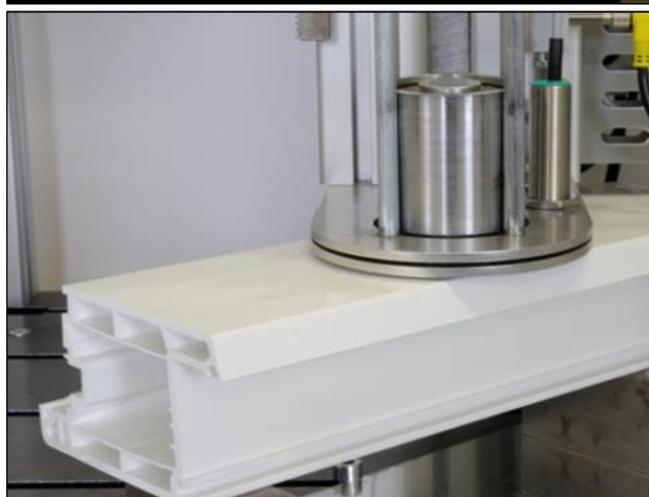
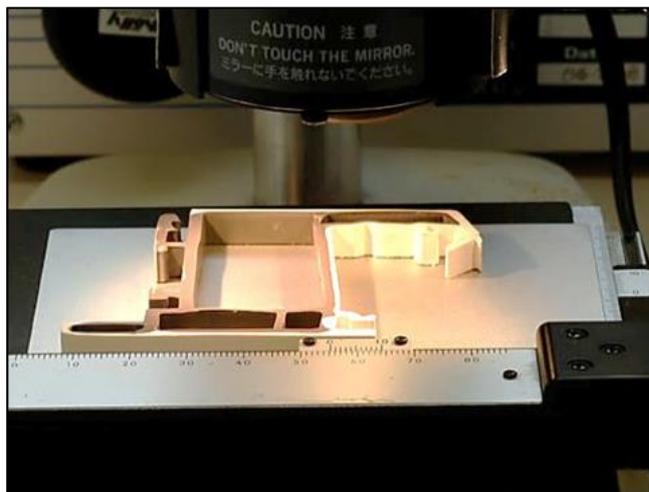


CERTIFICATION

# Annexe de gestion administrative de la certification NF

## Profilsés de fenêtres en PVC



N° d'identification : NF126

N° de révision : 12

Date de mise en application : 13/11/2018

## TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	Obtenir la certification .....	3
1.1	Demande d'admission .....	3
1.2	Demande d'extension .....	4
Partie 2	Faire vivre la certification : les modalités de suivi .....	5
2.1	Modalités de contrôles du suivi .....	5
2.2	Revue de l'évaluation et décision.....	5
Partie 3	Dossiers de certification .....	7
3.1	Demande d'admission .....	7
3.2	Demande d'extension .....	11
3.3	Nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque NF.....	14
Partie 4	Les tarifs .....	17
4.1	Prestations afférentes à la certification NF.....	17
4.2	Recouvrement des prestations .....	19
4.3	Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur/titulaire.....	19
4.4	Les tarifs.....	19

# Partie 1

## Obtenir la certification

### 1.1 Demande d'admission

#### 1.1.1 PRESENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

Avant de faire sa demande, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, les conditions définies dans la présente annexe de gestion administrative et notamment la partie 2 concernant son produit et les sites concernés et qu'il utilise une composition vinylique certifiée et fabriquée selon les modalités du référentiel de certification QB « Composition vinylique et sa fabrication pour profilés de fenêtres en PVC » (QB34) ou équivalent (caractéristiques certifiées et modalités d'évaluation identiques).

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés au §3.1.

Dans le cas où le produit provient d'une unité de fabrication en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE), le demandeur désigne un mandataire dans l'EEE qui cosigne la demande.

Cette disposition, incluant l'aspect financier, doit être validée dans la lettre-type 1 et les informations concernant le mandataire doivent être précisées dans la fiche-type 1.

A réception de la demande, le processus suivant est engagé :

- revue administrative et technique de la demande,
- mise en œuvre et modalités de l'évaluation (audits et essais),
- revue de l'évaluation,
- décision.

#### 1.1.2 REVUE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE DE LA DEMANDE

A réception du dossier de demande, le CSTB vérifie que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences du référentiel de certification.

La demande n'est recevable que si :

- la lettre de demande est complétée, signée et, le cas échéant, accompagnée du ou des devis signé(s),
- le demandeur maîtrise et assume la responsabilité des étapes suivantes : conception, fabrication, assemblage, contrôle qualité, marquage, conditionnement ainsi que la mise sur le marché et précise les points critiques des différentes étapes,
- tout aspect non effectué par le demandeur fait l'objet d'un contrat définissant les responsabilités respectives avec son prestataire (le demandeur reste responsable de l'ensemble des opérations et de leur cohérence),
- les produits objets de la demande respectent les normes et les spécifications techniques complémentaires fixées dans la partie 2 du référentiel de certification ;
- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande prévus dans le référentiel de certification et le document technique 126-01 sont mis en place depuis au moins 3 mois (cette durée peut être ajustée au cas par cas après validation de l'organisme mandaté),
- l'ensemble des documents demandés est joint à la demande, notamment les éléments contractuels de la relation demandeur/mandataire.

Le CSTB s'assure également de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande et peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Dès que la demande est recevable, le CSTB organise l'évaluation et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, sites audités, laboratoires, produits prélevés, etc.).

### 1.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF sont en général de deux types :

- les audits réalisés sur l'unité de fabrication,
- les essais sur les produits.

### 1.1.4 REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION

Le CSTB évalue les rapports d'audit et d'essais établis et adressés au demandeur (revue d'évaluation). Dans certains cas, le CSTB peut, dès lecture et analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écarts avec demande de proposition d'action corrective par le demandeur dans le délai prescrit.

Le demandeur doit alors présenter, pour chaque écart relevé par l'auditeur, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables. Le CSTB analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un audit ou d'essais complémentaires pour vérifier la mise en place d'actions correctives (audit complet ou partiel et/ou vérification documentaire).

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au comité particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le CSTB conclut sur l'évaluation et notifie la décision au titulaire qui peut être :

- accord de certification, avec ou sans observations ;
- refus de certification en motivant le refus.

En cas de décision positive de certification, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF et le CSTB adresse le certificat NF au demandeur qui devient à cette occasion titulaire du droit d'usage de la marque NF.

Les certificats sont émis sans date de validité.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux règles générales de la marque NF. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.

L'attribution du droit d'usage ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité du CSTB à celle qui incombe légalement à l'entreprise titulaire du droit d'usage de la marque NF.

Le titulaire peut alors communiquer sur sa certification conformément aux modalités définies en partie 2 du référentiel de certification.

## 1.2 Demande d'extension

Les étapes décrites au §1.1 sont applicables.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés au §3.2.

## Partie 2

# Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Pendant toute la durée de la certification, le titulaire doit :

- respecter les exigences et les modalités de marquage décrites dans la partie 2 du référentiel de certification,
- mettre à jour son dossier de certification en utilisant les modèles fournis en partie 3 de la présente annexe,
- informer systématiquement le CSTB de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification.

En outre, le CSTB se réserve le droit de faire effectuer tout contrôle (visites, essais, vérifications) qu'il estime nécessaire suite :

- à une modification concernant le produit certifié ou l'organisation qualité des entités de fabrication (usine ou ateliers de fabrication, laboratoires),
- à des réclamations, contestations ou litiges dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque NF,
- à des contrôles pouvant être effectués dans le commerce (y compris prélèvements).

En cas de litiges avec des utilisateurs, les contrôles peuvent comporter des prélèvements ou des essais sur les lieux d'utilisation (dans ce cas, le titulaire est invité à se faire représenter pour y assister).

### 2.1 Modalités de contrôles du suivi

Le suivi des produits certifiés comprend des audits de suivi de l'unité de fabrication et des essais sur les produits.

Il comporte également la surveillance de l'utilisation de la marque et des logos sur les produits, emballages et tout support de communication.

Les modalités de suivi (audits et essais) sont fonction :

- de la certification ISO 9001 ou non du titulaire, conformément à la partie 2 du référentiel de certification,
- des décisions prises suite aux contrôles précédents (audits et essais).

Avant d'engager le processus de suivi, le CSTB réalise une revue administrative et technique du dossier de certification afin de s'assurer qu'aucune modification impactant cette dernière n'est à prendre en considération.

### 2.2 Revue de l'évaluation et décision

Le CSTB évalue les rapports d'audit et d'essais établis et adressés au titulaire (revue d'évaluation). Dans certains cas, le CSTB peut, dès lecture et analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, de fiches d'écart avec demande de proposition d'action corrective par le titulaire dans le délai prescrit.

Le titulaire doit présenter, pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec un délai de mise en application pertinent au regard de l'écart constaté. Les personnes responsables des actions à mettre en place doivent aussi être indiquées. Le CSTB analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le CSTB présente éventuellement, pour avis, au comité particulier, une synthèse de l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

---

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le CSTB conclut sur l'évaluation et notifie la décision au titulaire qui peut être :

- conclusion de maintien du certificat,
- décision de sanction conformément aux règles générales de la marque NF.

Lorsqu'il y a sanction, celle-ci est exécutoire à dater de sa notification. Le choix de la sanction dépend du degré de gravité de l'écart constaté. Les notifications de sanction touchant au droit d'usage sont signées par la Direction du CSTB.

Les frais liés aux contrôles complémentaires, occasionnés par les sanctions ou après analyse des rapports, sont à la charge du titulaire.

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque NF entraîne l'interdiction d'utiliser la marque NF et d'y faire référence. Cette obligation vaut non seulement pour le titulaire mais aussi pour l'ensemble du réseau commercial de sa société ainsi que pour les négociants appelés à distribuer ses produits.

Toute la documentation (documents techniques et commerciaux, étiquettes, affiches, publicité, sites Internet, etc.) ne doit plus faire état de la marque NF pour le produit objet d'une suspension ou d'un retrait (erratum et/ou retrait).

Le titulaire peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux règles générales de la marque NF. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.

## Partie 3

# Dossiers de certification

La demande de droit d'usage doit être établie par le demandeur/titulaire en un exemplaire selon les cas et modèles définis ci-après. Cette demande est à formuler en **un original sur papier à en-tête du demandeur en langue française** et l'ensemble est à adresser au CSTB.

Dans le cas où le produit provient d'une unité de fabrication située en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE), le demandeur désigne un mandataire dans l'EEE qui cosigne la demande. Une demande concernant un produit qui bénéficie d'une marque de conformité étrangère ou d'un certificat d'essais émis par un laboratoire étranger est traitée en tenant compte des accords de reconnaissance existants conformément aux règles générales de la marque NF.

**Note :** les versions électroniques des modèles de lettres-type et fiches-type peuvent être obtenues auprès du CSTB.

### 3.1 Demande d'admission

Le demandeur établit un dossier de demande contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la **lettre-type 1**,
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la **fiche-type 1**,
- une fiche descriptive concernant les produits selon **fiche-type 1bis**.

Les informations suivantes doivent être jointes à ce dossier :

#### 1 définition/description de la fabrication

- constituants des produits (caractéristiques des matières premières utilisées pour les différents profilés objet de la demande),
- conditions de fabrication :
  - organisation générale de la production et moyens de production,
  - description schématique du processus de fabrication (avec description des différents postes de fabrication),
  - description du conditionnement et des conditions de stockage,
  - description du marquage apposé sur les profilés ;

#### 2 caractéristiques générales du site de fabrication

- organigramme général de l'usine et celui du service responsable de la qualité indépendant des services de production,
- liste des produits fabriqués sur le site,
- plans des profilés, non côtés, échelle 1/1 dont la légende est conforme au document technique 126-01 (parties 1 & 2),
- désignation commerciale du ou des types de fenêtres pour laquelle les profilés sont utilisés,
- production annuelle de linéaire de profilés fabriqués ;

#### 3 moyens de contrôle

- description du plan et des moyens de contrôle,
- description de l'organisation des contrôles en usine conformément au référentiel de certification et au document technique 126-01 ;

#### 4 documents annexes

- certificat d'étalonnage ou de vérification métrologique des appareils utilisés,
- procédures écrites respectant les exigences définies à la partie 2 du référentiel,
- autres documents techniques.

**LETTRE-TYPE 1**

**MARQUE NF « PROFILÉS DE FENÊTRES EN PVC »**

**FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF**

(à établir sur papier à en-tête du demandeur)

CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DU BATIMENT  
Direction Baies et Vitrages  
84, avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne  
F-77447 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

Objet : Demande d'admission au droit d'usage de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC »

Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF :

- pour le produit/la gamme de produits (nom ou liste en PJ) :
- fabriqué(s) dans l'unité de fabrication :
- pour la dénomination commerciale :

A cet effet, je déclare connaître et accepter les règles générales de la marque NF, le référentiel de certification de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC », le document technique et l'annexe de gestion administrative et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque NF et en particulier à me conformer sans restriction, ni réserve aux décisions prises conformément aux règles générales de la marque NF et au référentiel de certification de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC ».

*Option<sup>(2)</sup>: J'habilite par ailleurs la société (raison sociale, statut, siège social) :*

*représentée par M./Mme/Mlle :*

*en qualité de :*

*à me représenter dans l'Espace Economique Européen pour toutes questions relatives à l'usage de la marque NF « Profilés de Fenêtres en PVC ». Je m'engage à signaler immédiatement au CSTB toute nouvelle désignation du représentant ci-dessus désigné. Je demande à ce propos que les frais qui sont à ma charge lui soient facturés directement. Elle en assurera le règlement pour mon compte et en mon nom, dès réception des factures comme elle s'y engage en acceptant la représentation.*

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant  
légal du demandeur**

**Date et signature du représentant  
dans l'Espace Economique Européen<sup>(1)</sup>**

*Précédées de la mention manuscrite  
« Bon pour acceptation de la représentation »*

*(1) ne concerne que les demandeurs situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE)*

**FICHE-TYPE 1**

**MARQUE NF « PROFILS DE FENETRES EN PVC »**

**FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR**

➤ **UNITE DE FABRICATION**

Raison sociale :

Adresse :

Pays :

Téléphone :

N° SIRET<sup>(1)</sup> : - Code NAF<sup>(1)</sup> :

Nom et qualité du représentant légal<sup>(2)</sup> :

Nom et qualité du correspondant (si différent) :

Numéro d'identifiant TVA<sup>(3)</sup> :

Adresse électronique :

Site internet :

Système de management de la qualité certifié<sup>(4)</sup> :  ISO 9001

➤ **FABRICANT (si différent de l'unité de fabrication)**

Raison sociale :

Adresse :

Pays :

Téléphone :

N° SIRET<sup>(1)</sup> : - Code NAF<sup>(1)</sup> :

Nom et qualité du représentant légal<sup>(2)</sup> :

Nom et qualité du correspondant (si différent) :

Numéro d'identifiant TVA<sup>(3)</sup> :

Adresse électronique :

Site internet :

➤ **MANDATAIRE (si demandé)**

Raison sociale :

Adresse :

Pays :

Téléphone :

N° SIRET<sup>(1)</sup> : - Code NAF<sup>(1)</sup> :

Nom et qualité du représentant légal<sup>(2)</sup> :

Nom et qualité du correspondant (si différent) :

Numéro d'identifiant TVA<sup>(3)</sup> :

Adresse électronique :

Site internet :

(1) uniquement pour les entreprises françaises

(2) Le représentant légal est la personne juridiquement responsable.

(3) concerne les fabricants européens

(4) joindre une copie du certificat

**FICHE-TYPE 1BIS**

**MARQUE NF « PROFILS DE FENETRES EN PVC »**

**DESCRIPTION DES PRODUITS SOUMIS A L'ADMISSION**

➤ **PROFILES**

REFERENCE	FONCTION	MASSE LINEIQUE (g.m <sup>-1</sup> )

Les plans des profilés correspondants, non côtés, à l'échelle 1/1 dont la légende est conforme au document technique 126-01, parties 1 et 2, doivent être joints.

➤ **COMPOSITION VINYLIQUE**

Les caractéristiques d'identification de la composition vinylique certifiée, définies selon les modalités du référentiel de certification QB « Composition vinylique et sa fabrication pour profilés de fenêtres en PVC » (QB34) ou équivalent, sont annoncées par le fabricant et soumises aux vérifications d'admission.

Référence :

Code CSTB :

Masse volumique (g.cm<sup>-3</sup>) :

Taux de cendres (%) :

DHC (min) :

Température (°C) :  190  200

Point Vicat (°C) :

Colorimétrie (2°) : L\* = ± 1

a\* = ± 0,5

b\* = ± 0,8

### 3.2 Demande d'extension

Le demandeur établit un dossier de demande contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la **lettre-type 2**,
- une fiche descriptive concernant les produits selon **fiche-type 2**.

**LETTRE-TYPE 2**

**MARQUE NF « PROFILÉS DE FENETRES EN PVC »**

**FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF**

(à établir sur papier à en-tête du demandeur)

CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DU BATIMENT  
Direction Baies et Vitrages  
84, avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne  
F-77447 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

Objet : Demande d'extension du droit d'usage de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC »

Monsieur,

En tant que titulaire de la marque NF « Profilés de Fenêtres en PVC » pour le/les produit(s) de ma fabrication identifié(s) sous la/les référence(s) suivante(s) :

- désignation du produit/de la gamme de produits (nom ou liste en PJ) :
- fabriqué(s) dans l'unité de fabrication :
- pour la dénomination commerciale :
- droit d'usage accordée le (n° certificat + date),

J'ai l'honneur de demander l'extension du droit d'usage de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC » (NF126) pour le produit/la gamme de produits défini(e) dans la fiche-type 2.

Ce(tte) produit/gamme de produits en demande d'extension remplacera le/les produit(s) certifié(s) mentionné(s) ci-dessus :  oui  non.

Je déclare que le(s) produit(s)/la gamme de produits faisant l'objet de la présente demande sont, pour les autres caractéristiques, strictement conformes au(x) produit(s)/à la gamme de produits déjà certifié(es) et fabriqué(es) dans les mêmes conditions.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les règles générales de la marque NF, le référentiel de certification de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC », le document technique et l'annexe de gestion administrative et m'engage à les respecter et à en informer mon réseau commercial pendant toute la durée d'usage de la marque NF et en particulier à me conformer sans restriction, ni réserve aux décisions prises conformément aux règles générales de la marque NF et au référentiel de certification de la marque NF « Profilés de fenêtres en PVC ».

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date et signature du représentant  
légal du demandeur**

**Date et signature du représentant  
dans l'Espace Economique Européen<sup>(1)</sup>**

*Précédées de la mention manuscrite  
« Bon pour acceptation de la représentation »*

(1) ne concerne que les demandeurs situés hors de l'Espace Économique Européen (EEE)

**FICHE-TYPE 2**

**MARQUE NF « PROFILS DE FENETRES EN PVC »**

**DESCRIPTION DES PRODUITS SOUMIS A L'EXTENSION**

➤ **PROFILES**

REFERENCE	FONCTION	MASSE LINEIQUE (g.m <sup>-1</sup> )

Les plans des profilés correspondants, non côtés, à l'échelle 1/1 dont la légende est conforme au document technique 126-01, parties 1 et 2, doivent être joints.

➤ **COMPOSITION VINYLIQUE**

Les caractéristiques d'identification de la composition vinylique certifiée, définies selon les modalités du référentiel de certification QB « Composition vinylique et sa fabrication pour profilés de fenêtres en PVC » (QB34) ou équivalent, sont annoncées par le fabricant et soumises aux vérifications d'admission.

Référence :

Code CSTB :

Masse volumique (g.cm<sup>-3</sup>) :

Taux de cendres (%) :

DHC (min) :

Température (°C) :  190  200

Point Vicat (°C) :

Colorimétrie (2°) : L\* = ± 1

a\* = ± 0,5

b\* = ± 0,8

### 3.3 Nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque NF

Le titulaire établit un dossier de demande contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la **lettre-type 1**,
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la **fiche-type 1**,
- une fiche descriptive concernant les produits selon **fiche-type 1bis**.
- les éléments spécifiques à fournir dans le cadre d'une nouvelle demande d'admission par tout demandeur dont le droit d'usage a été retiré suite à une sanction selon la **fiche-type 3**.

**FICHE-TYPE 3**

**MARQUE NF « PROFILS DE FENETRES EN PVC »**

**ELEMENTS SPECIFIQUES A FOURNIR DANS LE CADRE D'UNE NOUVELLE DEMANDE D'ADMISSION PAR TOUT DEMANDEUR DONT LE DROIT D'USAGE A ETE RETIRE SUITE A UNE SANCTION**

- cas d'un acte de pratique commerciale trompeuse en application des articles L121-2 à L121-5 du code de la consommation (émission d'une fausse attestation et/ou d'un faux certificat indiquant que des produits sont certifiés par le CSTB alors qu'ils ne le sont pas)
- manquement aux engagements en matière de bon usage de la marque de certification

Le demandeur est responsable de définir et réaliser toute action qu'il jugera nécessaire pour remédier durablement aux causes et aux conséquences de ses engagements en matière de bon usage de la marque de certification.

Actions	A minima, preuves à apporter par le demandeur au CSTB démontrant ses actions réalisées pour remédier durablement aux causes et conséquences	Validité des preuves reçues
Actions curatives	Liste des acteurs avec leurs coordonnées complètes (clients, prospects, contrôleurs techniques...) ayant été destinataires de fausses attestations/faux certificats ; à défaut, la liste des acteurs (clients, prospects, contrôleurs techniques...) ayant été contactés au cours des 24 derniers mois	<input type="checkbox"/> Liste transmise <input type="checkbox"/> Liste non transmise Commentaires :
	Liste des clients avec leurs coordonnées complètes ayant reçu des produits indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification ; à défaut la liste des clients au cours des 24 derniers mois	<input type="checkbox"/> Liste transmise <input type="checkbox"/> Liste non transmise Commentaires :
	Information écrite faite par le responsable du demandeur informant ces acteurs de la non-validité des fausses attestations/faux certificats dont ils ont été destinataires	Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des acteurs et, au minimum, auprès de 5 clients et contrôleurs techniques <input type="checkbox"/> Information réalisée et corroborée par les acteurs <input type="checkbox"/> Information non réalisée ou partiellement réalisée Commentaires :
	Information écrite faite par le responsable du demandeur informant les clients de produits indûment marqués ou présentés avec la(les) marque(s) de certification	Le CSTB vérifiera la mise en œuvre de l'action auprès de 5 % des clients et, au minimum, auprès de 5 clients <input type="checkbox"/> Information réalisée et corroborée par les acteurs <input type="checkbox"/> Information non réalisée ou partiellement réalisée Commentaires :
	Action menée envers la(les) personne(s) responsable(s) de la formalisation et de la diffusion des fausses attestations/faux certificats et/ou de la livraison de produits indûment marqués	<input type="checkbox"/> Action pertinente <input type="checkbox"/> Action non pertinente Commentaires :

Actions	A minima, preuves à apporter par le demandeur au CSTB démontrant ses actions réalisées pour remédier durablement aux causes et conséquences	Validité des preuves reçues
Actions correctives	Preuves d'information/de sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'entreprise aux pratiques commerciales trompeuses (ex : fiche de présence signée, support d'information ...)	<input type="checkbox"/> Preuve(s) pertinente(s) <input type="checkbox"/> Preuve(s) non pertinente(s) Commentaires :
	Dispositions déontologiques	<input type="checkbox"/> Définies <input type="checkbox"/> Non définies Commentaires :
	Engagement de l'ensemble du personnel de l'entreprise à respecter les dispositions déontologiques (ex : contrat de travail, engagement individuel...)	<input type="checkbox"/> Engagements disponibles <input type="checkbox"/> Engagements non disponibles Commentaires :
	Planification d'audits internes de respect des dispositions déontologiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- premier audit interne planifié, au plus tard, dans les trois mois à partir de la date de la demande d'admission auprès du CSTB,</li> <li>- audits internes planifiés suivant une fréquence annuelle.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Planification conforme <input type="checkbox"/> Planification non conforme Commentaires :
	Lettre d'engagement du responsable de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues ;</li> <li>- à accepter la facturation annuelle de deux jours d'audit supplémentaire répartis sur l'année au barème de l'application en vigueur.</li> </ul> <p><i>Nota : cet audit aura pour objet de vérifier l'efficacité de la mise en œuvre des actions, sur base documentaire et in situ.</i></p>	<input type="checkbox"/> Lettre d'engagement disponible <input type="checkbox"/> Lettre d'engagement non disponible Commentaires :
	Donner accès à l'auditeur du CSTB, pendant une période de deux ans, aux coordonnées complètes de l'ensemble des destinataires des offres pour une interrogation par sondage par le CSTB des pièces reçues	<p><i>Le CSTB procédera à des sondages, pendant deux ans à partir de la date de demande d'admission auprès du CSTB, auprès de 5 % des destinataires des offres et, au minimum, auprès de 5 destinataires.</i></p>
Actions préventives	Le cas échéant, preuves de déploiement de la charte de déontologie dans les filiales de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Preuve(s) pertinente(s) <input type="checkbox"/> Preuve(s) non pertinente(s) Commentaires :

Toutes les actions requises sont disponibles, définies, pertinentes ou conformes.

La demande d'admission peut être introduite.

Toutes les actions requises ne sont pas disponibles.

La recevabilité de la demande d'admission ne peut pas être prononcée.

Analyse réalisée par (responsable et/ou gestionnaire de l'application) :		Validation par le directeur opérationnel (nom) :	
Date :	Visa :	Date :	Visa :

## Partie 4

### Les tarifs

La présente partie a pour objet de définir le montant des prestations afférentes à la certification NF et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF comprend les prestations suivantes :

- gestion (développement et mise en place d'une application, instruction de la demande, fonctionnement d'application de certification)
- droit d'usage de la marque NF ;
- essais ;
- audits ;
- contrôles complémentaires ou supplémentaires ;
- frais de déplacement.

#### 4.1 Prestations afférentes à la certification NF

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Recouvrement des prestations
<p><u>Gestion :</u> Développement et mise en place d'une application, instruction de la demande de certification</p>	<p>Participation à la mise en place de la marque NF dont l'élaboration du référentiel de certification.</p> <p>Prestations comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs et l'évaluation des résultats de contrôles.</p>	<p>Demande initiale / demande extension : cf §4.2.1</p>
<p><u>Gestion :</u> Fonctionnement de l'application de certification</p>	<p>Prestations comprenant la gestion des dossiers des produits certifiés, les relations avec les titulaires, les laboratoires, les auditeurs, la publication des données certifiées, certificats, l'évaluation des résultats de contrôle, les actions de communication sectorielle.</p>	<p>Surveillance : cf §4.2.2</p>
<p>Droit d'usage de la marque NF</p>	<p>Ce droit d'usage contribue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la défense de la marque NF (dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et usages abusifs (prestations de justice) ;</li> <li>- à la promotion générique de la marque NF ;</li> <li>- au fonctionnement général de la marque NF (gouvernance,...).</li> </ul>	<p>Demande initiale / demande extension : cf § 4.2.1</p> <p>Surveillance : cf § 4.2.2</p>

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Essais	Prestations d'essais des laboratoires (prestations comprenant la préparation et le prélèvement lui-même)	<p>Les tarifs des laboratoires sont diffusés sur demande.                      Il ne sera pas facturé de montant inférieur à une demi-journée si le prélèvement est réalisé en dehors de l'audit.</p> <p>Le demandeur/titulaire fournit à titre gracieux les échantillons et les met à disposition à l'adresse du laboratoire.</p> <p>Les frais relatifs aux droits et taxes à l'importation sont à la charge du demandeur de l'essai ; le demandeur acquitte tous droits et taxes avant l'expédition des échantillons.</p> <p>Demande initiale / demande extension : cf § 4.2.1                      Surveillance : cf § 4.2.2</p>
Audit	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même, le rapport, et, le cas échéant, le suivi des actions correctives mentionnées dans les fiches d'écart.	<p>Demande initiale / demande extension : cf § 4.2.1                      Surveillance : cf § 4.2.2</p>
Contrôles complémentaires /supplémentaires.	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires (audit ou essais de vérification complémentaires) qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou d'anomalies décelées par les contrôles courants.	<p>Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande. Les frais des contrôles complémentaires / supplémentaires sont facturés et payés avant réalisation des prestations.</p>
Frais de déplacement		<p>S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.</p>

## 4.2 Recouvrement des prestations

### 4.2.1 DEMANDE INITIALE / DEMANDE D'EXTENSION

Avec sa demande de certification (demande initiale ou extension), le demandeur remet une avance d'un montant de 50% des frais relatifs aux prestations de gestion, d'essais et d'audit. Ces prestations sont facturées à l'admission (accord du droit d'usage). Il s'agit d'un montant forfaitaire.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit. Ces frais restent acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé, étendu ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Lorsque la marque NF est accordée au cours de l'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivant la décision d'accord du droit d'usage.

### 4.2.2 SURVEILLANCE

Les frais relatifs aux prestations annuelles de gestion, d'audit, d'essais et de droit d'usage de la marque NF sont facturés au cours du premier trimestre de chaque année et restent acquis en cas de non reconduction, de retrait, d'annulation ou de suspension du droit d'usage de la marque NF en cours d'année.

S'ils ne sont pas intégrés dans la prestation « audit », les frais de déplacement sont facturés après la réalisation de chaque audit.

### 4.2.3 NON PAIEMENT DES SOMMES DUES

Le demandeur ou le titulaire du droit d'usage de la marque NF doit s'acquitter de tous les frais dans les conditions prescrites. Toute défaillance de sa part fait en effet obstacle à l'exercice par le CSTB, des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre du présent référentiel de certification.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne déterminerait pas, dans un délai de un mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, toute sanction prévue dans les règles générales de la marque NF peut être prise pour l'ensemble des produits admis du titulaire.

## 4.3 Annulation d'un audit ou d'un essai par le demandeur/titulaire

Pour tout audit annulé par le demandeur/titulaire, moins de 30 jours avant la date de l'audit, le CSTB peut facturer une somme forfaitaire à titre de dommages et intérêts :

- facture de 25% de l'audit si annulation 1 mois avant l'audit ;
- facture de 50% de l'audit si annulation entre 1 mois et 15 jours avant l'audit ;
- facture de 75% de l'audit si annulation moins de 15 jours avant l'audit.

Dans le cas où les frais de déplacement et d'hébergement engagés par le CSTB ne font pas l'objet d'un forfait, ils seront également facturés si le CSTB ne peut se faire rembourser.

Un demandeur/titulaire n'est pas tenu de verser cette somme forfaitaire dans l'hypothèse où il peut apporter la preuve que cette annulation est la conséquence directe d'un cas de force majeure tel que défini dans le droit français.

## 4.4 Les tarifs

Les tarifs font l'objet d'une révision annuelle sous forme d'un barème édité par le CSTB. Cette révision est décidée après consultation du Comité Particulier. Le refus par un titulaire de la révision annuelle des tarifs entraîne, de fait, un arrêt volontaire de sa part du contrat de certification et du droit d'usage de la marque NF pour ses produits certifiés.