

Le présent document définit les droits et obligations des demandeurs et des clients certifiés par l'Agence des Normes et de la Qualité (ANOR), ainsi que les règles relatives à l'utilisation de la certification et de la marque de certification.

Ce document s'applique à tout organisme ou entreprise sollicitant ou bénéficiant d'une certification délivrée par l'ANOR dans le cadre de ses activités de certification.

Les demandeurs et clients certifiés ont le droit de :

- bénéficier d'un traitement impartial, équitable et transparent ;
- obtenir des informations claires sur les procédures de certification ;
- voir leurs dossiers traités en toute confidentialité ;
- recevoir les rapports d'évaluation et décisions de certification ;
- formuler des plaintes ou introduire des appels conformément aux procédures en vigueur ;
- utiliser la certification accordée conformément aux règles établies par l'ANOR.

Les demandeurs et clients certifiés s'engagent à :

- se conformer en permanence aux exigences de certification ;
- fournir des informations complètes, exactes et sincères ;
- faciliter l'accès aux sites, documents et informations nécessaires aux évaluations ;
- informer l'ANOR de tout changement susceptible d'affecter la conformité ;
- s'acquitter des frais liés à la certification ;
- se conformer aux décisions de l'ANOR (suspension, retrait, etc.).

Les clients certifiés doivent :

- faire référence à la certification uniquement pour le périmètre pour lequel elle a été accordée ;
- éviter toute déclaration trompeuse concernant la certification ;
- ne pas utiliser la certification de manière à porter atteinte à la réputation de l'ANOR ;
- cesser immédiatement toute référence à la certification en cas de suspension ou de retrait.

L'utilisation du nom et de la marque de certification de l'ANOR est soumise aux conditions suivantes :

- elle doit être conforme aux règles définies par l'ANOR ;
- elle ne doit pas induire en erreur quant à la portée de la certification ;
- elle doit être utilisée uniquement pendant la période de validité de la certification.

Il est strictement interdit de :

- utiliser la marque sur des produits non certifiés ;
- suggérer que l'ANOR certifie un produit ou un service non couvert ;
- utiliser la certification de manière trompeuse ou abusive ;
- modifier ou altérer la marque de certification.

Toute référence à la certification doit :

- mentionner clairement le produit certifié ;
- être conforme aux documents officiels délivrés par l'ANOR ;
- être validée, si nécessaire, par l'ANOR.