



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 contrats Fondateur, Individuel, Multi-établissements, Groupe — périmètre partiel et Groupe — périmètre complet

Document officiel du corpus CERTIF Index

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 — 106 532 906 RCS Nantes — SIRET 106 532 906 00018 — adresse électronique contractuelle : 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, catégories de contrat et documents du corpus

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

Les catégories contractuelles de CERTIF Index sont : le contrat Fondateur ; le contrat Individuel ; le contrat Multi-établissements ; le contrat Groupe — périmètre partiel ; et le contrat Groupe — périmètre complet.

Le contrat fondateur :

constitue l'offre de lancement, exclusivement réservée aux 300 premières entreprises adhérentes.

Son accès n'est conditionné par aucun nombre d'établissements : il peut être souscrit aussi bien par une entreprise disposant d'un seul établissement que par une entreprise ou une structure en disposant plusieurs.

Le nombre d'établissements rattachés au Contrat Fondateur détermine le périmètre de l'adhésion et, le cas échéant, les conditions d'éligibilité aux Labels CERTIF Index, mais ne remet pas en cause la qualité de Membre Fondateur ni le régime tarifaire qui lui est attaché.

Le contrat Individuel:

couvre un seul établissement évaluable.

Il est réservé à une entreprise qui, pour l'activité qu'elle souhaite faire évaluer, ne **dispose que d'un seul établissement**.

Le contrat Multi-établissements:

couvre plusieurs établissements évaluable, dans la limite de dix établissements pour le périmètre considéré.

Il est réservé à une entreprise qui, pour l'activité qu'elle souhaite faire évaluer, **dispose de 2 à 10 établissements**.

Le contrat Groupe — périmètre partiel :

couvre une partie seulement des établissements évaluable d'une structure comprenant plus de dix établissements.

Il concerne une structure qui, pour l'activité qu'elle souhaite faire évaluer, **dispose de plus de 10 établissements, mais choisit de n'en rattacher qu'une partie** au dispositif.

Le contrat Groupe — périmètre complet :

couvre l'intégralité des établissements évaluable relevant du périmètre cohérent déclaré.

Il concerne une structure qui, pour l'activité qu'elle souhaite faire évaluer, dispose de plus de 10 établissements et rattache l'intégralité de ses établissements au dispositif CERTIF Index.

Constitue un Groupe, au sens contractuel du dispositif, une structure dont le périmètre cohérent comprend plus de dix établissements évaluable. Cette qualification décrit le périmètre du contrat et ne constitue pas une définition de l'entité contractante.

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.

TITRE II — FORMATION ET ACTIVATION DE L'ADHÉSION

Article 6 — Parcours de souscription

Le parcours d'adhésion comprend, selon le contrat souscrit : la saisie des informations nécessaires, la qualification du périmètre, la prise de connaissance et l'acceptation des documents applicables, la signature électronique du contrat d'adhésion et de ses annexes via YouSign, la vérification des justificatifs requis, puis le paiement selon les modalités prévues au contrat.

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 accomplissement des conditions prévues au contrat.

Article 6 bis — Droit de rétractation et exécution immédiate du service

Lorsque l'Adhérent relève des catégories de professionnels auxquelles la loi reconnaît un droit de rétractation pour les contrats conclus à distance (notamment article L.221-3 du Code de la consommation), il dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour l'exercer, dans les conditions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Dans la mesure où l'accès au dispositif, au dashboard professionnel, aux supports et à la collecte des évaluations est mis à disposition dès l'activation de l'adhésion, l'Adhérent est invité, lors du parcours de souscription, à formuler une demande expresse d'exécution immédiate du service avant l'expiration du délai de rétractation, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation.

Cette demande expresse est recueillie au moyen d'une action positive distincte, accompagnée de la reconnaissance expresse par l'Adhérent qu'il perd son droit de rétractation une fois le service pleinement exécuté ou, si le service n'est pas pleinement exécuté, qu'il devra payer un montant proportionné à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Ces actions sont journalisées et horodatées dans les mêmes conditions que les autres engagements documentaires du parcours d'adhésion.

Article 7 — Justificatifs et condition d'activation

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 ; et tout justificatif raisonnablement nécessaire pour lever une incohérence, vérifier les pouvoirs du signataire ou vérifier le périmètre déclaré.

Un dossier incomplet ou irrégulier peut faire l'objet d'une demande de régularisation avant activation. Les conséquences d'un échec de vérification et les conditions de paiement sont précisées par le contrat applicable.

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.

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 au contrat souscrit 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 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.

TITRE IV — INTÉGRITÉ DES ÉVALUATIONS CLIENTS ET PRÉVENTION DES PRATIQUES TROMPEUSES

Article 12 — Principe d'intégrité des évaluations clients

CERTIF Index organise la collecte, le contrôle, le traitement et la restitution d'évaluations clients dans les conditions définies par la Méthodologie officielle et les documents applicables du corpus.

CERTIF Index met en œuvre les mesures de vérification prévues par son dispositif afin de s'assurer que les évaluations prises en compte proviennent de personnes ayant effectivement vécu une expérience client susceptible d'être évaluée auprès du professionnel concerné.

Les caractéristiques principales des contrôles mis en œuvre, les conditions d'admissibilité des évaluations ainsi que les règles applicables à leur traitement sont portées à la connaissance des utilisateurs conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

La qualification d'« évaluations clients vérifiées » utilisée par CERTIF Index repose sur la mise en œuvre effective de ces mesures de contrôle et de vérification.

Article 13 — Interdiction des faux dépôts et de toute manipulation

L'Adhérent s'interdit toute action ayant pour objet ou pour effet de fausser artificiellement les évaluations, les résultats ou leur représentativité.

Sont notamment interdits :

- le dépôt, la commande, l'organisation ou la sollicitation de fausses évaluations ;
- le dépôt d'une évaluation par l'Adhérent, ses dirigeants, salariés ou toute personne agissant pour son compte lorsqu'elle ne correspond pas à une expérience client réelle et admissible ;
- toute incitation visant à obtenir une évaluation déterminée, favorable ou artificiellement orientée ;
- toute sélection des seuls clients présumés satisfaits lorsqu'elle a pour objet de fausser la représentativité des évaluations recueillies ;
- toute pression exercée sur un client afin qu'il dépose, modifie, retire ou s'abstienne de déposer une évaluation ;
- toute rémunération, avantage ou contrepartie conditionné au contenu ou au niveau d'une évaluation ;
- toute intervention destinée à modifier artificiellement les résultats, indices, taux, classements ou signes de reconnaissance issus du dispositif.

L'Adhérent s'interdit également de faire réaliser par un tiers tout acte qu'il ne serait pas autorisé à accomplir lui-même.

Ces interdictions participent notamment au respect des règles relatives aux pratiques commerciales trompeuses applicables aux avis et évaluations de consommateurs. Le Code de la consommation qualifie notamment de trompeuses la diffusion ou la commande de faux avis ainsi que leur modification aux fins de promotion.

Article 14 — Indépendance de la collecte et absence de maîtrise des résultats par l'Adhérent

L'Adhérent ne dispose d'aucun droit lui permettant de choisir les évaluations prises en compte en fonction de leur contenu ou de leur niveau.

Il ne peut exiger de CERTIF Index la suppression, la modification, l'altération ou l'exclusion d'une évaluation au seul motif qu'elle lui est défavorable.

Toute décision d'admissibilité, de rejet, d'exclusion ou de traitement d'une évaluation relève exclusivement des règles objectives prévues par la Méthodologie officielle et les procédures applicables.

Le paiement de l'adhésion n'accorde à l'Adhérent aucun pouvoir sur le contenu des évaluations ni sur les résultats qui en découlent.

Article 15 — Contrôle, signalement et contestation d'une évaluation

CERTIF Index met en œuvre les contrôles prévus par la Méthodologie officielle afin de vérifier l'admissibilité des évaluations et l'intégrité du dispositif.

L'Adhérent dispose d'une fonctionnalité ou d'une procédure gratuite lui permettant de signaler à CERTIF Index un doute motivé concernant l'authenticité ou l'admissibilité d'une évaluation le concernant.

Le signalement doit être fondé sur des éléments objectifs permettant à CERTIF Index de procéder aux vérifications nécessaires. Il ne confère aucun droit à la suppression de l'évaluation signalée.

CERTIF Index examine le signalement conformément à la Méthodologie officielle et à la procédure applicable et décide du maintien, de l'exclusion ou de tout autre traitement de l'évaluation au regard des règles du dispositif.

Cette faculté de signalement répond notamment à l'obligation prévue par l'article L.111-7-2, qui impose une fonctionnalité gratuite permettant au professionnel concerné de signaler un doute motivé sur l'authenticité d'un avis.

Article 16 — Transparence relative au traitement des évaluations

CERTIF Index met à disposition des utilisateurs, dans les espaces appropriés de son site et de son dispositif, une information loyale, claire et transparente concernant les modalités de collecte, de contrôle, de traitement et de restitution des évaluations.

Cette information précise notamment, lorsque les dispositions applicables l'exigent, l'existence et les caractéristiques principales des contrôles mis en œuvre, les conditions de publication ou de prise en compte, les motifs susceptibles de conduire au rejet d'une évaluation, les règles relatives à une éventuelle modification, ainsi que les informations relatives à la date de l'expérience et au traitement des évaluations.

Les modalités détaillées relèvent de la Méthodologie officielle, des conditions applicables aux évaluateurs et des informations publiques mises à disposition par CERTIF Index.

Les obligations réglementaires sont effectivement plus détaillées : existence du contrôle, date de publication et de l'expérience, critères de classement, existence éventuelle d'une contrepartie, délai maximal de publication et de conservation et, lorsqu'un contrôle existe, caractéristiques de celui-ci, possibilité de contacter l'auteur, possibilité de modifier l'avis et motifs de refus de publication.

Article 17 — Conséquences d'une atteinte à l'intégrité du dispositif

Toute fraude, tentative de fraude, manipulation d'évaluations, production de faux éléments ou intervention destinée à fausser les résultats constitue un manquement grave aux obligations de l'Adhérent.

CERTIF Index peut procéder aux vérifications nécessaires et prendre les mesures proportionnées prévues par le contrat, les présentes CGA, la Méthodologie officielle et les procédures applicables, notamment l'exclusion des évaluations irrégulières, la suspension temporaire de certains services ou, lorsque la gravité ou la répétition du manquement le justifie, la résiliation de l'adhésion dans les conditions contractuelles applicables.

Les mesures prises au titre de l'intégrité du dispositif ne peuvent avoir pour objet de modifier artificiellement un résultat défavorable ou favorable. Elles ont exclusivement pour objet d'assurer l'application des règles communes du dispositif.

TITRE V — CONDITIONS FINANCIÈRES COMMUNES

Article 18 — Prix, TVA et facturation

Le prix applicable est déterminé par le contrat d'adhésion et son annexe financière, conformément au tarif correspondant à la catégorie contractuelle et au périmètre souscrits. Le prix total applicable est communiqué 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.

- Contrat Individuel : 990 € HT/an
- Contrat Multi-établissements : 1 290 € HT/an par établissement
- Contrat Groupe – périmètre partiel : 1 290 € HT/an par établissement rattaché
- Contrat Groupe – périmètre complet : 1 490 € HT/an par établissement
- Contrat Fondateur : tarif spécifique de 890 € HT/an par établissement, offre de lancement réservée aux 300 premières entreprises adhérentes, selon les conditions prévues par ce contrat.

Article 19 — 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 20 — 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 26.

TITRE VI — DURÉE, RENOUVELLEMENT, PÉRIMÈTRE ET ÉLIGIBILITÉ AUX LABELS

Article 21 — 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 labels annuels relèvent de la Méthodologie officielle.

Article 22 — Renouvellement et requalification du contrat

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 chaque renouvellement, le périmètre est réexaminé afin de déterminer la catégorie de contrat applicable à la nouvelle période. La qualification résulte de la situation du périmètre à cette date et des règles prévues par le contrat 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.

Article 23 — Périmètre et éligibilité aux labels

Chaque établissement évalué est susceptible d'être éligible à son propre Label individuel, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions prévues par la Méthodologie officielle. Un contrat Individuel peut ainsi conduire à un Label individuel ; un contrat Multi-établissements ou un contrat Groupe peut conduire à plusieurs Labels individuels, un pour chacun des établissements satisfaisant aux conditions applicables.

Le Label Groupe est distinct des Labels individuels. Il ne peut concerner qu'un contrat Groupe — périmètre complet, lorsque l'intégralité du périmètre évaluable relevant du contrat est rattachée dans les conditions prévues par le contrat et que l'ensemble des conditions méthodologiques et d'intégrité sont réunies.

Le contrat Groupe — périmètre partiel n'est pas éligible au Label Groupe pour la période contractuelle en cours. Il ne peut pas être transformé en contrat Groupe — périmètre complet en cours de période aux fins d'obtenir cette éligibilité.

Une éventuelle qualification en périmètre complet est examinée au renouvellement pour la nouvelle période.

L'éligibilité ne vaut jamais attribution. Le paiement du prix, la catégorie du contrat ou le rattachement d'un établissement ne garantit aucun Label, aucune Mention d'Excellence ni aucun autre signe de reconnaissance.

Article 24 — Régime particulier du contrat Fondateur

Le contrat Fondateur est réservé aux trois cents (300) premiers adhérents admis à bénéficier de l'offre Fondateur. Les conditions tarifaires et leur durée de garantie sont fixées par le contrat Fondateur.

Pour une structure comprenant plus de dix établissements évaluable, le bénéfice de l'offre Fondateur sur l'intégralité de son périmètre suppose que l'ensemble des établissements concernés soit rattaché dès l'adhésion initiale.

À défaut, les établissements non rattachés initialement ne peuvent pas être ajoutés ultérieurement au bénéfice de l'offre Fondateur pendant la période de garantie tarifaire de cinq ans.

Dans cette situation, l'Adhérent conserve la possibilité, à une échéance contractuelle, de ne pas renouveler le contrat Fondateur et de souscrire le contrat alors applicable à sa situation et à son périmètre, au tarif en vigueur à cette date.

L'éligibilité potentielle au Label Groupe d'un Adhérent Fondateur dont la structure comprend plus de dix établissements suppose que l'intégralité du périmètre évaluable ait été rattachée dès l'adhésion initiale.

À défaut, aucune éligibilité au Label Groupe ne peut être acquise pendant la période de garantie tarifaire Fondateur ; elle pourra être examinée lors d'une adhésion ultérieure relevant du contrat et du tarif alors applicables.

Article 25 — 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.

TITRE VII — DISPONIBILITÉ, DONNÉES ET DROITS D'USAGE

Article 26 — 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 27 — Données, confidentialité et droits d'usage

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, widgets, plaques, 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.

TITRE VIII — SUSPENSION, RÉSILIATION ET FIN DE L'ADHÉSION

Article 28 — 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 29 — 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 30 — 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, la page professionnelle référencée et le widget. 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.

TITRE IX — RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

Article 31 — 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 du widget ou du 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 32 — 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 33 — 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.

Sous réserve des mêmes exceptions que celles prévues à l'article 32 (dol, faute lourde, atteinte à l'intégrité physique, ou tout cas où la responsabilité ne peut légalement être limitée), le montant total de la responsabilité contractuelle de l'Adhérent envers 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.

Article 34 — 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.

TITRE X — NOTIFICATIONS, PREUVE ET DISPOSITIONS FINALES

Article 35 — 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 36 — 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 37 — 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 38 — 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 39 — 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 40 — 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.