



# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION

## CERTIF Index

Adhésion au dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées

**Statut**

Conditions générales contractuelles  
d'adhésion

**Version**

Version 1.0 — Mai 2026

**Portée**

Règles contractuelles communes aux  
adhésions Standard, Fondateur et Groupe /  
Réseau / Enseigne

**Document officiel du corpus CERTIF Index**

# 1. TITRE I — OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET ARTICULATION CONTRACTUELLE

## Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Générales d'Adhésion (« CGA ») définissent les règles contractuelles communes applicables à toute adhésion professionnelle au dispositif CERTIF Index.

Pour les prestations de services couvertes par l'adhésion, les présentes CGA constituent également les conditions générales de vente de CERTIF Index au sens de l'article L. 441-1 du Code de commerce.

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées. Les évaluations sont recueillies dans un cadre structuré et soumises aux mécanismes d'identification, de contrôle, de vérification et d'admissibilité définis par la Méthodologie officielle. CERTIF Index n'intervient pas dans l'appréciation exprimée par les clients : la satisfaction demeure l'expression subjective de leur expérience.

Les CGA régissent notamment la formation et l'exécution de la relation d'adhésion, les règles financières communes, les obligations générales des Parties, la disponibilité des services, la responsabilité, la force majeure, les modifications contractuelles, les notifications, la preuve et le règlement des différends.

## Article 2 — Identification de CERTIF Index

CERTIF Index — SAS au capital de 1 000 € — siège social : 2 place Jean V, bureau 3, 44000 Nantes — RCS Nantes 106 532 906 00018 — adresse électronique contractuelle : [contact@certif-index.fr](mailto:contact@certif-index.fr).

Assurance responsabilité civile professionnelle : MMA PRO-PME — MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD SA — contrat n° 150611341. Aucun numéro de téléphone n'est désigné comme canal contractuel de contact.

## Article 3 — Champ professionnel

Les CGA s'appliquent exclusivement aux adhésions souscrites pour les besoins d'une activité professionnelle. L'adhérent doit exercer une activité professionnelle réelle et licite et disposer d'un numéro SIRET.

L'adhésion ne constitue ni une certification réglementée, ni un agrément public, ni une validation administrative, ni une garantie de qualité future ou de résultat commercial.

## Article 4 — Conditions particulières et documents du corpus

Le contrat d'adhésion et ses annexes constituent les conditions particulières. Ils déterminent notamment la formule souscrite, le périmètre couvert, les conditions tarifaires particulières et, le cas échéant, les garanties tarifaires propres à l'adhérent.

Conformément à l'article 1119 du Code civil, en cas de discordance entre une condition particulière et une stipulation des présentes CGA portant sur le même objet, la condition particulière prévaut dans la mesure de cette discordance.

Le Référentiel normatif, la Méthodologie officielle, les CGU, politiques, chartes, conditions d'utilisation et procédures spécialisées s'appliquent chacun dans leur champ de compétence. Ils ne sont pas organisés selon une hiérarchie générale abstraite.

## Article 5 — Acceptation et conservation

Les CGA applicables sont portées à la connaissance du professionnel avant la conclusion de l'adhésion et font l'objet d'une acceptation positive. Leur version acceptée ainsi que les éléments permettant d'établir cette acceptation sont conservés par CERTIF Index. Les documents acceptés sont rendus accessibles à l'adhérent selon les modalités prévues au parcours d'adhésion.

# 2. TITRE II — FORMATION ET ACTIVATION DE L'ADHÉSION

## Article 6 — Parcours de souscription

Le parcours d'adhésion comprend, selon la formule souscrite : la saisie des informations nécessaires, la prise de connaissance et l'acceptation des documents applicables, la signature électronique du contrat d'adhésion et de ses annexes via YouSign, le paiement, puis la transmission et la validation des justificatifs requis.

Avant la confirmation définitive de son engagement, le professionnel est mis en mesure de vérifier les informations saisies, le périmètre de l'adhésion et le prix total applicable, et de corriger les éventuelles erreurs. Les stipulations contractuelles applicables sont mises à sa disposition dans des conditions permettant leur conservation et leur reproduction.

La conclusion du contrat et l'activation des services sont deux étapes distinctes. L'accès opérationnel au dispositif n'est activé qu'après validation documentaire par CERTIF Index.

## Article 7 — Justificatifs et condition d'activation

Avant le paiement, le professionnel est informé de l'obligation de disposer des justificatifs nécessaires à l'activation.

Sont notamment requis :

- une pièce d'identité en cours de validité du dirigeant ou du représentant dûment habilité ;

une fiche INSEE à jour ou un extrait Kbis de moins de trois mois ;

tout justificatif raisonnablement nécessaire pour lever une incohérence ou vérifier le périmètre déclaré.

L'impossibilité imputable à l'adhérent de produire des justificatifs valides et exploitables n'ouvre droit à aucun remboursement lorsque cette exigence lui a été clairement indiquée avant le paiement. Cette absence de remboursement ne s'applique pas lorsque l'impossibilité d'activer l'adhésion résulte d'une cause imputable à CERTIF Index. Un dossier incomplet ou irrégulier peut faire l'objet d'une demande de régularisation avant activation.

### **Article 8 — Admission et refus d'activation**

CERTIF Index n'exerce pas un pouvoir discrétionnaire général d'admission. L'activation peut toutefois être refusée, suspendue ou différée lorsque les conditions objectives de l'adhésion ne sont pas réunies, notamment en cas de justificatifs non conformes, d'incohérence substantielle non régularisée, d'anomalie avérée liée à une précédente adhésion ou d'antécédent de résiliation prononcée par CERTIF Index dans les conditions contractuelles applicables.

Toute décision est fondée sur la protection de l'intégrité du dispositif, la conformité du dossier et la possibilité d'exécuter correctement l'adhésion.

## **3. TITRE III — OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES**

### **Article 9 — Obligations générales de l'adhérent**

L'adhérent s'engage à exécuter le contrat de bonne foi et notamment à :

fournir et maintenir des informations exactes, sincères, complètes et à jour ;

signaler dans un délai raisonnable tout changement affectant son identité, son dirigeant, son siège, son activité, son SIRET ou le périmètre couvert ;

utiliser les outils, signes et fichiers CERTIF Index conformément aux droits concédés et aux documents compétents ;

s'abstenir de toute fraude, manipulation, fausse déclaration ou présentation trompeuse du dispositif ;

coopérer aux contrôles légitimes nécessaires à l'intégrité du dispositif ;

maintenir une adresse électronique contractuelle valide et consulter les notifications qui lui sont adressées.

### **Article 10 — Obligations générales de CERTIF Index**

CERTIF Index fournit les services correspondant à la formule souscrite et met en œuvre les diligences raisonnablement nécessaires à leur fonctionnement, dans le respect du contrat, des présentes CGA et des documents compétents du corpus.

L'adhésion porte sur l'accès au dispositif et aux services associés. Elle ne constitue pas l'achat d'un indice, d'un niveau, d'un badge, d'un label, d'une mention ou d'une reconnaissance déterminée.

### **Article 11 — Indépendance de l'adhérent**

L'adhérent demeure seul responsable de son activité professionnelle, de ses prestations ou produits, de ses relations avec ses clients et du respect des obligations légales et réglementaires propres à son activité. L'adhésion ne crée aucun mandat, franchise, agence commerciale, lien de subordination, exclusivité ou représentation de CERTIF Index.

## **4. TITRE IV — CONDITIONS FINANCIÈRES COMMUNES**

### **Article 12 — Prix, TVA et facturation**

Le prix applicable est celui prévu par le contrat d'adhésion, son annexe tarifaire, le barème correspondant à la catégorie d'adhésion ou la proposition particulière acceptée. Le barème ou les éléments permettant de déterminer le prix applicable sont communiqués au professionnel avant son engagement sur un support durable. Les montants sont exprimés hors taxes ; la TVA applicable est ajoutée au taux en vigueur.

Les factures sont émises sous forme électronique et adressées ou mises à disposition selon les coordonnées et moyens convenus.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf stipulation particulière contraire.

### **Article 13 — Modalités de règlement**

Le paiement s'effectue en une fois ou en deux échéances lorsque cette option est proposée dans les conditions particulières. Les montants, dates et modes de règlement applicables sont ceux figurant au contrat, à son annexe ou sur la facture.

Pour les montants inférieurs à 5 000 € HT, le règlement peut intervenir par les moyens proposés par CERTIF Index, notamment par carte bancaire via Stripe. À partir de 5 000 € HT, le virement bancaire peut être proposé ou privilégié. À partir de 10 000 € HT, le virement bancaire est obligatoire, sauf stipulation particulière plus stricte.

### **Article 14 — Retard ou défaut de paiement**

Toute somme non payée à son échéance porte, de plein droit et sans rappel préalable, des pénalités de retard calculées au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être

inférieur au minimum légal applicable. Le taux applicable au premier semestre est celui en vigueur au 1er janvier de l'année concernée ; celui applicable au second semestre est celui en vigueur au 1er juillet.

Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement est également due de plein droit par facture payée en retard. Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs, CERTIF Index peut demander une indemnisation complémentaire sur justification, dans les conditions légales.

En cas de défaut de paiement persistant, CERTIF Index peut suspendre tout ou partie des accès après demande de régularisation appropriée et, si l'inexécution persiste, mettre en œuvre la résiliation dans les conditions de l'article 19.

## 5. TITRE V — DURÉE, RENOUVELLEMENT ET ÉVOLUTION DE LA RELATION

### Article 15 — Durée

La durée initiale est déterminée par les conditions particulières. Sauf disposition particulière contraire, une adhésion conclue du 1er janvier au 30 juin inclus court jusqu'au 31 décembre de la même année ; une adhésion conclue du 1er juillet au 31 décembre inclus court jusqu'au 31 décembre de l'année suivante. Le tarif applicable n'est pas proratisé du seul fait de la date d'adhésion.

Les règles d'éligibilité temporelle aux dispositifs méthodologiques, notamment au label annuel, relèvent de la Méthodologie officielle.

### Article 16 — Renouvellement

L'adhésion ne fait l'objet d'aucune reconduction tacite. Son renouvellement suppose un acte positif de l'adhérent, l'acceptation des documents contractuels alors applicables, la production des justificatifs actualisés requis et le paiement du prix correspondant.

À défaut de renouvellement expressément accepté, l'arrivée du terme met fin au contrat. La poursuite temporaire d'un accès technique ou une tolérance ponctuelle ne vaut pas, à elle seule, renouvellement de l'adhésion.

Les conditions tarifaires du renouvellement sont celles prévues par le contrat ou l'annexe applicable, ou celles nouvellement proposées et acceptées, sous réserve des garanties tarifaires particulières expressément consenties.

### Article 17 — Modification des CGA et des conditions contractuelles communes

CERTIF Index peut modifier les présentes CGA pour tenir compte d'une évolution légale ou réglementaire, d'un impératif de sécurité ou d'intégrité, ou d'une nécessité impérative de fonctionnement du dispositif. Lorsque leur application en cours de période est nécessaire, l'adhérent en est informé par un moyen approprié avant leur entrée en vigueur, sauf urgence légitime.

Les modifications substantielles de nature purement commerciale ou contractuelle qui ne sont pas nécessaires à l'exécution immédiate du service s'appliquent en principe à la prochaine période de renouvellement, sauf acceptation expresse de l'adhérent pour une application anticipée.

Le silence de l'adhérent ne vaut pas, à lui seul, acceptation d'une modification nécessitant son consentement.

## 6. TITRE VI — DISPONIBILITÉ, DONNÉES ET DROITS D'USAGE

### Article 18 — Disponibilité des services

CERTIF Index met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la disponibilité générale et la continuité des services. Aucune disponibilité permanente ou sans interruption n'est garantie.

Des interruptions peuvent notamment résulter de maintenances, mises à jour, incidents techniques, défaillances de réseaux ou de prestataires tiers. CERTIF Index met en œuvre les mesures raisonnables permettant de rétablir les services dans les meilleurs délais compte tenu des circonstances.

### Article 19 — Données et confidentialité

Les traitements de données personnelles liés à l'adhésion, à la vérification des justificatifs, à l'utilisation du dispositif et aux évaluations sont régis par la Politique de confidentialité CERTIF Index et la réglementation applicable.

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques de l'autre Partie auxquelles elle accède dans le cadre de la relation contractuelle, sous réserve des obligations légales, des nécessités de preuve, de sécurité, d'intégrité ou de défense de ses droits.

Les droits de propriété intellectuelle et les conditions détaillées d'utilisation des marques, badges, plaques numériques, labels, fichiers et autres signes CERTIF Index sont régis par le contrat et les documents spécialisés applicables. Aucun droit de propriété n'est transféré à l'adhérent.

## 7. TITRE VII — SUSPENSION, RÉSILIATION ET FIN DE L'ADHÉSION

### Article 20 — Suspension et résiliation pour inexécution

En cas de manquement grave ou répété, fraude ou manipulation avérée, fausse déclaration, défaut de paiement, refus de coopération à un contrôle légitime ou violation grave d'une obligation applicable, CERTIF Index peut prendre une mesure proportionnée de suspension et, lorsque les conditions sont réunies, résilier l'adhésion.

Sauf urgence, fraude grave ou nécessité immédiate de protection de l'intégrité du dispositif, CERTIF Index adresse préalablement une mise en demeure précisant le manquement reproché, accordant un délai raisonnable de régularisation et indiquant qu'à défaut de régularisation la résiliation pourra être prononcée. Si l'inexécution persiste, la résiliation est notifiée et motivée.

Lorsque la résiliation est imputable à l'adhérent, aucun remboursement n'est dû.

### Article 21 — Résiliation volontaire et cessation sans faute de l'adhérent

L'adhérent peut mettre fin à son adhésion avant son terme par notification écrite. Cette résiliation volontaire n'ouvre droit à aucun remboursement, même prorata temporis, sans préjudice des sommes déjà exigibles.

Si CERTIF Index met exceptionnellement fin à l'adhésion avant son terme sans faute ni manquement imputable à l'adhérent, la fraction du prix correspondant à la période restant à courir est remboursée prorata temporis.

### Article 22 — Effets de la fin de l'adhésion

À la date d'effet de la fin de l'adhésion, CERTIF Index désactive les accès et éléments qu'elle contrôle techniquement, notamment le dashboard, la page publique et le badge dynamique. L'ancien adhérent cesse de se prévaloir de son appartenance au dispositif.

Il dispose de sept (7) jours calendaires pour retirer ou cesser d'exposer, sur les supports placés sous son contrôle, les fichiers, reproductions, impressions et autres signes CERTIF Index dont le droit d'usage a pris fin. Il atteste par écrit de ce retrait lorsque CERTIF Index le lui demande.

Les données nécessaires au respect des obligations légales, à la traçabilité, à la preuve, à la sécurité ou à l'intégrité peuvent être conservées après la fin de l'adhésion pendant les durées prévues par la Politique de confidentialité et les règles applicables.

## 8. TITRE VIII — RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

### Article 23 — Principes de responsabilité

Chaque Partie répond des dommages directs résultant d'un manquement contractuel qui lui est imputable, dans les conditions du droit applicable.

CERTIF Index ne garantit aucun niveau d'indice, aucune appréciation favorable des clients, aucun maintien de badge ou de label, aucun résultat commercial, aucune augmentation de chiffre d'affaires, de clientèle ou de visibilité. La publication ou l'évolution d'un niveau de satisfaction client observé ne constitue pas, par elle-même, un manquement de CERTIF Index.

### Article 24 — Limitation de responsabilité de CERTIF Index

Sous réserve des responsabilités qui ne peuvent légalement être limitées ou exclues, CERTIF Index ne répond pas des dommages indirects, notamment des pertes d'opportunité, pertes de clientèle, pertes de chiffre d'affaires, pertes de marge ou préjudices commerciaux indirects.

Sous les mêmes réserves, le montant total de la responsabilité contractuelle de CERTIF Index, toutes causes confondues au titre d'une même période d'adhésion, est plafonné au montant hors taxes effectivement payé par l'adhérent à CERTIF Index au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur ou, lorsque la relation est plus récente, depuis le début de la période contractuelle en cours.

Ce plafond ne s'applique pas en cas de dol ou de faute lourde imputable à CERTIF Index, d'atteinte à l'intégrité physique, ni dans tout autre cas où la responsabilité ne peut légalement être limitée ou lorsque son application aurait pour effet de priver de sa substance une obligation essentielle de CERTIF Index.

### Article 25 — Responsabilité de l'adhérent

L'adhérent est responsable de l'usage qu'il fait du dispositif, des fichiers et signes CERTIF Index, ainsi que de ses propres communications. Il répond des informations et justificatifs qu'il fournit et des actes accomplis au moyen de ses accès, sous réserve de démontrer une utilisation frauduleuse non imputable à son fait ou à sa négligence.

### Article 26 — Force majeure

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux conditions de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie empêchée informe l'autre Partie dans les meilleurs délais raisonnablement possibles et prend les mesures appropriées pour limiter les effets de l'événement. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation concernée est suspendue pendant sa durée, sauf si le retard justifie la résolution. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit dans les conditions légales.

## 9. TITRE IX — NOTIFICATIONS, PREUVE ET DISPOSITIONS FINALES

### Article 27 — Adresse électronique contractuelle et notifications

L'adresse électronique déclarée par l'adhérent constitue son adresse électronique contractuelle. Il lui appartient de la maintenir valide et de signaler sans délai toute modification.

Les informations et notifications contractuelles peuvent être adressées à cette adresse et, lorsque la fonctionnalité existe, être également mises à disposition dans l'espace professionnel. Pour les actes nécessitant une preuve renforcée, CERTIF Index peut utiliser tout procédé écrit permettant d'établir de manière fiable l'envoi, la réception ou la mise à disposition.

### Article 28 — Preuve électronique

Les Parties reconnaissent la valeur probante des écrits, acceptations, signatures électroniques, horodatages, journaux techniques, notifications et enregistrements conservés dans des conditions permettant d'en assurer l'intégrité, sous réserve de la preuve contraire et des règles légales applicables.

La signature électronique du contrat via YouSign manifeste le consentement du signataire dans les conditions du droit applicable.

### Article 29 — Nullité partielle et non-renonciation

Si une stipulation des présentes CGA est déclarée nulle, réputée non écrite ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables dans la mesure où l'économie du contrat peut être maintenue.

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir ponctuellement d'un droit ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### Article 30 — Droit applicable et règlement amiable

Les présentes CGA et les contrats d'adhésion sont régis par le droit français.

En cas de différend relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation de la relation contractuelle, les Parties s'efforcent de rechercher préalablement une solution amiable. Cette tentative n'interdit pas les mesures conservatoires, d'urgence ou toute action nécessaire à la préservation d'un droit.

### Article 31 — Juridiction compétente

LORSQUE TOUTES LES PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA FORMATION, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA CESSATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE SERA, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES APPLICABLES, PORTÉ DEVANT LES JURIDICTIONS COMPÉTENTES DU RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE CERTIF INDEX.

Dans les autres situations professionnelles, les règles légales ordinaires de compétence territoriale s'appliquent.

### Article 32 — Entrée en vigueur

Les présentes CGA, version 1.0 — mai 2026, s'appliquent aux adhésions qui les acceptent à compter de leur date d'entrée en vigueur. Les versions antérieures demeurent applicables aux relations en cours tant qu'elles n'ont pas été valablement remplacées conformément aux règles contractuelles et légales applicables.