

## Conditions générales

Les dispositions générales dont le contenu suit, s'appliquent à tous les contrats établis entre la société LQMS, Société luxembourgeoise pour la certification de systèmes, dont le siège social se situe à Mondorf-les-Bains ci-après dénommé le prestataire et le ou les co-contractant ci-après dénommé le client, pour la réalisation d'audits de systèmes d'après les normes choisies en vue de l'obtention et de l'utilisation d'un certificat intitulé "LQMS" délivré par cette même société.

### Art. 1 Objet de la certification

La certification permet d'affirmer que le système d'assurance qualité appliqué est conforme aux exigences de la norme choisie par l'entreprise. La certification concerne l'application de la norme désignée et les activités relatives au fonctionnement général de l'entreprise, mais ne permet en aucun cas d'assurer un succès économique à l'entreprise audité, ni d'assurer la qualité des produits fabriqués.

### Art. 2 Prestations à effectuer

#### a) Contenu technique des prestations à effectuer

La prestation à effectuer consiste à auditer une entreprise selon la norme / directive choisie. Les spécifications techniques auxquelles la prestation doit répondre et qui serviront de référence, tant pour suivre son déroulement que pour prononcer sa réception, figurent dans la norme choisie.

#### b) Etapes de la réalisation

Le projet comporte plusieurs étapes:

##### 2.1-Données de base

Les données de base servent à établir un devis pour la certification. Dans les données de base sont saisies les informations particulières de l'entreprise et de ces activités et/ou produits.

##### 2.1.1 Sélection de/des auditeurs (s)

Lors de la commande de l'entreprise un ou plusieurs auditeurs, dont les coordonnées vous sont communiquées est/sont nommé(s). L'entreprise a le droit de refuser sans justification un auditeur. Le cas échéant un autre auditeur sera proposé, la deuxième proposition ne peut être refusée sans justification. Aucune objection dans un délai de 10 jours ouvrables, est considérée comme accord tacite. Le déroulement du processus de certification est établi conjointement par les deux parties.

##### 2.2- Pré-Audit

Un pré-audit peut être effectué à la demande de l'entreprise afin de réaliser un contrôle préalable des documents du système d'assurance qualité et de répondre à d'éventuelles questions sur le déroulement d'une certification.

##### 2.3-Evaluation documentaire

L'évaluation documentaire se fait généralement sur site chez le client et donnera lieu à la rédaction d'un compte-rendu. L'entreprise mettra à disposition les documents relatifs à l'assurance qualité notamment le manuel d'assurance qualité, les procédures correspondantes et tout autre document nécessaire à l'évaluation ci-dessus indiquée.

##### 2.4-Réunion d'organisation du projet

Cette réunion à caractère obligatoire, doit avoir lieu dans les locaux de l'entreprise où doit se dérouler l'audit, et doit être préalable à l'audit de certification, généralement ceci est fait conjointement avec l'évaluation documentaire.

##### 2.5-Audit de certification

L'audit sera exécuté aux dates prévues et selon un plan d'audit défini par l'auditeur responsable. Ce plan permet aux auditeurs, à travers la documentation du système, d'avoir une vue d'ensemble des actions introduites pour la mise en place du système, et d'en vérifier la correcte application dans la gestion et l'exploitation de l'entreprise.

##### 2.6-Formulaire de non-conformité et rapport d'audit

A la fin de l'audit, le cas échéant, un ou plusieurs fiches de non conformités peuvent être rédigées, ces formulaires décrivant les actions correctives nécessaires à apporter au système. Chaque formulaire sera rédigé par l'auditeur responsable, signé par le représentant de l'entreprise attestant en avoir pris connaissance et approuvant les faits constatés. Le représentant de l'entreprise proposera des actions correctives qui devront être acceptées et contresignées par l'auditeur responsable. Les originaux des fiches de non conformités sont remis à l'entreprise, les auditeurs conservent une copie. Un délai maximum de **90 jours pour les non conformités mineures et de 30 jours les non conformités majeures** est préconisé pour la mise en place des actions.

##### 2.7-Conformité du système

Dans le cas de fiches de non conformités, l'auditeur responsable peut proposer sous sa responsabilité un audit complémentaire à l'entreprise. La société LQMS fait parvenir en conclusion un rapport d'audit rédigé par l'auditeur responsable. Le client peut communiquer ou reproduire librement à un tiers, à titre gratuit, le rapport d'audit dans son intégralité. Toute communication, reproduction ou publication partielle du rapport est interdite sans l'accord express et préalable du prestataire.

##### 2.8-Réunion de clôture d'audit

Postérieurement à la réalisation de l'audit, les auditeurs, le représentant et la direction de l'entreprise se réunissent. L'auditeur responsable informera la direction des non-conformités démontrées et/ou les faiblesses ainsi que les points forts du système.

##### 2.9-Le certificat LQMS

###### 2.9.1 Objection à la décision de certification

Le résultat de l'audit de certification dépend de la conformité du système assurance qualité à la norme choisie ainsi que de la décision finale du comité de certification de la LQMS. En cas de refus la LQMS informe immédiatement l'entreprise. Des actions complémentaires et/ou la preuve de la clôture des non conformités constatées peuvent être demandés. L'entreprise peut faire valoir son objection le cas échéant par courrier recommandé auprès de la LQMS. Si besoin l'entreprise peut faire appel au comité litige.

###### 2.9.2 La certification

Les formulaires de non-conformité ainsi que le rapport d'audit sont présentés à la LQMS afin que celle-ci exerce un contrôle de conformité impartial par le biais du Comité de Certification. Les exigences de conformité sont respectées, le certificat est délivré à l'entreprise. Le certificat enregistré et le logo LQMS avec le numéro d'enregistrement correspondant seront délivrés à l'entreprise. Les actions correctives préconisées sur les formulaires de non-conformité sont à corriger dans le délai convenu sur les fiches de NC. Un après-audit peut s'avérer nécessaire soit sur recommandation de l'équipe d'auditeurs soit par la LQMS. La décision prise, l'entreprise en est informée par la société LQMS. Si l'après-audit démontre que les conditions sont remplies et les faiblesses du système corrigées, la société LQMS délivrera le certificat LQMS. Chaque année sera réalisé au moins un audit de surveillance par la société LQMS. Trois années après l'attribution du certificat devra être réalisé, à nouveau, un audit de renouvellement afin de confirmer la validité du certificat LQMS.

###### 2.10-Les frais d'enregistrement du certificat

L'entreprise règle chaque année des frais d'enregistrement et d'utilisation du certificat afin de figurer sur la liste des entreprises certifiées, publiée à qui de droit.

### Art. 3 Direction de l'audit par le prestataire

Le prestataire a la maîtrise d'oeuvre de l'audit qu'il a pris en charge. A ce titre, il décide des moyens qu'il doit mettre en oeuvre (personnel, méthode...) et de leurs coordinations éventuelles avec le client. Le prestataire peut donner au client, dans le rapport d'audit, des recommandations et d'éventuelles mises en garde qu'il estime importantes.

## Art. 4 Décision de certification

La décision de certification a pour mission :

- de vérifier la conformité du système sur base du rapport et le cas échéant les documents supplémentaires
- d'être impartial
- de décider de la délivrance du certificat LQMS

### 4.1-Les comités de la LQMS

#### 4.1.1 Comité d'Avis et d'impartialité

- ❖ Le comité d'avis est composé de membres des différentes organisations ayant un intérêt dans la démarche de certification de la LQMS. Le comité est compétent pour orienter, recommander et prendre des décisions quant aux activités de la LQMS et en particulier le respect de l'impartialité de l'organisme de certification.
- ❖ Pour garantir l'impartialité de la démarche de certification, un comité d'avis est désigné formellement et se réunit une fois par année.

#### 4.1.2 Comité de certification

Le comité de certification LQMS est composé d'un expert en matière et compétent pour le domaine à certifier. Il prend la décision de certification.. Pour la documentation de la décision une checkliste est utilisée.

#### 4.1.3 Comité de litige

Le comité de litige peut être activé en cas de litige concernant l'évaluation par l'auditeur sur le résultat d'audit ou lors de la remise, la suspension ou le retrait de certificats lorsqu'il n'y a pas d'accord entre le client et LQMS. Le comité de litige est composé de 3 membres: 1 client, 1 LQMS et 1 personne neutre, la nomination se fait en cas de besoin.

#### 4.1.4 Suspension ou retrait de certificat

Les cas suivants peuvent faire l'objet d'une suspension ou d'un retrait de certificat

- Non respect des exigences de certification voir non mise en place des actions correctives suite au constat de non-conformité
- Non réalisation des audits de surveillance et ou de renouvellement du client certifié
- Demande d'une suspension de certificat par le client
- Mauvaise utilisation de la marque LQMS

#### 4.1.5 Annulation de la suspension

Dans le cadre d'une suspension du système de management, une re-validation de la certification voir de l'attestation ne pourra se faire que sur preuves des actions ayant déclenchées la suspension. Ceci peut aussi nous amener à réaliser un audit complémentaire afin de vérifier la mise en place effective des actions correctives. La suspension ne peut dépasser les 6 mois, le cas échéant un retrait doit être prononcé.

#### 4.1.6 Annulation de retrait

Un retrait de certification est définitif, et ne peut être modifié par un cycle complet de certification. Un renouvellement ne peut être envisagé car ceci ne peut se faire que sur un certificat valide. Seule option est le passage par le comité de litige, et sa décision restera applicable.

### 4.2-Fonctionnement

La décision de délivrance du certificat doit être une décision impartiale. Le refus ou la réserve de l'un des membres du comité de délivrer le certificat conduit à la réalisation d'un après-audit. La société LQMS en informe le client par courrier soit de la décision de réaliser un après-audit, qui devra être réalisé dans un délai de six mois, soit un rapport détaillé sur la mise en place d'actions correctives dont le contrôle en sera fait lors de l'audit de surveillance annuel.

## Art. 5 Calendrier

Les dates de déroulement et de réalisation de l'audit définies en commun accord entre l'auditeur responsable et le représentant de l'entreprise seront confirmées par écrit.

## Art. 6 Retard dans la réalisation de l'audit

### 6.1-Retard imputable au client

Tout retard dû au fait du client, notamment par suite d'un manque de collaboration (transmission tardive de documents nécessaires à l'étude, des documents incomplets ou erronés, retards répétitifs de réunion, retards apportés à l'approbation de documents) à la fourniture des moyens prévus au contrat et font bénéficier le prestataire d'un délai de fin d'audit au moins égal à ce retard. De plus, les coûts supplémentaires engagés en raison du retard sont à prévoir en supplément du prix initialement fixé et suivant les tarifs de la société LQMS. Ces frais sont à la charge du client.

### 6.2-Retard imputable au prestataire

En cas de retard du prestataire de son seul fait, les frais supplémentaires engagés sont à la charge de celui-ci.

## Art. 7 Interlocuteurs désignés

L'auditeur responsable est désigné par la LQMS dès la signature du contrat. L'auditeur responsable est l'interlocuteur unique et le représentant du prestataire pour le client. De même, la société LQMS aura pour interlocuteur unique un représentant de l'entreprise désigné par celle-ci.

## Art. 8 Collaboration du client

Pour permettre au prestataire de mener à bien l'audit dont il a la charge, le client devra:

- mettre à la disposition du prestataire toutes les informations, tous les documents qu'il estimera nécessaires à la bonne connaissance par ce dernier du domaine qu'il étudie.
- mettre le responsable de l'audit en contact avec toutes les personnes de l'entreprise concernées par la norme/directive étudiée ou détenant sur la norme/directive une expérience réelle ou des informations particulières, tenu compte du fait que le prestataire n'a pas forcément une connaissance détaillée des activités professionnelles propres au client. A ce titre, toutes ambiguïtés ou imprécisions doivent être soit levées, soit expliquées par le client dès qu'il en a connaissance.

De plus, le client devra:

- mettre à la disposition du prestataire un membre de son personnel pour la norme/directive à évaluer et qu'il désignera à ce dernier dans le cadre de renseignement des bases de données.
- compléter les agréments qu'il peut être conduit à donner au prestataire par des remarques, des observations, des réserves susceptibles de l'aider dans sa mission
- permettre le libre accès aux auditeurs de tout lieu utile au bon déroulement de l'audit
- l'entreprise se doit de faire en sorte que rien n'entrave l'objectivité des auditeurs de la société LQMS que cela soit par des offres en qualité de conseil ou par des offres d'emploi ainsi que par des commandes facturées personnellement

## Art. 9 Responsabilités

La société LQMS s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à utiliser les règles de l'art du moment. La société n'engage sa responsabilité que dans le cas d'un préjudice ou d'une négligence grossière. Toute réclamation devra parvenir à la société LQMS, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la prestation contestée. Il est expressément convenu que, compte tenu de l'objet du contrat relatif à la réalisation d'un audit, le prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Si la responsabilité du prestataire est retenue dans l'exécution des présentes, le client ne pourra prétendre à un total d'indemnités et de dommages et intérêts supérieur au double du montant des sommes qu'il aura versé au prestataire.

## Art. 10 Confidentialité

Le prestataire, les auditeurs et le client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, commerciaux ou autres auxquels ils auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat. Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus. Les clauses du contrat et de ses annexes et avenants intervenant entre le prestataire et le client sont réputées être confidentielles et à ce titre, elles ne peuvent être publiées et communiquées à des tiers non autorisés.

En cas de demande du législateur pour des informations sur un dossier, la LQMS informera dûment le client le moment donné.

## Art. 11 Propriété des documents

### 11.1-Exclusivité des documents LQMS

Tous les documents LQMS qui sont remis ou mis à disposition du client pour information restent la propriété exclusive de la société LQMS. Le client s'engage à ne pas les copier, ni à les rendre accessibles à une tierce partie, ni à les exploiter pour la réalisation d'un autre audit.

### 11.2-Le certificat LQMS.

Le client peut utiliser le certificat LQMS exclusivement à des fins commerciales en particuliers pour la publicité, dans le cadre de convention de vérification avec son partenaire commercial et en cas de litige pour prouver la conformité de son système d'assurance qualité à la norme et/ou la directive choisie. Le client n'acquiert aucune propriété sur toute méthode ou savoir faire élaboré par le prestataire à l'occasion de la réalisation de l'audit mais seulement en droit d'usage non exclusif. Voir aussi la réglementation pour l'utilisation du logo LQMS.

### 11.3 Extension ou réduction du périmètre de certification

Lors d'un audit le client peut à tout moment demander une réduction du périmètre de certification à l'auditeur responsable, ceci sera documenté dans le rapport et transmis à la LQMS. Ceci entraînera une modification du certificat. Les frais sont à charge du client.

Une extension du périmètre de certification doit faire l'objet d'une demande du client auprès de LQMS, après vérification de la demande, la LQMS fera une proposition sur les modalités à suivre. Généralement toute extension doit faire l'objet d'un audit complémentaire voir ceci peut aussi se faire lors des audits de suivi voir de renouvellement. Ceci entraînera, après validation par l'expert technique, une modification du certificat. Les frais sont à charge du client.

### 11.4-Publication

La société LQMS, en tant que société de certification, est tenue de tenir à jour la liste des titulaires du certificat, de rendre cette liste accessible à toute partie intéressée et de la publier à qui de droit. Les entreprises devront informer par écrit la société LQMS leur refus de publication de leur certificat. La publication sur le site [www.lqms.eu](http://www.lqms.eu) concerne la publication de la validité du certificat, ainsi que sa suspension ou son annulation.

## Art. 12 Obligation du titulaire du certificat

Le titulaire du certificat s'engage après son obtention, à informer sans retard la société LQMS de tout changement de son système de management de la qualité qui peuvent entraîner une éventuelle révision (telles que des importantes modifications de l'organisation de l'entreprise, sa fusion avec une autre société, l'arrêt total ou partiel des activités, une modification partielle ou totale de l'activité, la création de filiales...) Pour les produits concernés par le marquage CE, le marquage CE ne peut être utilisé que pour les produits figurant sur la liste des produits certifiés et validé par l'auditeur. Toute modification des processus de fabrication, des produits et / ou de la liste des produits marquage CE doit être communiqué au préalable pour approbation à la LQMS. Pour cela le formulaire "Base de données" doit être utilisé. Le titulaire doit informer immédiatement la LQMS en cas de réclamations de la part de ces clients. La suite à donner sera définie en commun accord. En cas d'infraction aux articles 11 et 12 ou d'utilisation abusive, la société LQMS se réserve le droit de retirer le certificat.

### Art. 12-1 Gestion des réclamations en entreprise

Le titulaire du certificat doit mettre en place un système de gestion des réclamations concernant la conformité produit / processus. Toute réclamation client concernant les produits sont à signaler immédiatement à la LQMS. Sur simple demande de la LQMS l'entreprise doit mettre à disposition les informations y relatives.

### Art. 12-2 Audits avec un préavis très court

Un audit avec préavis très court peut s'avérer nécessaire dans le cadre de plainte d'un des clients ou de modification importante dans l'organisation du client certifié. Dans ce cas le client certifié ne pourra faire valoir son droit de refus de l'auditeur défini par l'organisme de certification et accepter le contenu des points à vérifier ainsi que la date de l'audit proposée. Les frais d'un audit à préavis court sont intégralement à la charge de l'organisation auditée.

### Art. 12-3 Exigences de renouvellement

Un renouvellement de certificat doit être impérativement fait avant expiration du certificat. Ceci veut dire que l'audit en soi-même doit être réalisé à la date d'échéance moins 3 mois afin de permettre au client de mettre des actions en place le cas échéant. En cas de non-respect de ces exigences normatives, un audit initial est à prévoir avec une revue documentaire qui s'impose. Toute action suite à un plan d'action doit être clôturée et vérifiée avant expiration du certificat en cours de validité.

## Art. 13 Résiliation

Chacune des parties peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de non respect par l'autre partie des obligations mises à sa charge par les présentes et après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai d'un mois, nonobstant les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait des manquements susvisés.

## Art. 14 Objections, litige et arbitrage

### Art. 14-1 Objections

Toute partie concernée peut faire objection à la certification d'une entreprise certifiée par la LQMS. La LQMS évalue le bien-fondé de l'objection et prend contact pour clarification avec l'entreprise concernée. La gestion de l'objection est gérée selon le processus P6 Gestion des Réclamations au sein de la LQMS.

### Art. 14-2 Litige et arbitrage

Les deux parties s'engagent à reconnaître la décision du comité litige comme valable et définitive. Pour tout autre litige et après une tentative de recherche d'une solution amiable, compétence express est attribuée au tribunal d'arrondissement de Luxembourg, nonobstant pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## Art. 15 Le prix

Le coût de l'audit est défini dans les conditions déterminées dans le devis. Le coût est évalué par la société LQMS sur les informations fournies par l'entreprise. Sont à prévoir en supplément le cas échéant les frais d'un pré-audit et/ou d'un après-audit, les frais de l'audit de surveillance et d'enregistrement annuel du certificat. Ces coûts sont définis selon les tarifs de la société LQMS, les frais de déplacement et d'hébergement seront facturés séparément.

## Art. 16 Modalités de facturation et de règlement

La société LQMS peut demander pour chaque étape de la procédure de certification, un acompte approprié.

Les factures sont payables nettes sans escompte, dans les vingt jours à compter de la date de la facturation. A compter du quarantième jour de la facture en souffrance, la somme ainsi due portera un intérêt de 15% par mois de retard.

L'intérêt sera dû à compter du terme contractuel et par le seul fait de ce terme.

Le taux est calculé prorata temporis.

Le non paiement d'une facture peut entraîner la non délivrance ou le retrait du certificat LQMS ou une suspension de la réalisation de l'audit. Le certificat n'est remis qu'après le paiement total de la facture.

En cas de résiliation du contrat de la part du client (après signature des deux parties) la LQMS se réserve le droit de facturer des frais d'annulation de dossier s'élevant à 5% de l'offre ainsi que les frais déjà engagés.

#### Art. 17 Frais d'annulation

1. En cas d'annulation du contrat avant le démarrage de l'audit de certification, un dédommagement de 250,00 Euros sera facturé pour frais de dossier.
2. En cas d'annulation du contrat en cours d'audit de certification, les prestations réalisées seront facturées et dues à concurrence des frais réels (prestations + frais de déplacement), ainsi que des frais de dossier de 250,00 Euros. Dans ce cas, il n'y a pas de délivrance de certificat.
3. Pour tout désistement avant la fin des trois années, un montant de 250,00 Euros sera facturé pour couvrir les frais d'enregistrement et d'annulation de certificat.

#### Art. 18 Modifications

Toute modification ultérieure du contrat donnera lieu à un avenant.