

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE	DEKRA PGC	I	4100	2014-11	1/ 3

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE PGC

### OBJET DU DOCUMENT :

- Préciser aux clients  
- Les conditions générales de vente

### PERIMETRE :

DEKRA Certification Système- Département Produits de Grande Consommation

### SOMMAIRE

- §1. Généralités - Domaine d'application
- §2. Confirmation de commande
- §3. Obligation du client
- §4. Obligation de DEKRA Certification
- §5. Confidentialité, utilisation/protection des données
- §6. Droits d'auteur
- §7. Garantie
- §8. Mise à jour tarifaire dans la cadre de la tacite reconduction
- §9. Modalités de paiement
- §10. Résiliation du contrat
- §11. Responsabilité
- §12. Assurance:
- §13. Autres dispositions

*Indice précédent : DEKRA PGC I4100 2012-12*

*Objet de la mise à jour (Nature et causes. Les mises à jour sont identifiées en bleu sur le fichier informatique)*

**Modification de la durée de validité du contrat + tacite reconduction**

Rédigé par : Armelle Labracherie

vérifié et approuvé par : F. Perocheau



CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE	DEKRA PGC	I	4100	2014-11	2/ 3

#### § 1 / Généralités - Domaine d'application

1. Ces conditions s'appliquent à toutes les relations juridiques entre DEKRA Certification SAS (ci-après nommée DEKRA) et ses clients. Elles s'appliquent en particulier aux contrats conclus entre DEKRA et les clients, dans la mesure où rien d'autre n'a été stipulé par écrit ou prescrit obligatoirement par la loi.
2. En outre, les conditions générales de certification et les conditions de la procédure de certification de DEKRA sont applicables en fonction du contrat qui est conclu. Lorsqu'un contrat comprend plusieurs types de certification, les conditions respectives sont valables pour chaque procédure. Les conditions générales de certification pour chaque certification sont annexées à ces conditions générales de vente contractuelles.
3. Le terme de certificat figurant dans ces conditions est également applicable aux attestations de conformité, de même le terme de certification à la procédure d'évaluation de la conformité.
4. L'objet du contrat réside dans l'exécution d'une procédure pour l'audit et/ou la certification du client en vue de satisfaire aux exigences conformément aux dispositions légales en vigueur, pour la délivrance et l'utilisation d'un certificat de DEKRA.

#### § 2 / Confirmation de commande

L'acceptation par le client d'une offre de prix de DEKRA au cours de la période de validité de cette offre ou la confirmation par DEKRA d'une commande du client constitue un contrat entre DEKRA et ce client.

#### § 3 / Obligations du client

1. Le client doit fournir à DEKRA, gratuitement et en temps utile, toutes les informations et les documents qui lui sont nécessaires pour exécuter la commande dans sa totalité.
2. Le client doit prendre l'initiative d'avertir DEKRA de tous les processus et circonstances susceptibles d'avoir une importance pour l'exécution de la commande.
3. Le client est responsable des préparatifs nécessaires à l'exécution de la commande et doit en prendre l'initiative. Il pourra s'adresser à DEKRA pour obtenir les informations dont il aura besoin. Lorsque l'exécution du contrat requiert la présence d'une personne supplémentaire, il revient au client de nommer cette personne et de lui donner les instructions nécessaires.
4. Toute commande non réalisée sous un délai d'un an après signature du bon de commande devra être réglée dans sa totalité.
5. Toute commande annulée plus de 6 semaines après la signature sera facturée dans sa totalité, ainsi que les frais annexes engagés et non remboursables.
6. En cas d'annulation de la prestation, DEKRA se réserve le droit de facturer le préjudice subi au client selon les modalités suivantes :
  - dans un délai inférieur à 5 jours ouvrables avant la date de l'audit, le client devra supporter 100% des coûts de l'audit annulé.
  - dans un délai compris entre 5 et 15 jours ouvrables avant la date prévue, DEKRA Certification se réserve le droit de facturer 50% des coûts de l'audit annulé.
  - DEKRA Certification se réserve également le droit de facturer tous les frais qu'il ne sera pas possible de se faire rembourser à la suite de cette annulation ou de ce retard (ex : billet de train, avion etc.), quel que soit le délai d'annulation.
7. En cas de report de la date prévue de la prestation pour raison d'un manquement du client à ses obligations, DEKRA se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires au taux horaire convenu - ou au taux horaire normal, ainsi que les frais déjà engagés et non remboursables. Par exemple, dans un délai inférieur à 5 jours ouvrables avant la date de l'audit, le client devra supporter 100% des coûts de l'audit reporté, sauf si le client prouve que DEKRA Certification n'a subi aucun ou un moindre préjudice.

#### § 4 / Obligations de DEKRA

1. DEKRA s'acquittera des prestations faisant l'objet du contrat de manière neutre et impartiale, en toute bonne foi et au mieux de ses compétences. Si nécessaire, il sera tenu compte des codes de bonnes pratiques en vigueur au moment de la signature du contrat.
2. En cas de modification ou d'élargissement du champ d'application au cours de l'exécution de la commande, le montant facturé sera modifié en conséquence.

#### § 5 / Confidentialité, utilisation/protection des données

1. DEKRA s'interdira de divulguer à un tiers non autorisé les rapports, faits et documents concernant le client ou l'objet de la commande qui seront portés à sa connaissance au cours de l'exécution de ses prestations, et s'interdira de les utiliser, sauf dans les cas suivants :
  - Traitement anonyme de données à des fins statistiques par DEKRA ;
  - Obligation de divulgation conformément aux exigences d'un organisme de certification et des propriétaires des référentiels audités.
  - Divulgation en vue de protéger ses propres intérêts légitimes
  - Obligation de divulgation légale, administrative ou ordonnée par un tribunal
2. DEKRA aura le droit de faire des copies des documents qui lui sont fournis pour réaliser l'inspection ou exécuter la commande et de garder les dites copies dans ses dossiers.
3. DEKRA pourra sauvegarder, traiter et utiliser des données à caractère personnel en provenance du client, aux fins d'exécuter la commande et à ses propres fins. En cas d'utilisation de systèmes de traitement automatisés des données, DEKRA garantit la conformité des dits systèmes aux exigences de la loi sur la protection des données. Le personnel travaillant au traitement des données a l'obligation de respecter les réglementations relatives à la protection des données.

#### § 6 / Droits d'auteur

1. DEKRA Certification se réserve le droit d'auteur afférent aux prestations qu'elle a fournies pour autant qu'elles soient protégées par les droits d'auteur. DEKRA Certification a le droit d'utiliser en particulier les dossiers de l'entreprise, documents et autres matériels mis à sa disponibilité dans le cadre du contrat et uniquement dans un but conforme à ce qui a été convenu. La copie, reproduction et également publication des dossiers de l'entreprise, documents etc. rendus accessibles dans le cadre du contrat de DEKRA Certification nécessitent en tout état de cause l'autorisation préalable de DEKRA Certification.
2. Toute publicité faite avec le logo fourni par DEKRA Certification, ne doit apparaître qu'en liaison avec la certification et uniquement avec un certificat délivré par DEKRA Certification pendant sa durée de validité. Sur demande de DEKRA Certification, il peut y avoir suspension et/interruption de la publicité. Indépendamment de cela, tout type de publicité lié au certificat ou au logo de DEKRA Certification doit être suspendu en cas de suspension, retrait du certificat ou à son expiration.

#### § 7 / Garantie

1. DEKRA sera en droit d'améliorer ou de ré-exécuter des prestations insuffisantes (collectivement appelées « prestations supplémentaires »). Le client devra fixer un délai raisonnable pour l'exécution de ces prestations. En cas de rejet, définitif et justifié, des prestations complémentaires et uniquement dans ce cas, si elles ne sont pas exécutées dans le délai prévu ou sont jugées inadéquates, le client aura le choix de demander une réduction du montant facturé ou d'annuler sa commande conformément aux dispositions légales en vigueur.
2. En cas de découverte d'un élément justifiant une réclamation, le client devra avertir DEKRA immédiatement. À moins de défauts intentionnellement dissimulés par DEKRA, le délai légal de réclamation sous garantie est de douze mois.

#### § 8 / Mise à jour tarifaire dans le cadre de la tacite reconduction

Les honoraires sont révisés tous les ans, par référence à l'indice des salaires des bureaux d'études techniques Syntec, selon la formule :

$P_n = P_0 [ 0,15 + 0,85 \ln / I_0 ]$  dans laquelle  $P_n$  est le prix actualisé,  $P_0$  le prix en vigueur,  $I_n$  l'indice du mois de juillet de l'année en cours, à défaut l'indice du mois de juillet de l'année précédente, et  $I_0$  l'indice du mois de juillet de l'année précédant l'année de l'indice  $I_n$ .

S'il n'est stipulé autrement dans les conditions particulières, nos prix seront réévalués tous les 1<sup>er</sup> janvier en fonction de l'évolution de notre tarif général.

Les modifications ultérieures des bases tarifaires de DEKRA seront répercutées automatiquement sur le prix des prestations à l'exclusion de ceux concernant les relations avec les consommateurs.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE	DEKRA PGC	I	4100	2014-11	3/ 3

#### § 9 / Modalités de paiement

1. Le montant de la rémunération s'entend majoré de la taxe à la valeur ajoutée au taux en vigueur.
2. Le montant de la rémunération sera indiqué dans l'offre commerciale ou sur la confirmation de commande, faute de quoi, il sera calculé en fonction du tarif normal de DEKRA ou du tarif applicable au type de prestation - dans la mesure où le client en a connaissance ou devrait en avoir connaissance.
3. Pour les audits, ces frais sont payables en 2 fois : une facture d'un montant égal à 30% de l'offre commerciale signée, envoyée dans le mois précédent l'audit, et la facture du solde est envoyée après l'audit. Les frais de déplacement de l'auditeur sont facturés au réel. (hors cas exceptionnels définis au préalable entre DEKRA et le client)

Le paiement des factures est exigible à 30 jours suivant la date de facturation.

4. Toute augmentation de tarif doit être annoncée par DEKRA trois mois à l'avance, en donnant au client le droit d'annuler sa commande dans un délai de 6 semaines après la date d'information du changement de tarif.
5. Pour les prestations ayant une échéance au-delà de quatre mois après la conclusion du contrat, il peut être prétendu à une majoration des prix si elle repose sur la fluctuation des facteurs de formation des prix qui est apparue après la passation du contrat et celle qui n'était pas prévisible. La majoration des prix doit être communiquée au partenaire contractuel dans un délai raisonnable.
6. Le client n'a pas le droit de suspendre le paiement d'une facture ou de déduire de son paiement une somme en compensation d'un préjudice, sauf si cette déduction est admise ou a fait l'objet d'un jugement déclaratoire.
7. DEKRA est habilité à demander une avance de frais si les frais de déplacement sont importants.
8. Lorsque le client est en retard de paiement de la facture à son échéance malgré les relances qui lui ont été envoyées, DEKRA Certification se réserve le droit de lui facturer 40€ HT en tant qu'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. De plus, si le client est en retard dans le paiement de la facture à son échéance même après un délai supplémentaire et dans des limites raisonnables, DEKRA Certification pourra résilier le contrat, suspendre, voire retirer le certificat, exiger des dommages intérêts pour non-exécution.

Ceci est également valable en cas de non-respect des conditions de paiement, d'insolvabilité ou de procédure judiciaire de redressement de l'entreprise du client.

#### § 10 / Résiliation du contrat

##### 1. Non reconduction du contrat :

Le contrat est conclu pour une durée ferme de 1 an et sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée égale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties au plus tard trois (3) mois avant l'échéance du contrat.

##### 2. Résiliation d'un contrat en cours :

Le contrat peut être résilié par écrit trois (3) mois avant le début de la prestation. En cas de résiliation d'un contrat en cours de validité sans que cela soit imputable à DEKRA Certification, le client doit payer 25% de la valeur correspondant à la durée résiduelle d'application du contrat. Au cas où l'audit a déjà été planifié (lettre de confirmation reçue), les conditions mentionnées dans le paragraphe 3.6 sont applicables.

3. DEKRA sera en droit de résilier le contrat pour les motifs suivants :

- En cas de refus de coopération du client - même après octroi d'un délai raisonnable.
- En cas de tentative de falsification des résultats des prestations par le client
- En cas d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité à l'encontre du client
- En cas de non-paiement par le client, dans un délai raisonnable, d'une facture arrivée à échéance malgré l'envoi d'un rappel de paiement.

Dans les cas mentionnés au paragraphe 10.3 ci-dessus, DEKRA aura toute discrétion de refuser l'exécution d'autres prestations.

#### § 11 / Responsabilité

1. DEKRA sera tenu pour responsable, sans restriction, de tout préjudice corporel ou matériel causé par un manquement d'un de ses représentants ou délégués à ses obligations, par négligence ou intentionnellement.
2. En cas de manquement à une obligation contractuelle par négligence, la compensation payable sera limitée aux préjudices prévus lors de l'établissement du contrat. Essentiellement, les obligations contractuelles sont celles qui doivent être remplies pour exécuter le contrat. Le non-respect de ces obligations pose un risque pour l'objet du contrat et il est normal pour les parties de s'attendre à les voir respectées.
3. Toute autre responsabilité de DEKRA est rejetée.
4. En cas de préjudice imputable à DEKRA, le client devra avertir DEKRA immédiatement et par écrit.
5. Les exclusions de responsabilité de DEKRA s'appliquent aussi à son personnel.
6. Les demandes d'indemnisation au titre du paragraphe 11.1 relèvent du droit de prescription conformément aux réglementations en vigueur. Les demandes d'indemnisation au titre du paragraphe 11.2 relèvent du droit de prescription un an après le début du délai légal de réclamation.

#### § 12 / Assurance

DEKRA Certification SAS est assurée pour les dommages corporels et matériels dont le montant de la couverture s'élève à 10 millions d'EUROS et à 5 millions d'EUROS pour les dommages économiques.

#### § 13 / Autres dispositions

1. Le contrat et tous ses amendements, ainsi que les éventuels accords auxiliaires, doivent être produits sous forme de texte, à moins que la loi n'impose un format plus officiel. Cette obligation s'applique à la modification ou à l'annulation de la présente clause.
2. L'application et l'interprétation de ces conditions générales contractuelles tout comme la passation et l'interprétation des actes juridiques conclus avec le client sont régies exclusivement par le droit français. Le lieu d'exécution de toutes les obligations mises à la charge de la société DEKRA est réputé être son siège social, la jurisprudence dite « des gares principales » ne pouvant s'appliquer.
3. S'il arrivait qu'une des dispositions des présentes conditions générales soit ou devienne invalide ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Dans un tel cas, le client et DEKRA s'efforceront de convenir d'une autre disposition ayant les mêmes finalités.