

CERTIFICATION

Annexe technique et administrative de la certification QB :
Carreaux céramiques pour revêtements de sol



N° d'identification : QB 32

N° de révision : 4

Date de mise en application : 11/07/2018

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	Les exigences techniques du référentiel	3
1.1	Spécifications techniques en vue du classement UPEC	3
1.2	Spécifications optionnelles	3
Partie 2	Obtenir la certification	4
2.1	Dépôt d'une première demande d'admission	4
2.2	Demande d'admission complémentaire	6
2.3	Demande d'extension	7
2.4	Demande de maintien	7
Partie 3	Faire vivre la certification : les modalités de suivi	8
3.1	Modalités de contrôles du suivi	8
3.2	Revue de l'évaluation et décision	9
Partie 4	Dossiers de certification	10
4.1	Cas d'une première demande d'admission	10
4.2	Cas d'une demande d'admission complémentaire	11
4.3	Cas d'une demande d'extension	11
4.4	Cas d'une demande de maintien	11
4.5	Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB	11
4.6	Lettres types	12
Partie 5	Les tarifs	14
5.1	Prestations afférentes à la certification QB	14
5.2	Recouvrement des prestations	15
5.3	Annulation d'un audit par le demandeur / titulaire	16
5.4	Les tarifs	16

Partie 1

Les exigences techniques du référentiel

Les revêtements de sol céramiques certifiés sont destinés à la réalisation des revêtements de sol de locaux tels que définis dans la Notice sur le classement UPEC des locaux (cahier du CSTB en vigueur) et dont la mise en œuvre est réalisée conformément aux textes de pose cités dans le Référentiel de Certification QB 32 – Carreaux céramiques pour revêtements de sol, associée au classement UPEC, paragraphe 1.1.

La performance des revêtements dans ces usages, est validée par des spécifications particulières au classement UPEC en complément des exigences normalisées.

Certaines exigences sont basées sur des essais spécifiques au classement UPEC.

1.1 Spécifications techniques en vue du classement UPEC

Les spécifications techniques sont décrites dans le e-Cahier du CSTB en vigueur, REVÊTEMENTS DE SOL CÉRAMIQUES – Spécifications techniques pour le classement UPEC.

1.2 Spécifications optionnelles

1.2.1 GLISSANCE

La glissance est un phénomène complexe, et des travaux sont en cours pour essayer de connaître tous les paramètres qui entrent en jeu dans ce phénomène. Etant donné l'état d'avancement des travaux concernant cette caractéristique, et la mise à disposition des normes XP P 05-011 « Revêtements de sol – Classement des locaux en fonction de leur résistance à la glissance » et XP CEN/TS 16165 « Détermination de la résistance à la glissance des surfaces piétonnières - Méthodes d'évaluation », il est possible au titulaire, si celui-ci en fait la demande, de certifier de manière optionnelle la résistance à la glissance de ses produits.

La norme XP P 05-011 propose deux classements possibles : PN et PC. Ces classements sont fonction des modalités d'essai retenues lors de l'application de la norme d'essai XP CEN/TS 16165, annexe A (marche en pieds nus pour un classement PN) et annexe B (marche en pieds chaussés pour un classement PC).

Les modalités d'échantillonnage sont décrites dans le tableau des règles d'échantillonnage du référentiel de certification §3.5.

1.2.2 DIMENSIONS (D+)

Une option dimensionnelle a été mise en place pour permettre aux titulaires qui le souhaitent d'avoir des caractéristiques dimensionnelles plus strictes que celles déjà certifiées. Cette option a été intitulée D+. Les caractéristiques techniques de cette option sont décrites dans le cahier du CSTB des spécifications techniques pour le classement UPEC des revêtements de sols céramiques en vigueur.

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

1.2.3 APTITUDE DES CARREAUX CERAMIQUES A LA MISE EN OEUVRE SUR PLOTS (F+)

Une option d'aptitude à la mise en œuvre sur plots des carreaux céramiques (F+) a été mise en place pour permettre aux titulaires qui le souhaitent d'avoir des caractéristiques techniques certifiées pour ce type de mise en œuvre. Les caractéristiques techniques de cette option sont décrites dans le cahier du CSTB des spécifications techniques pour le classement UPEC des revêtements de sols céramiques en vigueur.

Les carreaux céramiques posés sur plots sont destinés à une mise en œuvre pour l'extérieur. Ces produits doivent avoir une valeur minimale de 35 au pendule selon le principe de la méthode d'essai EN 14231 (vérification effectuée sur une éprouvette dans les deux sens en milieu humide). A réception de la demande de certification, le gestionnaire pourra réaliser un essai au pendule si nécessaire.

Partie 2

Obtenir la certification

2.1 Dépôt d'une première demande d'admission

2.1.1 PRESENTATION DU DOSSIER DE DEMANDE

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 4 (paragraphe 4.1).

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

Un mandat doit être établi entre le titulaire et le mandataire, et traiter des points suivants :

- Missions et responsabilités associées,
- Aspects financiers,
- Réclamations,
- Interlocuteur de l'organisme certificateur.

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

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

2.1.2 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.

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

La demande n'est recevable que si :

- la lettre de demande est complétée, signée, datée ;
- 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 de références et les spécifications techniques fixées dans la partie 3 du référentiel de certification ;
- les contrôles et essais concernant les produits objets de la demande, prévus dans le référentiel de certification et l'annexe technique et administrative, sont mis en place ;
- l'ensemble des documents demandés est joint à la demande, notamment les éléments contractuels de la relation demandeur/mandataire et demandeur/distributeur le cas échéant.

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.).

2.1.3 MODALITES DE L'EVALUATION

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque QB associée au classement UPEC ou QB associée au classement UPEC.F+ sont en général de deux types :

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

Ils peuvent être complétés par d'autres évaluations, par exemple l'exploitation des registres de contrôle postérieurement à l'audit, une évaluation de la compétence de l'assistance technique du titulaire, ...

Les évaluations donnent lieu à un rapport : rapport d'audit, rapport d'essais...

Dans le cas d'une non-satisfaction d'une exigence du référentiel, les rapports sont accompagnés de fiches d'écarts, avec demande dans un délai prescrit de proposition d'action corrective par le demandeur.

Les rapports peuvent mentionner des points sensibles. Ces derniers signalent des dérives sur la performance du produit/service. Ils ne requièrent pas d'actions correctives. Toutefois, ils sont analysés dans le cadre de la prochaine évaluation et peuvent être requalifiés en écarts en cas de dérive ayant entraîné une non-satisfaction aux exigences du référentiel.

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

2.1.4 REVUE DE L'ÉVALUATION ET DECISION

Le CSTB évalue les rapports d'essais et d'audits établis et adressés au demandeur (revue d'évaluation).

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

Dans certains cas, le CSTB peut, dès analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

Le demandeur doit présenter, pour chaque non-conformité, 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 pour vérifier la mise en place d'actions correctives (audit complet ou partiel et/ou essais/vérification documentaire).

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

Sur la base des résultats de l'ensemble de l'évaluation, le CSTB prend l'une des décisions suivantes :

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

En cas de décision positive de certification, le CSTB adresse le certificat QB associée au classement UPEC au demandeur qui devient à cette occasion titulaire du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC.

Les certificats mentionnent une date de validité.

Les produits QB UPEC sont rassemblés dans un seul et même certificat par site de production.

Les produits QB UPEC.F+ sont listés dans un certificat séparé, par site de production.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux Exigences Générales de la marque QB. 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 QB associée au classement UPEC.

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

2.2 Demande d'admission complémentaire

Les étapes décrites dans le paragraphe 2.1 précédent sont applicables, à l'exception près qu'il n'y a pas d'audit à réaliser dans le cadre d'une admission complémentaire.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 4 (paragraphe 4.2).

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

2.3 Demande d'extension

Les étapes décrites dans le paragraphe 2.1 précédent sont applicables. Dans le cadre des demandes d'extensions, il n'y a pas d'audit.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 4 (paragraphe 4.2).

2.4 Demande de maintien

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 4 (paragraphe 4.3).

Dans le cadre d'une distribution sous d'autres marques commerciales, il est admis d'apporter aux produits concernés certains aménagements de présentation n'ayant aucune incidence d'ordre fonctionnel. Le titulaire doit alors préciser dans sa demande de maintien la liste des modifications apportées aux produits en question.

Le CSTB s'assure alors que ces aménagements n'ont aucune incidence d'ordre fonctionnel.

La société distributrice des produits certifiés doit fournir au CSTB tous les documents commerciaux (catalogues, plaquettes, sites internet, etc.) qui font référence à ces produits et ce pour chaque nouvelle version de ces documents.

Des contrôles dans le commerce (négoce, GSB, etc....) des produits objet d'une demande de maintien de droit d'usage peuvent être effectués par le CSTB.

Partie 3

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 4 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 de fabrication, ateliers de fabrication, usine des sous-contractants...) ;
- à des réclamations, contestations, litiges, etc, ... dont il aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque QB associée au classement UPEC ;
- des contrôles peuvent (y compris prélèvement) être effectués dans le commerce.

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).

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

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.

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

3.2 Revue de l'évaluation et décision

Le CSTB évalue les rapports d'essais et d'audits établis et adressés au titulaire (revue d'évaluation).

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

Dans certains cas, le CSTB peut, dès analyse des rapports, demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

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 et les conclusions des évaluations.

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

- conclusion de maintien du certificat, ou
- décision de sanction conformément aux Exigences Générales de la marque QB.

Lorsqu'il y a sanction, celle-ci est exécutoire à dater de sa notification. Le choix de 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.

Les titulaires et leurs distributeurs bénéficiaires d'un maintien de droit d'usage, sont responsables chacun en ce qui les concerne du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC relatif au produit considéré et s'engagent à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément au référentiel de certification.

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC entraîne l'interdiction d'utiliser la marque QB associée au classement UPEC 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 QB associée au classement UPEC pour le produit objet d'une suspension ou d'un retrait (erratum et/ou retraitage).

Le titulaire peut contester la décision prise en adressant une demande conformément aux Exigences Générales de la marque QB. Il a la possibilité de présenter formellement sa position.

Partie 4

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 **1 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, le demandeur désigne un mandataire dans l'Espace Économique Européen 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 Exigences Générales de la marque QB.

Note : Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches peuvent être obtenues auprès du CSTB.

4.1 Cas d'une première demande d'admission

Le demandeur établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du demandeur selon la lettre-type 1A ou 1B ;
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- 1 carreau découpé au format 10 x 10 cm pour une demande de certification QB UPEC, et 1 carreau au format 20 x 20 cm pour une demande de certification QB UPEC.F+ par coloris faisant l'objet de la demande ;
- un dossier technique précisant les informations suivantes :
 - a) l'indication des autres productions de l'usine et des autres sites de production de la Société ou du Groupe,
 - b) l'organisation générale de la production, les moyens de production, une description synoptique des chaînes de production
 - c) les dispositions de management de la qualité mises en place (copie du plan de contrôle) concernant l'unité de fabrication et les sous-traitances le cas échéant,
 - d) les moyens de contrôle et l'organisation des contrôles en usine,
 - e) les critères de triage pour le 1^{er} choix pour les carreaux objets de la demande,
 - f) le cas échéant, les rapports d'essais de moins de trois mois émanant d'un laboratoire extérieur, indépendant de l'usine, relatifs aux carreaux concernés,
 - g) une documentation commerciale relative aux carreaux objets de la demande,
 - h) une maquette d'emballage des produits qui respecte toutes les règles de marquage.
- une fiche technique selon la fiche-type 4A ou 4B.

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

4.2 Cas d'une demande d'admission complémentaire

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 6A ou 6B.
- une fiche de renseignements généraux concernant le demandeur selon la fiche-type 3 ;
- 1 carreau découpé au format 10 x 10 cm pour une demande de certification QB UPEC, et 1 carreau au format 20 x 20 cm pour une demande de certification QB UPEC.F+ par coloris faisant l'objet de la demande ;
- une fiche technique par produit selon la fiche-type 4A ou 4B.

4.3 Cas d'une demande d'extension

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2A ou 2B ;
- 1 carreau découpé au format 10 x 10 cm pour une demande de certification QB UPEC, et 1 carreau au format 20 x 20 cm pour une demande de certification QB UPEC.F+ par coloris faisant l'objet de la demande ;
- une fiche technique selon la fiche-type 4A ou 4B.

4.4 Cas d'une demande de maintien

Le titulaire établit un dossier contenant :

- une lettre de demande et d'engagement du titulaire selon la lettre-type 2C ou 2D ;
- une fiche d'engagement du distributeur (visa) sur papier à en-tête de sa Société, selon la lettre-type 2C ou 2D (suite).

4.5 Cas d'une nouvelle demande d'admission suite à une sanction de retrait du droit d'usage de la marque QB

Le titulaire établit un dossier 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 3 ;
- une fiche technique selon la fiche-type 4 ;
- 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 5.

4.6 Lettres types

Les versions électroniques des modèles de lettres et fiches indiquées ci-dessous sont disponibles auprès du CSTB ou sur le site de l'application Carreaux céramiques pour revêtements de sol disponible sur le site <http://evaluation.cstb.fr/> :

LETTRE-TYPE 1A

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

LETTRE-TYPE 1B

MARQUE QB associée au classement UPEC.F+ – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE DE DEMANDE DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

LETTRE-TYPE 2A

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

LETTRE-TYPE 2B

MARQUE QB associée au classement UPEC.F+ – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXTENSION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

LETTRE-TYPE 2C

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE DE DEMANDE DE MAINTIEN DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

LETTRE-TYPE 2D

MARQUE QB associée au classement UPEC.F+ – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE DE DEMANDE DE MAINTIEN DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

FICHE-TYPE 3

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FICHE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LE DEMANDEUR

FICHE-TYPE 4A

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FICHE PRODUITS

FICHE-TYPE 4B

MARQUE QB associée au classement UPEC.F+ – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FICHE PRODUITS

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

FICHE-TYPE 5

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

**ELEMENTS SPECIFIQUES A PRODUIRE DANS LE CADRE D'UNE NOUVELLE DEMANDE D'ADMISSION PAR
TOUT DEMANDEUR (INDUSTRIEL, IMPORTATEUR, DISTRIBUTEUR, ...) DONT LE DROIT D'USAGE A ETE
RETIRE SUITE A UNE SANCTION**

FICHE-TYPE 6A

MARQUE QB associée au classement UPEC – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE D'ADMISSION COMPLEMENTAIRE DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

FICHE-TYPE 6B

MARQUE QB associée au classement UPEC.F+ – carreaux céramiques pour revêtements de sol

FORMULAIRE D'ADMISSION COMPLEMENTAIRE DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QB

Partie 5

Les tarifs

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

La certification QB comprend les prestations suivantes :

- Droit d’inscription, développement et mise en place d’une application ;
- Instruction de la demande de certification ;
- Fonctionnement de l’application de certification ;
- Essais ;
- Audits ;
- Contrôles complémentaires ou supplémentaires ;
- Promotion.

5.1 Prestations afférentes à la certification QB

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Droit d’inscription, Développement et mise en place d’une application.	Participation à la mise en place de la marque QB dont l’élaboration du référentiel de certification.	Cette prestation est réglée par le demandeur lors de la première demande de droit d’usage de la marque QB. Le versement de cette prestation reste acquis même au cas où le droit d’usage de la marque QB ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d’instruction.
Instruction de la demande de certification.	Prestations comprenant l’examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les laboratoires, les auditeurs, l’évaluation des résultats de contrôles.	Ces prestations sont facturées à réception de la demande. Il s’agit d’un montant forfaitaire. Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d’usage de la marque QB ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d’instruction.
Fonctionnement de l’application de certification.	Prestations de gestion des dossiers des produits certifiés et de leurs titulaires, d’établissement des listes de produits certifiés, d’évaluation des résultats de contrôles.	

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales
Essais.	Prestations d'essais des laboratoires.	Les tarifs des laboratoires sont diffusés à la demande. Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Audit.	Prestations comprenant la préparation de l'audit, l'audit lui-même ainsi que le rapport. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement.	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB ne serait pas accordé ou reconduit.
Contrôles complémentaires / supplémentaires.	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires ou essais de vérification complémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants.	Ces prestations sont à la charge du demandeur/titulaire selon les tarifs en vigueur, diffusés à la demande.
Promotion.	Actions de promotion sectorielle de la marque QB.	Prestation dont le montant est définie chaque année et facturé en sus des autres prestations.

5.2 Recouvrement des prestations

5.2.1 DEMANDE INITIALE / DEMANDE D'EXTENSION, SUIVI

Le droit d'inscription et les frais relatifs aux prestations d'instruction et d'audit facturés dans le cadre d'une demande d'admission ou d'extension du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC sont payables en une seule fois, au moment du dépôt de la demande, en vue de son enregistrement officiel.

Ces frais restent acquis même au cas où le droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC n'est pas accordé ou étendu.

Les frais relatifs aux prestations annuelles de suivi et le droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC 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 QB associée au classement UPEC 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.

5.2.2 NON PAIEMENT DES SOMMES DUES

Le demandeur ou le titulaire du droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC 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 Exigences Générales de la marque QB peut être prise pour l'ensemble des produits admis du titulaire.

Annexe technique et administrative de la certification QB 32
Carreaux céramiques pour revêtements de sol
N° de révision : 4

5.3 Annulation d'un audit 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.

Le 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.

5.4 Les tarifs

Les tarifs font l'objet d'une révision annuelle, sous forme de 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 droit d'usage de la marque QB associée au classement UPEC pour ses produits certifiés.