

1. Inscriptions initiales pour l'inspection et la certification

Un client s'inscrit pour certification initiale. Un contrat producteur (FO_100_20) est envoyé à la nouvelle entreprise par CKCert. Des documents d'enregistrement supplémentaires peuvent s'appliquer pour certains cahiers des charges. Sur demande, la checkliste, les documents de préparation, un devis personnalisé de l'entreprise, etc., peuvent être envoyés avant l'enregistrement. Sur ce contrat producteur, le client indique les cahiers des charges pour lesquels il souhaite être certifié.

2. Renouvellement de l'enregistrement pour l'inspection et la certification

Pour les clients existants, le contrat producteur (FO_100_20) sera signé à nouveau lors de l'audit.

Les clients qui ne souhaitent plus être audités par CKCert doivent se désinscrire (voir 12. Résiliation).

3. Le client accepte les conditions mentionnées ci-dessous

CKCert exige du client qu'il :

- Complète le contrat producteur (FO_100_20) complètement et correctement ;
- respecte les dispositions d'application du programme de certification (voir aussi FO_100_21, Annexe au contrat producteur) ;
- Se déclare disposée à satisfaire aux critères spécifiés par CKCert ainsi qu'aux modifications apportées à ces critères qui lui seraient notifiées postérieurement par CKCert ;
- Prend toutes les mesures nécessaires pour l'exécution de l'inspection, y compris la possibilité de contrôler des documents et offre l'accès à tous les bâtiments et terrains de l'entreprise et au personnel ;
- Prend des mesures de coopérer au contrôle ainsi qu'avec les organismes d'accréditation (p. ex. Belac) respectivement instances d'agrément (p. ex. AFSCA) ou gestionnaires de cahiers des charges dans le cadre du respect des termes et conditions décrits dans le cahier des charges ;
- Ne fasse des déclarations au sujet de la certification concernée que pour le domaine d'application pour lequel la certification a été accordée ;
- N'utilise pas sa certification de produit d'une manière qui jette le discrédit sur CKCert et ne fasse pas de déclarations quant à sa certification de produit qui pourraient être considérées comme trompeuses ou interdites ;
- Mette un terme après la suspension ou le retrait de la certification à toute publicité y faisant référence et remette au CKCert tous les documents de certification exigés ;
- Ne se serve de la certification dans l'unique but d'indiquer que ses produits sont conformes aux normes imposées ;
- S'engage à communiquer au CKCert toute modification significative concernant sa production, son organisation et/ou son entité juridique (p. ex. adresse, reprise, domaine d'application) et accepte toute évaluation y liée ;
- Tente de parvenir à ce qu'aucun certificat ou rapport soit utilisé de manière trompeuse, dans sa forme intégrale ou partielle ;
- Respecte, en faisant référence à sa certification par le biais de médias de communication comme la publicité, les brochures ou autres documents, les exigences du CKCert.

4. La procédure d'inspection et de certification

La procédure comprend diverses étapes dont les principaux aspects peuvent être résumés comme suit:

- Après réception du contrat producteur dûment complétée et signée, un évaluateur qualifié de CKCert juge si le cahier des charges, l'activité de l'entreprise, secteurs de production animale et les cultures entrent en ligne de compte pour inspection. Après approbation l'évaluateur enregistre le client dans la base de données de CKCert et éventuellement dans la base de données des cahiers des charges, CKCert prend contact avec l'entreprise afin de convenir d'un rendez-vous pour effectuer l'inspection initiale.
- L'étude du dossier par CKCert, par le biais d'une inspection (les processus de l'entreprise et les enregistrements de données présents) par un inspecteur.
- L'inspecteur utilise le logiciel d'audit au cours de l'inspection, et y consigne ses constatations.
- L'étude du rapport d'inspection par un évaluateur qualifié de CKCert (review): si ce dernier donne un avis favorable, le certificat sera octroyé ou prolongé par un certificateur qualifié de CKCert.
- En cas de résultat négatif (non conforme), le demandeur peut requérir une seconde inspection. Le tarif en est disponible sur demande auprès du CKCert.
- La surveillance périodique (p. ex. audit inopiné ou intermédiaire) au cours de la durée de validité du certificat.

Le client peut à tout moment, au cours de la procédure, faire part de ses remarques et, le cas échéant, déposer réclamation ou faire appel (voir 10. Réclamations et appel).

Prélèvements d'échantillons

Les prélèvements d'échantillons sont effectués par CKCert. CKCert peut transmettre les résultats de ces analyses à l'acheteur concerné ou à toute autre personne concernée (p. ex. dans le cadre de la Notification obligatoire). Sauf accord contraire entre CKCert et le client, et à l'exception des informations que le client rend lui-même accessibles au public, toutes les autres informations concernant l'échantillonnage et l'évaluation sont considérées comme des informations exclusives de CKCert et confidentielles. CKCert informera le client à l'avance des informations qu'il entend rendre publiques.

5. Le certificat

Le certificat est accordé pour la durée maximale telle qu'indiquée sur le certificat et est uniquement d'application aux activités/produits spécifiés sur la décision de certification.

Le client est habilitée à rendre public le rapport d'inspection et/ou le certificat définitifs émis par CKCert, à condition qu'ils le soient de manière intégrale.

La liste des entreprises certifiées et/ou le rapport d'audit sera transmise régulièrement à l'organisme de gestion approprié (p. ex. Vegaplan, Codiplan, Belplume, GlobalG.A.P.).

Toute extension du domaine d'application de la certification doit être demandée auprès de CKCert, qui décidera comment cette extension peut être intégrée au certificat existant.

Au terme de la durée de validité du certificat, il y a une approbation tacite de prolongement.

6. Aspects financiers (indemnisations)

L'entreprise doit une indemnisation au CKCert pour les travaux effectués (tarif disponible sur demande du client auprès du CKCert via info@ckcert.eu).

Une mesure suspensive ou un audit non conforme par CKCert n'exerce aucune influence sur le devoir de paiement de l'entreprise.

En cas de non-paiement de la facture, CKCert enverra les rappels nécessaires. En cas de non-paiement, CKCert se réserve le droit de suspendre ou de révoquer le certificat délivré. De plus, une agence de recouvrement pourra être contactée.

7. Frais d'annulation

Pour une annulation tardive d'un contrôle annoncé un surcoût sera demandé (par cahier des charges):

≤ 5 jours ouvrables = 50 EUR, ≤ 48 h avant l'audit = 50% du coût d'audit et annulation le jour même = 100% du coût d'audit.

8. Mention CKCert

Les entreprises (producteurs/clients) peuvent faire mention du CKCert au cours de la durée de validité du certificat. Seulement pour les activités (p. ex. légumes) relevant du domaine d'application.

Toute utilisation de la mention du CKCert par un autre utilisateur est soumise à l'autorisation expresse du CKCert.

La mention CKCert peut être apportée sur les documents informatifs ou publicitaires, utilisés par le porteur d'un certificat, pour autant que cette utilisation soit en rapport direct avec les secteurs d'activité auxquels s'applique le certificat. Le logo et/ou la dénomination du porteur du certificat (client) doivent également être mentionnés sur le document.

9. Confidentialité

- CKCert est tenu d'assurer, se servant de tous les moyens à leur disposition, la confidentialité de la part du personnel, de leurs administrateurs et les membres des Conseils Consultatif pour tout ce qui est porté à leur connaissance dans le cadre de l'exécution de cet accord.
- CKCert imposera ou fera imposer le même devoir de confidentialité à toute personne qui dans le cadre de l'exécution de cet accord se voit confier ou confie des activités à caractère confidentiel.
- L'obligation de confidentialité susmentionnée est sujet à la signature d'une déclaration de confidentialité.

10. Réclamations et appel

Toute personne intéressée ou tout client qui souhaite formuler une réclamation concernant les actes, omissions ou prestations de CKCert dans le cadre de ses activités d'inspection ou de certification peut introduire une réclamation auprès du CKCert. Chaque réclamation est traitée de manière indépendante, objective et confidentielle conformément à la procédure de traitement des réclamations en vigueur. L'auteur de la réclamation est informé de sa réception, de l'état d'avancement de son traitement ainsi que de son issue.

Lorsqu'un demandeur ou un titulaire de certificat conteste une décision de certification prise par CKCert, il peut introduire un recours auprès de la commission des litiges. Le recours doit être adressé à CKCert par courrier recommandé dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle la partie concernée a eu connaissance de la décision contestée.

Les recours sont traités conformément à la procédure de gestion des recours et, le cas échéant, soumis à la commission des litiges. Le traitement d'un recours est assuré par des personnes qui n'ont pas participé à l'évaluation ou à la décision de certification initiale, afin de garantir l'indépendance et l'impartialité du processus.

La commission des litiges peut intervenir en cas de différend entre le client et CKCert concernant des activités d'inspection et/ou de certification.

La procédure en vigueur relative aux réclamations et aux recours est disponible sur simple demande auprès de CKCert et peut être consultée à tout moment par les clients et les autres parties intéressées.

11. Sanctions

CKCert peut imposer diverses sanctions:

- Avertissements : petits manquements relatifs aux conditions de certification (et conditions d'exécution). Le délai dans lequel la ou les améliorations doivent être apportées doit être fixé et le demandeur (producteur/client) doit accepter ce délai.
- suspension du certificat (partiel et/ou complet) : manquements importants ou défaut de paiement. Le producteur/client n'est plus autorisé à utiliser le certificat ou tout autre document relié d'une manière ou d'une autre avec le cahier des charges concerné. Les sanctions provisoires restent d'application jusqu'à ce qu'il y ait une preuve écrite attestant que la raison qui était à l'origine de la sanction a été traitée et que les ajustements nécessaires ont été effectués.
- Retrait du certificat, suspension complète/définitive : ceci consiste en une interdiction totale de l'utilisation du certificat ou d'autres documents reliés d'une manière ou d'une autre avec le cahier des charges concerné.

12. Résiliation

- La résiliation de l'accord est uniquement possible moyennant un préavis d'un mois.
- Dans l'intervalle, l'accord peut être résilié:
 - si une des parties a agi dans une mesure importante en contradiction avec une ou plusieurs de ses obligations consécutives à cet accord. De par ce seul fait, l'autre partie est habilitée à résilier l'accord avec effet immédiat ;
 - par l'entreprise au moment où une décision d'effectuer un contrôle complémentaire est prise et que l'entreprise n'est pas disposée à accepter une modification des critères d'évaluation pour la certification;
- La résiliation n'annule pas les obligations du client envers CKCert. De même le devoir de confidentialité du CKCert est également maintenu malgré la résiliation.
- Toute résiliation doit être transmise par écrit à l'autre partie, avec mention de la date de l'achèvement de l'accord (et mention du cahier des charges).