

Exigences du programme Nemko d'essais, d'inspection et de certification (EIC) des produits.

1. Introduction

- a. La prestation, par **Nemko**, de services d'essais, d'inspection, de certification de produits et d'autres services indépendants d'évaluation de la conformité de produits par une tierce partie, ainsi que de services d'accès aux marchés mondiaux (les « Services »), à la partie visée par le Contrat applicable conclue avec Nemko (le « Client »), est fournie conformément aux présentes Exigences générales du programme Nemko (les « Exigences »). Ces Exigences complètent la portée des travaux convenue en établissant les attentes fondamentales à l'égard du Client. Elles comprennent également les dispositions jugées nécessaires pour permettre à Nemko de se conformer aux exigences d'accréditation ou aux exigences des programmes applicables, ainsi que pour préserver son intégrité, son impartialité et son indépendance.
- b. Une évaluation de la conformité réalisée conformément aux présentes Exigences signifie, selon la série de normes ISO 17000, la démonstration, par l'application d'une méthodologie prédéfinie, du respect ou non des exigences spécifiées. Elle comprend notamment, sans s'y limiter, les activités d'essais, d'inspection, de validation, de vérification ou de certification.
- c. Les présentes Exigences sont de nature générale. Elles peuvent être complétées par des exigences propres à un programme particulier, établies dans le cadre du programme ou de la norme spécifique d'essais, d'inspection ou de certification convenu(e) (les « Protocoles »). Les exigences propres aux Programmes sont accessibles sur le site nemko.com.
- d. Lorsqu'il achète un Service auprès de Nemko, le Client est réputé avoir accepté les présentes Exigences ainsi que toute exigence propre à un Programme comme partie intégrante du Contrat de services applicable conclue entre le Client et Nemko (le « Contrat »). Ces Exigences sont également réputées acceptées par le Demandeur, s'il est différent du Client, et doivent être respectées par celui-ci.
- e. Les présentes Exigences sont mises à jour au moins une fois par année, et leur version la plus récente s'applique en tout temps.
- f. Les présentes Exigences ne s'appliquent pas aux services suivants, lesquels sont assujettis à leurs propres exigences, sauf indication contraire dans le Contrat de services applicable :
 1. Services de certification des systèmes de management (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001 etc)
 2. Services de Nemko Norlab AS
 3. Services de Nemko System Sikkerhet AS
 4. Services d'inspection des bâtiments
 5. Services d'évaluation sur le terrain et d'inspection spéciale.
- g. Les présentes Exigences s'appliquent aux services accrédités. Elles s'appliquent également aux services non accrédités, sauf disposition contraire des présentes ou dans la mesure où Nemko et le Client en conviennent autrement dans le Contrat.
- h. Toute référence à Nemko doit être interprétée comme une référence à l'entité juridique de Nemko qui est partie au Contrat conclue avec le Client.

- i. Nemko et le Client sont ci-après désignés individuellement comme une Partie et collectivement comme les Parties.
- j. Dans les présentes Exigences, aux fins de la certification, le terme Client désigne, selon le cas, le Demandeur ou le titulaire du certificat.
- k. Les présentes Exigences doivent être interprétées de manière à être conformes aux exigences relatives au Contrat de certification conclue entre Nemko et le Client, telles qu'énoncées à l'article 4.1.2.2, alinéas a) à j), de la norme ISO/IEC 17065.

2. Autorité

Le Client déclare et garantit qu'il possède les droits et l'autorité nécessaires pour :

- a. Commander les essais, les inspections et les certifications relatifs aux produits identifiés ainsi qu'à la documentation, au matériel, aux logiciels, aux équipements de soutien et à tout autre élément connexe (le « Produit ») visés par le Contrat.
- b. Entreprendre et exécuter les obligations prévues dans les présentes Exigences et dans les Programmes spécifiques applicables, y compris, sans s'y limiter, le droit de divulguer les détails de conception du Produit, d'accorder l'accès aux sites de production et de mettre en œuvre, de façon rapide et efficace, les mesures préventives, d'atténuation et correctives requises.
- c. Dans la mesure où le Demandeur, l'Usine et/ou le Fabricant, tels que définis dans les Programmes de certification applicables, sont différents du Client, le Client déclare et garantit qu'il détient toutes les autorisations et procurations nécessaires pour agir en leur nom, notamment pour accepter le Contrat, les Exigences du programme EIC de Nemko applicables aux produits, ainsi que toute autre exigence propre à un Programme en leur nom.

3. Ordre de préséance

Les présentes Exigences prévalent sur toute disposition divergente figurant dans le Contrat ou dans tout bon de commande connexe.

Toute modification aux présentes Exigences dans le cadre d'un Contrat particulière doit, pour être exécutoire, faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties faisant explicitement et précisément référence aux dispositions des présentes Exigences qui doivent être modifiées ou écartées. À défaut du respect de cette procédure de modification, les Parties conviennent que toute disposition divergente incluse dans les bons de commande, les demandes de soumissions ou tout document similaire du Client sera réputée nulle, sans effet et non avenue.

4. Cession

Nemko peut, avec le consentement écrit préalable du Client, céder ou transférer à toute société filiale du groupe Nemko tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat. Le consentement du Client ne doit pas être refusé sans motif raisonnable.

5. Les Services

- a. Nemko fournira les Services conformément au Programme convenu et aux Exigences du programme EIC Nemko des produits.
- b. Sauf convention contraire dans le Contrat faisant expressément référence à la présente disposition, les soumissions de Nemko reposent sur l'hypothèse d'une évaluation de la conformité concluante, c'est-à-dire que le Produit ou le système est jugé conforme aux exigences applicables. Toute situation nécessitant des mesures d'atténuation ou la répétition d'essais ou d'examens entraînera des frais supplémentaires, lesquels seront facturés sur la base du temps et du matériel selon les taux horaires standards, sauf entente écrite contraire expresse.
- c. Sauf convention écrite contraire expresse entre les Parties, tout calendrier d'exécution convenu ou estimatif relatif à la prestation des Services est fondé sur l'hypothèse que le Client fournit, en temps opportun et de manière structurée, les renseignements, documents (y compris, sans s'y limiter, les descriptions techniques, les spécifications, les directives d'installation et les manuels d'utilisation dans le format approprié) et échantillons du Produit nécessaires, pertinents, exacts et complets (ci-après les « Matériels »), ainsi que l'accès aux emplacements, au personnel et aux installations pertinents des sous-traitants du Client, du Demandeur ou du Fabricant.
- d. Sauf entente contraire entre les Parties, Nemko se réserve le droit de mettre officiellement fin à une Entente relative à des essais après une période de 60 jours d'inactivité et de facturer les travaux réalisés jusqu'à cette date. Une nouvelle soumission devra être émise afin que le projet puisse se poursuivre.
- e. Sauf entente contraire, tous les manuels d'utilisation et toute la documentation du produit doivent être rédigés en anglais.
- f. En cas de retard attribuable au Client, tout calendrier d'exécution ou toute estimation convenu(e) sera, au minimum, prolongé(e) d'une période correspondante au retard. Nemko se réserve le droit d'accorder des prolongations supplémentaires, compte tenu des autres mandats dont l'exécution pourrait entrer en conflit avec la prestation des Services en raison de ce retard.
- g. À moins qu'il ne soit expressément convenu dans le cadre des Services que Nemko doit identifier les écarts, les erreurs, les incohérences ou les omissions dans les Matériels, le Client demeure responsable de tous les aspects de ceux-ci, y compris du Produit. Nemko est en droit de se fier à l'exactitude et à l'exhaustivité des Matériels aux fins de l'établissement de ses soumissions et de l'exécution des Services.
- h. Les Services peuvent être fournis à distance, sous réserve de l'appréciation professionnelle de Nemko quant à la fiabilité des outils numériques concernés, ainsi qu'aux exigences des organismes d'accréditation et des propriétaires de programmes.
- i. Nemko n'assume aucune obligation quant à l'adéquation à un usage particulier. Nemko ne déclare ni ne garantit non plus que le résultat des Services signifie que le Produit est effectivement réputé

satisfaire aux exigences prévues par les Programmes. Si la conclusion du processus et de l'évaluation convenus est que les exigences des Programmes applicables ne sont pas respectées, les rapports en feront état et aucun certificat ne sera délivré. Le Client pourra alors, s'il le juge pertinent, commander des essais et des évaluations supplémentaires à titre de travaux additionnels. La conclusion de Nemko ainsi qu'une brève explication peuvent être fournies dans un rapport ou une déclaration, à la demande du Client.

- j. Les décisions de certification de Nemko sont fondées sur la documentation établie par Nemko elle-même ou par d'autres organismes d'évaluation de la conformité, conformément aux exigences prévues dans les Programmes applicables.
- k. Sauf entente contraire, tous les rapports et certificats sont émis en format numérique. En cas d'émission de rapports d'essai ou de certificats en version papier, et sauf entente contraire, des frais standards de 300 \$ US ou l'équivalent en monnaie locale seront facturés.
- l. Le Client doit prendre connaissance de toute ébauche ou version finale d'analyse des écarts, de rapport, d'attestation, d'étiquette, de certificat, de matériel de formation ou de tout autre livrable convenu (« Livrable ») dans un délai raisonnable suivant l'achèvement de la partie correspondante des Services.
- m. Toute erreur ou défectuosité documentée dans un Livrable sera corrigée dans un délai raisonnable, aux seuls frais de Nemko, pourvu que ladite erreur ou défectuosité ne soit pas attribuable au Client, à ses filiales ou à ses sous-traitants.
- n. Le Client doit aviser Nemko par écrit de toute erreur ou défectuosité dans un Livrable ou dans les Services dans un délai raisonnable après qu'il en a pris connaissance ou aurait raisonnablement dû en prendre connaissance, et au plus tard dans les 12 mois suivant l'émission du Livrable concerné.
- o. Les essais ou la certification d'un Produit ne dégagent pas le Client de sa responsabilité quant à la conformité de la conception, de la fabrication, de la commercialisation, de la vente, du service après-vente, de l'étiquetage, de la distribution, du transport, de l'utilisation ou de tout autre aspect du Produit et de sa mise en marché. De plus, les essais ou la certification ne constituent ni directement ni indirectement une représentation ou une implication d'un transfert, du Client à Nemko, des risques ou responsabilités découlant de la conception, de la fabrication, de la distribution, de l'utilisation ou de tout autre aspect du Produit et de sa mise en marché, ou s'y rapportant.
- p. Les services d'accès aux marchés de Nemko sont fournis selon une obligation de moyens. Nemko n'assume aucune obligation de résultat.

6. Personnel, sous-traitance et partenaires

- a. Du personnel qualifié sera affecté à l'exécution des Services conformément à toute exigence d'accréditation applicable. Sauf entente contraire, du personnel de remplacement pourra être affecté aux Services en tout temps, sans frais supplémentaires ni risque pour le Client. Ce personnel de remplacement devra posséder les qualifications et les compétences requises.
- b. Nemko peut sous-traiter des Services dans le cadre de sa prestation mondiale accréditée, conformément aux exigences d'accréditation et aux exigences des programmes applicables. Nemko a le droit de sous-traiter, en totalité ou en partie, les Services visés par le Contrat à toute

autre société du groupe Nemko ou à des ressources externes agissant sous les directives de Nemko ou exerçant leurs activités en vertu des accréditations pertinentes. Une telle sous-traitance ne libère pas Nemko de ses obligations en vertu du Contrat. La sous-traitance ne nécessite aucun consentement supplémentaire du Client. Toute objection du Client à l'égard de la sous-traitance doit être soulevée avant la signature du Contrat.

- c. Pour les services mondiaux d'accès aux marchés, dans les pays où Nemko n'est pas directement présent, Nemko s'appuie sur un réseau d'intermédiaires agissant en son nom ainsi que sur des organismes locaux d'évaluation de la conformité sélectionnés qui fournissent des services au Client. Cette pratique ne nécessite pas le consentement préalable du Client. L'accès aux marchés peut dépendre de la signature d'ententes distinctes entre le Client et ces tiers. Sauf indication expresse dans la soumission, les services des intermédiaires et des organismes de certification, ainsi que les coûts correspondants, ne sont pas inclus dans les soumissions de Nemko.
- d. Les services mondiaux d'accès aux marchés n'incluent pas l'évaluation de la conformité aux restrictions internationales, régionales ou nationales applicables au commerce, y compris, sans s'y limiter, les sanctions, les restrictions commerciales, les boycotts ou les embargos. Le Client est responsable de s'assurer du respect de toutes les lois et réglementations applicables relativement à ces restrictions.
- e. Nemko peut, à ses propres frais et risques, ajouter à l'équipe chargée de l'exécution des Services des observateurs à des fins telles que la formation interne, les évaluations par les pairs et la supervision obligatoire exercée par des organismes d'accréditation, des propriétaires de programmes, des autorités de notification ou d'autres intervenants similaires dans le cadre de services indépendants fournis par des tiers.

7. Intégrité du personnel de Nemko.

- a. Nemko doit être informée, sans délai indu, de : (i) tout risque réel ou potentiel en matière de santé, de sécurité ou d'environnement dont le Client a connaissance et qui est raisonnablement pertinent pour l'exécution des Services; et (ii) toute mesure mise en œuvre ou envisagée par le Client à l'égard de tels risques que le Client exige que le personnel de Nemko respecte.
- b. L'accès du personnel de Nemko au Produit, aux Matériels pertinents ou aux sites nécessaires à l'exécution des Services est régi par le Contrat. Cet accès ne peut être conditionnel à la signature, par le représentant ou par Nemko, d'une entente, d'une renonciation ou d'une quittance supplémentaire ayant une incidence, de quelque façon que ce soit, sur les droits ou obligations juridiques du représentant ou de Nemko. Tout document signé en contravention de la présente disposition sera nul et sans effet. Plus particulièrement, le personnel de Nemko n'est pas tenu de signer d'engagements individuels de confidentialité. Toute personne fournissant des services au nom de Nemko agit conformément aux systèmes de gestion de Nemko ou à des systèmes équivalents et est liée par des engagements individuels de confidentialité et d'impartialité.
- c. Lorsque l'exécution des Services par Nemko nécessite des visites dans des installations ou sur des sites sous le contrôle du Client, celui-ci est responsable du caractère adéquat, de la stabilité, de la sécurité et de la conformité légale de son environnement, y compris de la mise en œuvre de mesures raisonnables visant à atténuer ou à maîtriser les risques pertinents. Lorsque du personnel de Nemko

est présent dans les installations ou sur les sites du Client, il doit se conformer aux consignes raisonnables du Client en matière de santé et de sécurité, dans la mesure où celles-ci lui sont communiquées dans un délai raisonnable avant la visite.

- d. Les personnes qui fournissent des services au nom de Nemko peuvent refuser d'exécuter une activité ou de visiter une zone ou un site si, à leur seule discrétion, elles estiment que les risques pertinents sont inacceptables ou ne sont pas adéquatement pris en charge, maîtrisés ou autrement atténués. De telles situations comprennent également le harcèlement verbal ou physique fondé sur le sexe, l'orientation sexuelle ou tout autre motif, ou s'y rapportant. Toute décision de cette nature suspend les obligations des deux parties, à l'exception de l'obligation du Client de payer les Services déjà exécutés, sans responsabilité ni pénalité pour l'une ou l'autre des parties, jusqu'à ce qu'une entente soit conclue sur la façon de procéder.
- e. Nemko se réserve le droit de mettre fin à un projet en cas d'atteinte à l'intégrité dûment établie dans l'exécution des travaux, notamment en lien avec la corruption, le trafic d'influence ou le versement de paiements de facilitation.

8. Traçabilité

Dans la mesure où les normes ou programmes applicables l'exigent, le Client doit, en tout temps, se conformer aux exigences applicables lui permettant d'identifier, de documenter et d'assurer la traçabilité du Produit visé par le Contrat ainsi que des Livrables émis par Nemko à son intention.

9. Documentation

- a. Nemko se réserve le droit discrétionnaire de refuser que des rapports d'essai ou documents similaires servent de fondement à des activités de certification, d'attestation ou d'accès aux marchés mondiaux lorsque ces rapports ou attestations datent de plus de 36 mois au moment de la signature du Contrat relative aux Services.
- b. Le Client doit prendre toutes les décisions nécessaires en temps opportun. Le Client doit fournir à Nemko, conformément aux exigences des programmes applicables, l'accès au Produit, à tous les Matériels dans le format requis ainsi qu'à ses sites et installations lorsque cela est nécessaire à l'exécution des Services.
- c. Le Client doit fournir à Nemko, en temps opportun, le nombre requis et convenu d'échantillons d'essai. Un nombre insuffisant d'échantillons peut avoir une incidence sur l'avancement des Services, tandis qu'un nombre plus élevé d'échantillons peut contribuer à rendre les processus d'essai et de certification plus efficaces.
- d. À la signature du Contrat, le Client et Nemko conviendront si les échantillons d'essai doivent être retournés au Client ou éliminés, dans les deux cas, les frais seront aux frais du Client. À défaut d'entente à cet égard, le Client doit récupérer, sans délai indu et au plus tard à la date indiquée dans le formulaire de demande, la fiche de renseignements supplémentaires sur le produit ou tout document similaire, ou dans le Contrat, tous les Matériels qui se trouve sous la garde de Nemko après l'émission du Livable convenu par Nemko.
- e. Sous réserve de toute exigence applicable en matière de conservation découlant des accréditations propres à certains programmes, Nemko se réserve le droit de disposer de tout Matériel ou de le détruire s'il n'a pas été récupéré par le Client dans les 60 jours suivant l'émission du Livable

concerné. Les coûts documentés liés à cette disposition ou destruction seront à la charge du Client et facturés sur la base du temps consacré et du matériel utilisé, selon les taux horaires standards de Nemko.

- f. Tous les coûts liés à l'emballage, au déballage, à l'expédition, à l'assurance, à l'importation, à l'exportation ainsi qu'aux taxes applicables au transport des Matériels y compris les échantillons du Produit, etc (notamment le matériel, les logiciels, les manuels et les Matériels d'expédition etc), sont à la charge du Client, sauf entente contraire entre les Parties. Sauf indication expresse contraire dans le Contrat Nemko n'assume aucune responsabilité à l'égard des Matériels qui lui sont remis aux fins d'essais et, sauf entente contraire avec le Client dans le Contrat, n'assume aucune responsabilité découlant de la perte, de la destruction totale ou partielle des Matériels, ou s'y rapportant, pendant les essais, l'entreposage ou le transport.

10. Tiers touchés par les essais, audits ou inspections

Si les Services impliquent un ou plusieurs tiers ou ont une incidence sur ceux-ci, notamment lorsque ces tiers peuvent être affectés, de quelque manière que ce soit, par des essais, des inspections ou d'autres activités d'évaluation de la conformité, y compris dans le cadre d'ententes de fabrication, le Client est tenu d'informer tous les tiers concernés ou affectés et de s'assurer qu'ils reçoivent un avis approprié leur permettant, au besoin, de prendre les mesures préventives ou correctives nécessaires

11. Plateforme client en ligne de Nemko

Nemko peut, à sa discrétion, exiger que le Client et Nemko interagissent par l'intermédiaire de la plateforme client en ligne de Nemko ou d'un autre environnement numérique similaire dans le cadre de certains Services. Cette plateforme a notamment pour objet le partage de documents ainsi que l'accès aux rapports, certificats et autres documents pertinents pour les Services ou générés dans le cadre de ceux-ci.

Nemko peut utiliser Microsoft® Outlook® ou Microsoft® Teams® pour communiquer avec le Client et des tiers dans le cadre d'un projet. Le Client doit informer Nemko, sans délai indu, s'il estime que ces moyens de communication ne sont pas satisfaisants. Les Parties conviendront alors des canaux de communication à utiliser pour la suite des échanges.

12. Fournisseurs et sous-traitants du Client

- a. Sous réserve de l'alinéa 2.c) ci-dessus, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires afin que les obligations prévues aux présentes s'appliquent également à ses fournisseurs et sous-traitants, dans la mesure nécessaire à l'exécution des Services par Nemko.
- b. Sous réserve du consentement écrit préalable du Client, Nemko peut conclure des ententes de confidentialité distinctes avec les fournisseurs du Client. Le Client reconnaît que de telles ententes de confidentialité distinctes ont pour effet que Nemko ne sera pas autorisée à communiquer des renseignements concernant le fournisseur ou le produit visé, y compris des circonstances susceptibles d'avoir une incidence sur les échéanciers ou les plans d'avancement du Client.

13. Émission et maintien des certificats et autres Livrables

- a. À l'achèvement des Services, Nemko émettra les Livrables pertinents au Client, pourvu que Nemko conclue, sur la base des critères applicables, qu'il existe des preuves suffisantes de conformité aux exigences applicables et que les frais et droits de licence aient été acquittés par le Client conformément au Contrat. À la demande du Client, et lorsque cela est applicable, Nemko peut également émettre un rapport indiquant que certaines exigences ne sont pas respectées.
- b. Le paiement de toutes les sommes dues, y compris les droits de licence périodiques, constitue une condition préalable à l'émission et au maintien de tous les certificats et rapports.
- c. Sous réserve du paiement par le Client de toutes les sommes exigibles conformément au Contrat, le Client a le droit d'utiliser les certificats valides ainsi que les marques de produit et les étiquettes qui s'y rapportent, dans les formats et modèles standards fournis par Nemko, aux fins pour lesquelles ces Livrables sont généralement destinés et utilisés, notamment sur des lettres, des documents et du matériel promotionnel, le tout conformément aux exigences applicables. Les directives relatives au maintien et à l'utilisation des marques et de l'étiquetage sont disponibles sur nemko.com.
- d. Les Livrables, y compris les certificats, les étiquettes, les attestations et les rapports, ne doivent être utilisés qu'en lien avec des Produits fabriqués en totale conformité avec la conception ayant fait l'objet des essais ou de la certification.
- e. Pour certains programmes, le maintien de la validité et de l'utilisation des Livrables peut dépendre de la capacité du Client à démontrer le respect continu des exigences applicables, notamment au moyen de surveillances, d'audits, d'inspections ou d'autres activités d'évaluation de la conformité réalisées par Nemko.
- f. En cas de modification des exigences applicables, le Client doit, lorsque nécessaire, mettre en œuvre les changements requis afin de maintenir sa certification sans délai indu.
- g. Toute utilisation des Livrables ou toute référence à Nemko ou à ses services relativement à des Produits qui ne sont pas fabriqués en totale conformité avec la conception ayant fait l'objet des essais et de la certification doit être approuvée au préalable par écrit par Nemko.
- h. Le Client ne doit en aucun cas modifier ou altérer les Livrables, notamment en traduisant les documents concernés, sauf pour ses besoins strictement internes.
- i. En cas d'utilisation trompeuse des Livrables ou de toute autre contravention aux exigences applicables relatives au maintien et à l'utilisation des Livrables, Nemko peut, selon son appréciation de l'urgence et de la gravité de la situation, prendre des mesures correctives unilatérales et proportionnées, notamment suspendre ou retirer les Livrables, rendre publique la contravention ou déposer une plainte auprès des autorités compétentes.
- j. La modification d'unités individuelles certifiées ou étiquetées, ou le remplacement de pièces d'unités certifiées ou évaluées par des pièces de rechange ou de remplacement qui ne sont pas identiques à celles incluses dans l'unité certifiée ou évaluée, peut entraîner l'invalidité de la certification.
- k. La validité des certificats émis est conditionnelle au fait que les exigences du programme applicable ainsi que toute exigence particulière fassent partie intégrante du Contrat de services conclu entre les Parties.

14. Obligations de signalement du Client

- a. Le Client doit, sans délai indu, signaler à Nemko tous les faits et circonstances susceptibles d'avoir une incidence raisonnable sur les conditions ayant servi de fondement à l'émission ou au maintien d'un certificat ou de tout autre Livrable. Dans la mesure où ils peuvent raisonnablement être considérés comme pertinents pour la validité du Livrable concerné, le Client doit informer Nemko de tout incident lié à la qualité, de toute modification apportée aux systèmes de gestion de la qualité, aux procédés de fabrication, de toute plainte de client, de tout problème de fabrication, de toute déficience constatée dans les Produits, de tout incident majeur ainsi que de tout changement touchant le personnel clé, dans la mesure où ces éléments concernent les Produits visés par les Livrables. Nemko peut vérifier que le Client a mis en œuvre les mesures correctives appropriées à l'égard des plaintes consignées dans le cadre d'audits ou d'inspections périodiques ou extraordinaires, lorsque cela est permis ou exigé par le programme applicable.
- b. Dans la mesure où le programme applicable l'exige, le Client est tenu de veiller à ce qu'un registre de toutes les plaintes portées à sa connaissance relativement à la conformité aux exigences et aux programmes applicables, ainsi que des mesures prises à la suite de ces plaintes, soit tenu par les parties concernées. Le Client doit également s'assurer qu'un registre de toute déficience constatée dans les Produits ayant une incidence sur la conformité aux programmes applicables est conservé. Ces registres doivent être mis à la disposition des représentants de Nemko pour inspection en tout temps.
- c. Le Client doit immédiatement aviser Nemko par écrit s'il découvre ou a des motifs raisonnables de soupçonner que le Produit, à la suite d'essais, d'inspections, d'activités de certification ou d'autres activités d'évaluation de la conformité, présente un danger potentiel ou qu'il a causé, ou pourrait avoir causé, des blessures corporelles ou des dommages matériels.
- d. Dans les cas où Nemko s'est appuyée sur des certificats ou d'autres résultats d'évaluation délivrés par un organisme autre que Nemko aux fins de la certification du Produit ou d'autres activités d'évaluation de la conformité, le Client doit aviser Nemko s'il découvre par la suite que ces résultats sont invalides ou que les certificats concernés ont été suspendus, annulés ou retirés en raison de préoccupations liées à la sécurité ou à la conformité.
- e. Dès qu'il apprend, quelle qu'en soit la source, que des Produits visés par un certificat, une attestation, un rapport ou tout autre Livrable assorti d'un étiquetage correspondant n'étaient pas conformes aux Programmes applicables au moment de leur mise en marché, le titulaire du certificat doit immédiatement en aviser Nemko ainsi que les autorités compétentes.
- f. Dans les cas visés aux alinéas c), d) et e) ci-dessus, le Client doit, sans délai et à ses frais, prendre toutes les mesures d'atténuation requises en vertu du Programme applicable, de la réglementation ou de la loi, notamment pour modifier, réparer, rappeler ou détruire les Produits concernés, même si ceux-ci ont déjà été livrés à un grossiste, un distributeur, un détaillant ou un consommateur, ou sont détenus pour leur compte, ou encore même si le droit de propriété sur ces Produits a été transféré par le Client. La présente disposition demeure applicable même après la suspension ou le retrait d'un certificat.

- g. À la demande de Nemko, le Client doit fournir un échantillon d'un produit certifié, d'un sous-ensemble ou d'un composant d'un tel produit certifié afin de permettre sa réévaluation et la réalisation d'essais conformément au Programme applicable, lorsqu'il existe, selon le seul jugement professionnel de Nemko, des motifs fondés de vérifier si le produit certifié continue de satisfaire aux exigences du programme applicable. Les coûts nécessaires et dûment documentés associés à cette réévaluation et à ces essais seront à la charge du Client et facturés sur la base du temps consacré et du matériel utilisé, selon les taux horaires standards de Nemko.
- h. Le Client doit prendre les mesures correctives requises par le programme applicable à l'égard de toute non-conformité, observation, possibilité d'amélioration ou tout élément digne de mention signalé par Nemko dans le cadre de visites effectuées sur place.
- i. Un certificat ne peut être transféré du titulaire du certificat à une autre personne morale, y compris à sa société mère, à une société affiliée ou à une filiale, que si les conditions suivantes sont réunies : (i) le transfert est autorisé en vertu du programme applicable; (ii) le titulaire du certificat démontre, au moyen d'une documentation appropriée, que le transfert du certificat n'entraîne ni ne reflète aucun changement au produit certifié, au procédé de fabrication ou à toute autre condition ayant servi de fondement à l'émission du certificat par Nemko; (iii) la personne morale bénéficiaire du transfert s'engage à conclure avec Nemko une entente équivalente à celle liant la personne morale cédante, y compris le respect de toutes les exigences du programme applicable.
- j. Le Client doit informer Nemko de toute modification proposée aux Produits visés par les Livrables ainsi que de tout changement de lieu de fabrication avant la mise en œuvre de tels changements, lorsque la surveillance ou l'audit de la conception et de la production fait partie des activités couvertes par le Livrable. Le Client s'engage à mettre en œuvre toute directive applicable de Nemko avant la mise en marché ou la distribution d'une version modifiée d'un Produit visé par le Livrable.

15. Audits et inspections

- a. Dans les cas où le maintien de la validité d'un certificat ou d'un autre Livrable dépend de la réalisation d'audits ou d'inspections sur place, conformément au programme applicable, Nemko peut également effectuer, ou faire effectuer, des visites non planifiées chez le Client et dans ses installations de production lorsque, selon son seul jugement professionnel, cela est nécessaire pour vérifier que les conditions requises au maintien du Livrable concerné sont respectées.
- b. À la demande de Nemko, le Client doit fournir l'accès nécessaire au personnel de Nemko, à ses sous-traitants ainsi qu'aux représentants des organismes d'accréditation, des autorités réglementaires et des propriétaires de programmes, dans la mesure où ceux-ci sont autorisés en vertu du cadre applicable, afin qu'ils puissent observer l'exécution des travaux de Nemko. Cet accès doit être accordé à tous les sites, fournisseurs, membres du personnel, équipements, documents et autres biens jugés pertinents par Nemko relativement au Livrable concerné.
- c. Sauf indication contraire dans la soumission ou entente écrite expresse, les inspections sur place et les frais annuels ne sont pas compris dans le prix indiqué dans la soumission.

16. Suspension ou retrait des certificats

- a. Nemko peut, selon son seul jugement professionnel, suspendre ou retirer un certificat ou tout autre Livrable si elle estime que les conditions requises pour le maintien de ce certificat ou de ce Livrable ne sont plus respectées. Sauf lorsque des considérations de sécurité ou de protection de l'environnement exigent une intervention différente, le Client recevra un avis approprié ainsi qu'un délai raisonnable pour mettre en œuvre des mesures correctives visant à remédier à la situation à l'origine du problème, afin d'éviter la suspension ou le retrait. Les mesures correctives doivent être approuvées par Nemko ou par l'autorité compétente. Le défaut de mettre en œuvre les mesures correctives requises peut entraîner la suspension ou le retrait du certificat ou du Livrable.
- b. Toute décision de suspension ou de retrait doit être communiquée par écrit et préciser les faits sur lesquels elle est fondée.
- c. Pour certains programmes, les organismes gouvernementaux ou les propriétaires de programmes ont le pouvoir de décider de la suspension ou du retrait d'un certificat, notamment en donnant des directives à cet effet à Nemko.
- d. Nemko peut, à sa seule discrétion, suspendre ou retirer un certificat ou tout autre Livrable si le titulaire du certificat ne paie pas, dans les délais prescrits, les droits annuels de licence ou d'abonnement applicables, et ce, indépendamment de la conformité ou non du Produit aux programmes applicables. Dans un tel cas, Nemko doit aviser le titulaire du certificat au moins 20 jours ouvrables avant la suspension ou le retrait envisagé en raison du défaut de paiement des frais applicables.
- e. Si un livrable est suspendu ou retiré, le Client ne doit pas utiliser, rendre disponible ni faire référence aux livrables, notamment au moyen de l'apposition d'étiquettes ou de marques, que le motif de la suspension ou du retrait soit contesté, porté en appel ou non. De plus, le Client doit veiller à ce que toute autre utilisation active du livrable, quelle que soit la plateforme technologique utilisée, cesse immédiatement.
- f. Lorsqu'un certificat est suspendu ou retiré, celui-ci sera supprimé des bases de données publiques pertinentes.
- g. Pour les produits déjà expédiés, le Client indemniserà Nemko et la tiendra quitte de tous les coûts, réclamations ou demandes découlant de la présence continue des produits visés sur le marché ou s'y rapportant.

17. Recours contre une décision de certification

- a. Le Client a le droit de contester les décisions de certification de Nemko, y compris les décisions relatives à la délivrance, au renouvellement, à la suspension, au retrait ou au refus d'une certification.
- b. Tout recours doit être soumis par écrit à l'entité juridique de Nemko partie au Contrat de prestation de services conclu avec le Client. Il doit exposer les motifs du recours et joindre ou mentionner le Contrat de prestation de services régissant la prestation concernée.

- c. Sauf disposition contraire prévue par la législation, le programme de certification ou la norme applicable, tout recours doit être introduit dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date à laquelle le Client a reçu la décision de certification écrite de Nemko
- d. Nemko doit accuser réception du recours par écrit, veiller à ce qu'il soit examiné et traité de manière impartiale, puis communiquer au Client l'issue du recours par écrit.

18. Conséquences de la résiliation du Contrat sur la certification

- a. La validité d'un certificat est conditionnelle à l'existence d'une entente valide entre Nemko et le Demandeur/titulaire du certificat régissant la certification.
- b. À la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les présentes Exigences ainsi que toute exigence propre au Programme de certification applicable demeurent en vigueur entre les Parties aussi longtemps que le Produit est utilisé sur le marché visé, ou pendant une période de dix (10) ans suivant la dernière production, selon la première éventualité.

19. Plaintes des clients

En cas de plainte d'un client, le Client doit transmettre cette plainte à l'entité juridique de Nemko qui est partie au Contrat de services conclue avec le Client, par écrit et sans délai indu après avoir pris connaissance des circonstances donnant lieu à la plainte ou à des préoccupations. Nemko peut exiger que ces plaintes soient soumises selon un format précis sur le site Nemko.com. Les procédures de traitement des plaintes accréditées de Nemko s'appliquent. En cas d'appel d'une décision de certification, veuillez vous reporter à l'article 17 ci-dessus.

20. Évolution des programmes applicables et des pratiques de l'industrie

- a. Le Client doit maintenir à jour sa connaissance de tous les programmes applicables ainsi que des pratiques pertinentes de l'industrie.
- b. La présente Entente n'impose à Nemko aucune obligation ni aucun devoir de diligence d'informer le Client des modifications ou de l'évolution des normes applicables ou des pratiques de l'industrie survenant après la délivrance des certificats, sauf dans le cadre des audits de surveillance ou du renouvellement de ceux-ci.

21. Marquage, étiquetage et publicité relatifs à la certification de Nemko

- a. Lorsqu'un certificat est délivré, le Client se voit accorder une licence non exclusive, non transférable et non cessible lui permettant de présenter le Produit comme étant certifié par Nemko et d'utiliser le certificat ainsi que la marque ou l'étiquette de certification attribuée, le cas échéant, conformément aux modalités prévues dans le programme applicable. Le Produit ne peut être présenté comme certifié que s'il porte le marquage ou l'étiquetage prévu par le programme concerné.
- b. Le produit ou la documentation qui l'accompagne ne doit porter aucune marque de certification du programme sans que Nemko en ait été préalablement informée et sans son consentement écrit, général ou particulier.

- c. Le Client est autorisé à utiliser des références appropriées à Nemko ou le texte figurant dans les documents de certification dans ses communications, notamment dans la publicité ou le matériel promotionnel, uniquement relativement aux Produits précis qui portent la marque ou l'étiquette de certification du programme, à condition que, selon l'appréciation exclusive de Nemko, ce matériel soit conforme aux exigences de Nemko et du programme de certification concerné. Les Matériels ne doivent en aucun cas utiliser le certificat délivré par Nemko de manière à créer une impression erronée ou trompeuse quant à la nature des constatations, de la portée de la certification ou des Services de Nemko, ni d'une manière susceptible de porter atteinte à la réputation de Nemko.

22. Mesures de mise en application

Sauf indication contraire expresse dans le Contrat relativement à la présente disposition, les activités suivantes seront facturées au Client sur la base du temps et des ressources engagées (*temps et Matériels*) ou selon un tarif forfaitaire établi, afin d'éviter tout conflit d'intégrité réel ou perçu :

- a. Audits non annoncés ou non planifiés réalisés conformément aux exigences des présentes Exigences ou aux exigences d'un programme particulier.
- b. Travaux liés à la correction et à la clôture des non-conformités relevées lors d'audits ou d'inspections.
- c. Demandes d'accès à des documents, dossiers ou autres éléments d'information par des autorités publiques, des tribunaux, des parties adverses, des propriétaires de programmes ou des parties prenantes de la société civile, relativement à des produits ou systèmes visés par le Contrat ou en raison de ceux-ci.
- d. Les coûts engagés par Nemko à la suite de la notification par le Client de circonstances nécessitant un suivi de la part de Nemko après la délivrance des livrables. Cette disposition s'applique notamment lorsqu'il existe des indications fondées laissant croire que les exigences applicables pourraient ne plus être respectées, ou lorsqu'il y a des modifications ou changements apportés ou envisagés au produit, afin de permettre à Nemko de déterminer s'il est nécessaire de procéder à une nouvelle certification ou à un nouvel examen du produit concerné.
- e. Les coûts engagés dans le cadre de la suspension ou du retrait de livrables, ou de toute décision de rétablir ceux-ci.

23. Propriété intellectuelle

- a. Le Client déclare et garantit qu'il possède tous les droits et autorisations nécessaires pour accorder à Nemko le droit d'utiliser, de modifier, de traiter, de conserver et d'accéder à l'ensemble des Matériels fournis dans le cadre des Services, quel qu'en soit le format.
- b. Chaque partie demeure l'unique propriétaire de sa propriété intellectuelle ainsi que des droits qui s'y rattachent existant avant la date du Contrat. En particulier, Nemko demeure propriétaire des programmes, protocoles et listes de contrôle de Nemko, ainsi que des modèles d'attestations, de certificats et de rapports, et conserve tous les droits s'y rapportant.
- c. Nemko détient tous les droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables remis au Client en vertu du Contrat, y compris les droits d'auteur.

- d. Le Client ou le Demandeur, selon le cas, bénéficie d'une licence limitée, non transférable, mondiale et libre de redevances lui permettant d'utiliser les rapports, certificats, attestations, marques de certification, étiquettes et autres livrables valides conformément aux programmes applicables.
- e. Le Client ne doit pas divulguer à des tiers, en tout ou en partie, les rapports délivrés par Nemko sans le consentement écrit préalable de Nemko, lequel ne peut être refusé sans motif raisonnable. Ce consentement n'est toutefois pas requis lorsque la divulgation est faite à d'autres organismes d'évaluation de la conformité ou à des administrations publiques.
- f. Le Client est autorisé à traduire les livrables uniquement pour ses besoins et son usage internes, à ses propres risques.
- g. Nemko est autorisée à recueillir, conserver, traiter et utiliser, aux fins des évaluations de conformité ainsi que de la maintenance et de la mise à jour de ses programmes et systèmes, et pour satisfaire aux obligations d'archivage prévues par les Programmes applicables, le savoir-faire et la documentation acquis ou générés dans le cadre de l'exécution des Services. De plus, Nemko est autorisée à utiliser les documents et les renseignements reçus ou générés en vertu de la présente Entente sous une forme anonyme et agrégée, à des fins de formation interne et de développement des compétences liées à son rôle indépendant d'organisme d'évaluation de la conformité tiers, sous réserve en tout temps des obligations de confidentialité énoncées dans les présentes Exigences ou convenues par écrit avec le Client.
- h. Tout rapport ou certificat ne pourra être mis à la disposition de tiers par les Clients que dans son intégralité, sans modification du contenu, du contexte ou de la langue d'origine des Livrables.

24. Obligations de non-divulgaration

À moins d'un accord écrit contraire entre Nemko et le Client, les dispositions suivantes s'appliquent :

- a. Nemko doit appliquer des efforts conformes aux pratiques courantes de l'industrie afin de préserver la confidentialité de tout renseignement qu'elle reçoit dans le cadre de la prestation des Services.
- b. Nemko est autorisée à communiquer des renseignements à d'autres sociétés du groupe Nemko ainsi qu'à des partenaires externes liés par des obligations de confidentialité, dans la mesure nécessaire à l'exécution des Services ou à l'exercice de son rôle indépendant de tierce partie en matière d'évaluation de la conformité.
- c. Aucune disposition des présentes ne doit empêcher Nemko de communiquer des renseignements confidentiels aux organismes d'accréditation et aux propriétaires de programmes, dans la mesure où cette communication est requise en vertu des accréditations et des programmes applicables.
- d. Sauf indication contraire du Client, seul le Client aura accès à la documentation du projet, aux Matériels, aux Livrables et aux résultats.
- e. Sauf accord contraire, seule l'entité désignée sur le Livrable, ou son représentant légalement autorisé, a le droit d'autoriser Nemko à communiquer des renseignements à des tiers. Aux fins de la présente disposition, le terme « tiers » désigne toute personne morale autre que le Demandeur, y compris, sans s'y limiter, les sociétés mères, sociétés affiliées, filiales, actionnaires, sous-traitants ou

fournisseurs du Client ou du Demandeur. L'autorisation doit préciser en détail les renseignements pouvant être divulgués.

- f. Si Nemko reçoit instruction de communiquer des informations à un tiers, le Client s'engage à dégager Nemko de toute responsabilité vis-à-vis de ce tiers pour toute réclamation excédant les dispositions relatives à la limitation de responsabilité et à l'indemnisation figurant dans les conditions générales applicables, dans l'éventualité où ledit tiers se fierait, totalement ou partiellement, aux rapports concernés.
- g. Sous réserve de l'approbation écrite préalable du Client, Nemko peut accepter de s'engager à respecter des obligations de confidentialité envers les fournisseurs du Client de produits, de composants ou de services, y compris le Demandeur lorsque celui-ci est différent du Client. Dans un tel cas, Nemko ne communiquera pas au Client les rapports ni les renseignements concernant le fournisseur, le produit ou le composant, ni l'avancement de la partie pertinente du projet visé, son état d'avancement, les constatations effectuées ou la délivrance prévue des Livrables, sauf dans la mesure expressément prévue par l'obligation de confidentialité concernée. Sur demande, le Client pourra obtenir une copie des obligations de confidentialité en question.
- h. Les obligations de confidentialité prévues à la présente disposition ne s'appliquent pas dans la mesure où les renseignements doivent être communiqués à un organisme d'accréditation ou à un propriétaire de programme pertinent, à un tribunal compétent, à un organisme gouvernemental ou à toute autre autorité publique compétente, conformément aux lois applicables, à une ordonnance judiciaire ou à toute autre exigence réglementaire applicable. Nemko n'assume aucune obligation d'avis préalable envers le Client ou le Demandeur/titulaire du certificat lorsqu'une communication est effectuée conformément au présent alinéa h).
- i. De plus, les renseignements ne seront pas considérés comme confidentiels dans la mesure où : (i) ils étaient déjà connus du destinataire avant leur communication par l'autre partie; (ii) ils deviennent connus du destinataire par l'intermédiaire d'un tiers qui n'est pas assujéti, à la connaissance du destinataire, à des obligations de confidentialité envers le Client; (iii) ils sont ou deviennent accessibles au public sans qu'il y ait eu action ou omission de la part du destinataire; ou (iv) Nemko, dans l'exercice de son jugement professionnel à titre d'organisme indépendant d'évaluation de la conformité, estime qu'il est nécessaire de diffuser un avertissement au public concernant la sécurité ou l'utilisation d'un produit ou d'un service.
- j. Les présentes obligations de confidentialité demeureront en vigueur après l'achèvement des Services, la résiliation de la Convention ainsi que la cessation, la suspension ou le retrait d'une certification, et continueront de s'appliquer aussi longtemps que les renseignements visés pourront raisonnablement être considérés comme des renseignements confidentiels au sens de cet Accord.
- k. Nemko n'est pas en mesure de s'engager à retourner ou à supprimer les Matériels après la finalisation des Services. Aucune disposition des présentes ne doit empêcher Nemko de conserver une copie de tous les renseignements confidentiels liés à la prestation des Services à des fins internes de gestion contractuelle, de conformité aux exigences d'accréditation et de gestion des risques. Nemko conservera les documents écrits pendant une période minimale de dix (10) ans à compter de la délivrance du livrable.
- l. Les présentes Exigences ne constituent pas des renseignements confidentiels.