalisation des audits, tout au long du cycle de certification.
- La réservation d'un environnement d'accueil adapté pour les audits comprenant au minimum une salle de réunion équipée d'une connexion Wi-Fi, permettant la tenue de l'audit dans de bonnes conditions, incluant un espace de travail calme et équipé, la disponibilité des interlocuteurs clés, et un accès à l'ensemble des informations et processus audités. Ces locaux doivent être disponibles pendant toute la durée de l'audit.
- L'acceptation de la présence d'observateurs, à la charge de LQS.
- La tenue d'un registre des réclamations.
- L'engagement à garantir, pour toute personne mandatée par LQS, des conditions de travail conformes à la réglementation en vigueur en matière de sécurité, en tenant compte des connaissances actuelles des risques.
- La mise en œuvre de toutes les mesures nécessaires pour prévenir ou lever tout obstacle à la bonne réalisation des audits par LQS, et l'engagement à adopter un comportement loyal tout au long du processus.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 d)

Faisant des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification par la communication d'informations exactes et conformes à la situation, tant lors de la demande de certification que tout au long du cycle de certification.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 e)

Faisant un usage de la certification conforme, sans nuire à l'organisme de certification, et faisant des déclarations sur la certification qui ne soient ni trompeuses ni non autorisées par l'utilisation du certificat, des marques de certification et de toute déclaration relative à la certification de manière conforme au programme de certification, à la réglementation en vigueur, et sans induire en erreur ni porter atteinte à la réputation de LQS.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 f)

Cessant immédiatement, en cas de suspension, de retrait ou d'échéance de la certification, tout usage ou communication s'y référant, et respectant les mesures prévues par le programme de certification avec l'engagement à faire disparaître toute mention relative à la certification (site internet, plaquette...) et à restituer à LQS le certificat original.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 g)

Fournissant, le cas échéant, des copies complètes des documents de certification, ou selon les modalités prévues par le programme de certification avec l'engagement à reproduire dans leur intégralité les documents de certification en cas de transmission à autrui.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 h)

Se conformant aux exigences de l'organisme de certification et/ou du programme de certification lors de toute référence à la certification dans des supports de communication (documents, brochures, publicités, etc.) par :

- La communication exacte du périmètre certifié et ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités non couvertes par le périmètre de certification.
- La modification des informations communiquées en cas de modification de périmètre de certification.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 i)

Se conformant à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives à la certification par le respect des chartes d'usage et graphiques, règlement d'usage encadrant l'utilisation du logo Qualiopi et des références à la certification dans la communication.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 j)

Conservant un registre des réclamations liées à la conformité, en assurant le traitement approprié, la traçabilité des actions entreprises, et la mise à disposition de ces éléments à LQS sur demande par :

- La fourniture des détails et justificatifs liés à l'instruction d'une réclamation.
- La tenue d'un registre des réclamations relatives à la conformité de la certification, l'information de LQS sur demande, et la mise en œuvre des actions correctives nécessaires, en documentant ces interventions.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.1.2.2 k)

Informant sans délai LQS de tout changement susceptible d'affecter la conformité (propriété, organisation, produit, coordonnées, système qualité, etc.) par

- La transmission à LQS d'informations relative à toute modification importante susceptible d'affecter sa capacité à rester conforme aux exigences de certification, notamment changements organisationnels, juridiques, commerciaux, modifications du produit ou des processus.

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.
-
- S'engageant à s'acquitter des sommes prévues au contrat, y compris en cas de suspension ou retrait de certification.
 - Adoptant une attitude respectueuse, déontologique et professionnelle à l'égard de l'ensemble du personnel de LQS, qu'il soit salarié ou sous-traitant.
 - Se comportant loyalement et en toute bonne foi dans toutes les relations avec LQS pendant le processus d'évaluation.

- S'abstenant de conclure un contrat avec un autre organisme certificateur pour la même certification, même si le périmètre diffère.
- Déclarant à LQS toute relation antérieure avec un ou plusieurs membres de son personnel dans le cadre d'une prestation distincte de la certification Qualiopi. Il comprend que toute personne ainsi impliquée ne pourra participer à l'audit, à la revue ou à la décision concernant sa certification Qualiopi.
- Autorisant LQS à :
 - Réaliser, dans le cadre d'un audit à distance, des captures d'écran, enregistrements vidéo ou tout autre élément de preuve, exclusivement à des fins de documentation de l'audit et dans le respect strict de la confidentialité ;
 - Utiliser les technologies nécessaires à la réalisation de l'audit à distance ;
 - Collecter et traiter les données issues de l'audit à distance, dans le respect des règles relatives à la protection des données personnelles et au secret professionnel.
- L'utilisation du logo COFRAC est strictement interdite au client.

(Cf. ISO 17065 : 2012 §4.2.5 et §4.2.8)

Déclarant à LQS toute relation actuelle ou passée avec un membre du personnel, du comité ou de la décision de certification, afin de prévenir tout conflit d'intérêts. Le client comprend que toute personne ainsi impliquée ne pourra participer à l'audit, à la revue ou à la décision concernant sa certification Qualiopi.

8. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DE LQS

- LQS s'engage à informer ses clients certifiés de toute modification envisagée concernant les exigences en matière de certification.
- LQS s'engage à préserver son impartialité, son indépendance et l'absence de tout conflit d'intérêts dans la réalisation de ses prestations de certification.
- LQS garantit la nomination de personnel qualifié et la mobilisation des moyens nécessaires à la bonne réalisation de ses prestations, notamment en matière de dématérialisation des documents et des échanges.
- LQS assure la sécurisation des échanges de données et de son processus de dématérialisation afin de protéger les informations confidentielles de ses clients.
- LQS s'engage à traiter avec diligence et transparence toute demande d'appel ou de plainte la concernant, qu'elle provienne d'un client ou d'un tiers (conformément à la procédure de certification PRO01-01)
- LQS s'engage à ne pratiquer aucune forme de discrimination, fondée sur quelque motif que ce soit, dans l'acceptation ou le refus des clients. Aucune distinction ne sera faite en fonction de la taille du client, sa localisation, son effectif, ses moyens, ses activités ou tout autre critère.
- Le client accepte la possibilité que le COFRAC ou tout autre organisme d'accréditation puisse assister aux audits, dans le cadre de l'évaluation de LQS.

9. SOUS-TRAITANCE

LQS peut recourir à des sous-traitants qualifiés. Elle demeure responsable de la conformité des prestations sous-traitées.

10. CONFIDENTIALITE - RGPD

Toutes les informations échangées sont confidentielles et ne peuvent être communiquées à des tiers sans accord écrit, sauf obligation légale ou réglementaire.

LQS se réserve toutefois le droit de communiquer à des tiers officiels qui en feraient la demande la liste de ses clients certifiés, les suspensions et retraits de certificats, en ne précisant que les éléments suivants : raison sociale, activité, localisation géographique, périmètre de certification et période de validité du certificat.

Le client reconnaît en avoir pris connaissance et accepte les termes de cette politique.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel, les données des clients et de leurs représentants font l'objet d'un traitement informatique par le responsable du traitement, LABEL QUALITE SYSTÈME (LQS). Ces données sont conservées uniquement pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation de la prestation prévue.

Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression ou d'opposition, par simple demande par courriel à : direction@lqs.fr ou par courrier à : LABEL QUALITE SYSTÈME, 25 Allée de Berlin, Avenue de Bruxelles, 83500 La Seyne-sur-Mer.

Sauf obligation légale, toutes les informations échangées entre les parties sont considérées comme strictement confidentielles. Elles ne peuvent être communiquées à des tiers qu'avec l'accord écrit préalable de la partie concernée.

11. SUSPENSION / RETRAIT DE CERTIFICATION

- Aucun remboursement n'est dû en cas de suspension ou retrait.
- Le client doit immédiatement cesser toute communication relative à la certification et restituer le certificat original, y compris les versions numériques.

12. RESPONSABILITE

LQS n'est pas responsable des retards ou inexécutions dus à un cas de force majeure ou aux manquements du client à ses obligations. Est considéré comme cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties, au sens de l'article 1218 du Code civil.

LQS exclut toute responsabilité pour préjudices indirects, perte d'exploitation ou manque à gagner.

13. RÉSILIATION

Par LQS : en cas de non-respect des obligations contractuelles ou réglementaires, non-paiement, atteinte à l'impartialité, ou tout autre manquement grave, avec effet immédiat.

Par le client : avec préavis écrit de 30 jours. Les prestations déjà engagées restent dues.

Label Qualité Système – 25, Allées de Berlin - 83500 La Seyne-sur-Mer – Tel 04 94 06 19 90

Siret 47851405200024 – qualite@lqs.fr

14. LITIGES ET DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. Conformément à l'article L.612-1 du Code de la Consommation, tout client, personne physique, peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

À défaut de résolution amiable, le différend sera porté devant le Tribunal de Commerce de Toulon, juridiction compétente du siège social de LQS.

15. ASSURANCES ET ACCREDITATION

- LQS est assuré auprès de HISCOX sous le numéro HARCP0229546.
- LQS est accrédité par le COFRAC sous le numéro 40059, dont la portée est consultable sur www.cofrac.fr.

16. RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

Dans le cadre de son engagement écologique, LQS met en œuvre les actions suivantes :

- Dématérialisation des échanges ;
- Maîtrise des consommations énergétiques de son siège ;
- Recours aux énergies renouvelables ou rechargeables lorsque cela est possible ;
- Tri des déchets ;
- Communication de ses bonnes pratiques environnementales auprès de ses intervenants.

LQS est également membre fondateur de l'association AGIR POUR LA TERRE et propose à ses clients de participer à la reforestation avec la plantation d'un arbre offert par LQS.