



CHARTRE DES ADHÉRENTS

CERTIF Index

Version 1.0 — mai 2026

Document contractuel du corpus — opposable dans les conditions d'acceptation de l'adhésion applicable

CERTIF Index — 2 place Jean V, bureau 3, 44000 Nantes — SAS au capital de 1 000 €

RCS Nantes 106 532 906 — SIRET 106 532 906 00018

PARTIE 1 — CADRE, NATURE DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION CLIENT ET ADHÉSION

ARTICLE 1 — OBJET ET PORTÉE

La présente charte définit principalement les obligations de comportement et d'usage applicables aux professionnels adhérents. Les conditions commerciales, financières, de durée, de responsabilité, de suspension et de résiliation relèvent des Conditions Générales d'Adhésion (CGA) et du contrat d'adhésion compétent.

Elle constitue un élément du cadre contractuel global du standard CERTIF Index, aux côtés notamment :

- des Conditions Générales d'Adhésion (CGA)
- des Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
- de la Constitution normative CERTIF Index
- de la Méthodologie officielle CERTIF Index
- de la Méthodologie de calcul CERTIF Index
- des Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index
- des Conditions d'utilisation de la plaque membre CERTIF Index
- des Conditions d'utilisation du label CERTIF Index
- de la Politique d'attribution du label CERTIF Index
- du Code d'éthique CERTIF Index
- de la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index
- de la Procédure officielle de contestation CERTIF Index
- de la procédure officielle de gestion des litiges et réclamations CERTIF Index
- de la procédure officielle de non-attribution/suspension /retrait des dispositifs CERTIF Index
- de la Politique des évaluations CERTIF Index
- du Règlement du compte évaluateur CERTIF Index
- de la Politique de confidentialité CERTIF Index

Elle est opposable au professionnel lorsqu'elle a été valablement portée à sa connaissance et acceptée ou incorporée à la relation contractuelle dans les conditions prévues par les CGA et le parcours d'adhésion.

ARTICLE 2 — NATURE DU STANDARD CERTIF Index

CERTIF Index est un dispositif privé indépendant d'évaluations clients vérifiées, destiné à mesurer et restituer le niveau de satisfaction client observé à l'égard des professionnels adhérents.

- un référentiel structuré
- des critères définis
- un dispositif d'évaluation encadré
- un traitement méthodologique des données

Il est expressément précisé que CERTIF Index ne constitue ni une certification réglementée, ni un label public ou institutionnel, ni un agrément, une accréditation ou une garantie de qualité future.

- Les évaluations sont recueillies dans une grille structurée et fermée ; CERTIF Index ne met pas à disposition un espace de commentaires libres.
- Une appréciation quantitative d'une expérience de consommation peut néanmoins relever du régime légal applicable aux avis en ligne ; CERTIF Index applique les obligations de transparence, de contrôle et d'information correspondantes selon son fonctionnement réel.
- Les résultats publics sont des indicateurs agrégés issus des évaluations admissibles selon la Méthodologie officielle.

- La satisfaction exprimée demeure subjective et appartient à l'évaluateur ; CERTIF Index n'intervient pas pour la transformer en constat objectif de qualité.

Les résultats produits sont des indicateurs agrégés, issus d'un traitement méthodologique, et ne constituent ni une vérité absolue ni une garantie.

Les données ne sont pas publiées individuellement et ne constituent pas des contenus accessibles librement au public.

Les réponses sont structurées et ne sont pas publiées comme commentaires individuels. Cette modalité de restitution ne préjuge pas de la qualification juridique éventuellement applicable aux appréciations quantitatives des consommateurs.

Elles correspondent à des réponses structurées, encadrées par un référentiel prédéfini et intégrées dans un traitement méthodologique visant à produire des indicateurs agrégés.

Le dispositif ne publie donc pas une succession d'avis ou d'opinions libres ; il restitue des indicateurs agrégés, sans préjudice du régime juridique applicable aux appréciations quantitatives des consommateurs.

ARTICLE 3 — ADHÉSION AU STANDARD

3.1 Principe

L'adhésion permet au professionnel :

- d'intégrer le système CERTIF Index
- de rendre son activité éligible au dispositif d'évaluation client
- d'accéder, sous conditions, aux dispositifs associés

3.2 Acceptation

L'adhésion implique les actions positives d'acceptation des documents contractuels et d'utilisation effectivement applicables au parcours concerné, dans les conditions prévues par les CGA et le contrat.

- l'acceptation des CGA
- l'acceptation des CGU
- l'acceptation de la présente charte
- la prise en compte des autres documents du corpus dans leur champ de compétence lorsqu'ils sont rendus applicables à la relation ;

Cette acceptation est expresse, pleine et entière.

3.3 Absence de droit acquis

L'adhésion ne confère aucun droit acquis à un résultat méthodologique déterminé, à l'attribution ou au maintien inconditionnel d'un badge, d'un label ou d'un niveau. Elle n'affecte pas les droits contractuels et légaux résultant de l'adhésion.

- aucun droit à un indice, un niveau ou une mention prédéterminés ;
- aucun droit à l'attribution automatique d'un label ;
- aucun droit au maintien d'un dispositif lorsque ses conditions d'éligibilité ou d'usage ne sont plus réunies ;
- sans préjudice des droits contractuels et légaux attachés à l'adhésion.

3.4 Absence d'attente légitime

Le professionnel reconnaît que CERTIF Index ne garantit ni impact commercial, ni gain de visibilité, ni évolution favorable de ses indicateurs. Il demeure libre et responsable de ses décisions économiques et conserve les droits et recours résultant du contrat et de la loi.

- l'adhésion n'emporte aucune promesse de résultat favorable ;
- le dispositif ne constitue pas un outil de promotion garanti ;
- les résultats et leur impact peuvent être neutres, favorables ou défavorables.

Les indicateurs CERTIF Index constituent un outil d'information parmi d'autres et ne doivent pas être présentés comme une garantie de performance future.

3.5 Absence d'interprétation

Les indicateurs, badges et labels doivent être interprétés conformément à leur définition officielle et ne peuvent être présentés avec une portée supérieure à celle prévue par les documents compétents.

3.6 Absence de détournement

Toute reproduction, extraction ou exploitation des contenus et signes CERTIF Index au-delà des droits légalement reconnus ou expressément accordés est soumise aux règles de propriété intellectuelle et aux documents spécialisés applicables.

3.7 Alignement sur l'année civile

L'adhésion au dispositif CERTIF Index est alignée sur l'année civile dès la première année.

Elle court jusqu'au 31 décembre de l'année civile applicable, quelle que soit la date d'entrée dans le standard.

À partir de la deuxième année, le renouvellement s'effectue au 1er janvier pour une année civile complète.

Adhésion entre le 1er janvier et le 30 juin inclus : l'adhésion court jusqu'au 31 décembre de l'année civile en cours. Le professionnel peut être éligible au label au titre de la période d'observation de l'année civile en cours, sous réserve du respect de l'ensemble des conditions d'éligibilité définies par le standard.

Adhésion entre le 1er juillet et le 31 décembre inclus : l'adhésion court jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivante. Le professionnel est éligible au label au titre de la période d'observation de l'année civile suivante.

Le tarif plein s'applique dans les deux cas, quelle que soit la date d'adhésion.

Le millésime du label correspond à son année de validité : une période se terminant le 31 décembre de l'année N peut, lorsque toutes les conditions d'attribution sont réunies, donner lieu au label CERTIF Index N+1, valable du 1er janvier au 31 décembre de l'année N+1.

ARTICLE 4 — DISTINCTION ENTRE ADHÉSION ET RECONNAISSANCE

L'adhésion et l'attribution d'un niveau ou d'un label sont juridiquement distinctes.

L'adhésion permet l'accès au dispositif mais ne constitue pas une reconnaissance.

La reconnaissance dépend exclusivement des données issues du système.

Elle est conditionnelle et réversible.

ARTICLE 5 — CARACTÈRE ÉVOLUTIF DU DISPOSITIF

Le professionnel reconnaît le caractère évolutif du dispositif, sous réserve des règles de modification prévues par les CGA, les documents spécialisés et le droit applicable.

- le dispositif est évolutif
- les critères, méthodes et indicateurs peuvent être modifiés
- les modalités de fonctionnement peuvent être ajustées

Les évolutions du dispositif sont mises en œuvre conformément aux CGA, aux documents spécialisés et au droit applicable. Les modifications urgentes nécessaires à la conformité, à la sécurité ou à l'intégrité peuvent prendre effet en cours de période après information appropriée ; les modifications substantielles purement commerciales ou contractuelles suivent le régime prévu par les CGA.

Aucune stipulation de la présente charte n'emporte renonciation générale à contester une modification ou à exercer un droit résultant du contrat ou de la loi.

ARTICLE 6 — ABSENCE DE GARANTIE

CERTIF Index ne garantit :

- ni l'obtention d'un niveau
- ni l'attribution d'un label
- ni le maintien d'une reconnaissance
- ni un impact économique ou commercial

Le dispositif est fourni dans un cadre méthodologique, sans garantie de résultat.

CERTIF Index ne garantit pas la manière dont des tiers interprètent les résultats, sans préjudice de sa responsabilité propre quant à la loyauté de leur présentation et à l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 7 — INDÉPENDANCE DU STANDARD

CERTIF Index agit en totale indépendance :

- des professionnels
- des évaluateurs
- de toute influence externe

Le professionnel s'engage à ne pas tenter d'influencer le système.

ARTICLE 8 — ABSENCE DE REPRÉSENTATION

L'adhésion ne crée :

- aucun mandat
- aucune relation de représentation
- aucune affiliation institutionnelle

Le professionnel ne peut agir au nom de CERTIF Index.

ARTICLE 9 — PORTÉE DES DISPOSITIFS CERTIF Index

Les dispositifs CERTIF Index (label, badge, indicateurs et supports visuels) :

- constituent des outils de lecture du système
- ne constituent pas une certification
- ne valent pas reconnaissance officielle

Ils doivent être interprétés dans le cadre du standard uniquement.

ARTICLE 10 — ARTICULATION DES DOCUMENTS

La présente charte doit être interprétée en cohérence avec l'ensemble du corpus CERTIF Index.

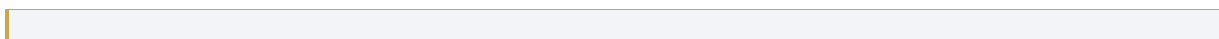
Les documents du corpus sont articulés par compétence et non selon une hiérarchie générale abstraite :

- les CGA et le contrat d'adhésion régissent la relation contractuelle, financière, la durée, la responsabilité, la suspension et la résiliation ;
- les CGU régissent l'accès et l'utilisation des interfaces ;
- la présente charte encadre les obligations comportementales et d'usage des adhérents ;
- la Méthodologie officielle, la Politique des évaluations et les autres documents spécialisés régissent les matières qui leur sont expressément attribuées.

L'interprétation retenue est celle qui préserve :

- la cohérence du système
- la fiabilité des données
- l'intégrité du standard

Toute difficulté d'articulation doit être résolue de manière cohérente avec la compétence respective des documents, le fonctionnement réel du dispositif et le droit applicable.



CLAUSE ANTI-DÉTOURNEMENT GLOBAL — Il est interdit de détourner les interfaces, données non publiques, signes ou documents CERTIF Index de leur finalité, notamment par extraction automatisée non autorisée, reproduction illicite, manipulation ou présentation trompeuse. Cette interdiction ne limite pas les usages légalement reconnus ni l'exercice de droits ou recours.

PARTIE 2 — OBLIGATIONS, USAGE DU LABEL ET COMPORTEMENTS INTERDITS

ARTICLE 11 — OBLIGATION GÉNÉRALE DE CONFORMITÉ

Le professionnel s'engage à respecter en permanence :

- les Conditions Générales d'Adhésion
- les Conditions Générales d'Utilisation
- la présente charte
- l'ensemble du corpus CERTIF Index

Cette obligation est continue, indivisible et applicable à tout moment.

ARTICLE 12 — OBLIGATION DE LOYAUTÉ ET DE BONNE FOI

Le professionnel s'engage à utiliser le dispositif :

- de manière loyale
- conformément à sa finalité
- sans détournement

Toute utilisation contraire constitue une violation.

ARTICLE 13 — INTERDICTION D'INFLUENCE DU DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Le professionnel s'interdit formellement :

- d'influencer les évaluations
- d'orienter les réponses
- d'organiser des participations
- d'inciter à répondre de manière biaisée
- de conditionner un service à une évaluation

Cette interdiction s'applique directement ou indirectement, par lui-même ou par un tiers.

La constatation peut reposer sur des éléments directs ou un faisceau d'indices.

Par exception aux règles générales de sollicitation, le professionnel peut, dans les conditions définies par la Méthodologie officielle CERTIF Index, inviter ses clients antérieurs à soumettre une évaluation dans la limite d'une fenêtre rétroactive maximale de douze (12) mois précédant sa date d'adhésion, via le système d'invitation officiel exclusivement.

Cette faculté constitue un mécanisme reconnu par le standard, sous réserve du respect des conditions de validité et des règles d'indépendance applicables.

ARTICLE 14 — INTERDICTION DE MANIPULATION ET DE DÉTOURNEMENT

Le professionnel s'interdit toute manipulation du système, toute tentative de contournement et toute exploitation du dispositif à des fins non prévues

Le dispositif ne peut être utilisé :

- comme outil marketing manipulateur
- comme levier d'influence
- comme système de collecte orientée

ARTICLE 15 — INTERDICTION D'ANALYSE, DE REPRODUCTION ET D'EXPLOITATION

Le professionnel s'interdit :

- de sonder, contourner ou reconstituer des mécanismes internes non publics d'une manière non autorisée ou susceptible de compromettre la sécurité ou l'intégrité du dispositif ;
- de reproduire une méthode, un document ou un élément protégé au-delà des droits légalement reconnus ou expressément accordés ;
- d'extraire ou de réutiliser de manière substantielle ou répétée des données en violation des CGU, des droits de propriété intellectuelle ou du droit applicable ;
- d'exploiter des données non publiques ou confidentielles à des fins de benchmarking, de reproduction ou de comparaison externe non autorisée.

Les éléments protégés du dispositif demeurent soumis aux droits de propriété intellectuelle de leurs titulaires. Les usages autorisés et les restrictions sont ceux prévus par les CGU, le contrat et les conditions d'utilisation spécialisées, sous réserve des droits légalement reconnus.

ARTICLE 16 — CONDITIONS D'USAGE DES DISPOSITIFS CERTIF Index

Le professionnel ne peut utiliser le label que :

- après attribution effective
- dans le respect du niveau associé
- dans le cadre strict du standard CERTIF Index

Toute utilisation en dehors de ces conditions est interdite.

Le professionnel peut également utiliser, dans les conditions définies par les documents applicables, le badge dynamique CERTIF Index sur son site internet et les supports digitaux compatibles, ainsi que la plaque membre CERTIF Index sur les supports physiques et digitaux autorisés.

L'usage de ces éléments est encadré par les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index et les Conditions d'utilisation de la plaque membre CERTIF Index, dont le professionnel déclare avoir pris connaissance et qu'il s'engage à respecter intégralement.

ARTICLE 17 — CARACTÈRE CONDITIONNEL ET ÉVOLUTIF DU LABEL

Le professionnel reconnaît que le label annuel est une reconnaissance millésimée, conditionnelle et réversible dans les cas prévus par la Méthodologie officielle, la Politique d'attribution du label et les procédures compétentes.

- le label est conditionnel
- il est évolutif
- ses règles d'attribution et d'usage peuvent évoluer pour l'avenir dans les conditions prévues par les documents compétents et les CGA ;

Aucun droit acquis ne peut être invoqué.

ARTICLE 18 — INTERDICTION D'USAGE ANTICIPÉ OU NON CONFORME

Il est strictement interdit :

- d'utiliser le label avant attribution
- de maintenir son usage après retrait
- de faire référence à un niveau non actuel
- de suggérer une reconnaissance inexistante

ARTICLE 19 — USAGE DES SUPPORTS VISUELS CERTIF Index

Le professionnel s'engage à :

- respecter les conditions d'utilisation des supports visuels CERTIF Index
- utiliser uniquement les formats autorisés

- ne procéder à aucune modification
- ne pas altérer les éléments

L'ensemble des éléments graphiques constituant les supports visuels CERTIF Index — proportions, formats, dimensions, couleurs, typographies, emplacements et règles de présentation — est strictement défini par le standard et ne peut faire l'objet d'aucune modification, adaptation, interprétation ou personnalisation par le professionnel ou son prestataire.

Toute capture d'écran du badge dynamique à des fins de reproduction ou de publication est strictement interdite.

Le badge dynamique ne peut être implanté que sur des environnements techniques acceptant l'intégration de codes embed — site internet, blog, landing page.

Il ne peut jamais être intégré sur les réseaux sociaux. Un sticker officiel téléchargeable depuis le dashboard constitue le substitut officiel du badge pour les réseaux sociaux.

Le composant d'intégration du badge dynamique n'est accessible dans le dashboard professionnel qu'à compter de l'activation initiale du badge, après atteinte du seuil méthodologique applicable. Toute implantation externe doit être effectuée sur une URL préalablement déclarée auprès de CERTIF Index.

Dès lors que le badge a été implanté sur une URL déclarée, le professionnel doit maintenir le composant sur ce support tant que celui-ci demeure exploité et que son droit d'usage n'a pas pris fin. Il ne peut le masquer, le neutraliser, le retirer temporairement ou le réactiver à sa convenance en fonction de ses résultats. L'état affiché par le composant est piloté par CERTIF Index dans les conditions prévues par les documents compétents.

L'absence de support externe compatible ou d'implantation externe n'affecte pas, par elle-même, l'état méthodologique du badge ni l'éligibilité au label annuel.

Les conditions d'utilisation des supports visuels sont juridiquement opposables au professionnel.

ARTICLE 20 — INTERDICTION DE PRÉSENTATION TROMPEUSE

Le professionnel s'interdit toute présentation :

- susceptible d'induire en erreur
- laissant penser à une certification officielle
- exagérant la portée du label
- détournant la signification du dispositif

Le label constitue une reconnaissance annuelle de la satisfaction client observée au titre d'un millésime ; il ne saurait être interprété comme une certification réglementaire, une homologation, une validation générale ou une garantie absolue de qualité.

ARTICLE 21 — INTERDICTION D'INTERPRÉTATION AUTONOME

Le professionnel s'interdit de présenter le label, les indicateurs ou les dispositifs CERTIF Index d'une manière contraire à leur définition officielle, trompeuse, tronquée ou susceptible d'exagérer leur portée.

La signification officielle des dispositifs résulte des documents compétents du corpus ; cette règle n'affecte ni l'interprétation du droit par une autorité ou une juridiction, ni les droits des tiers.

CERTIF Index définit la portée informationnelle de ses propres signes et indicateurs dans les limites du droit applicable.

ARTICLE 22 — OBLIGATION D'ACTUALISATION

Le professionnel s'engage à :

- adapter immédiatement l'usage du label
- retirer tout support non conforme
- se mettre en conformité sans délai

ARTICLE 23 — RESPONSABILITÉ EXCLUSIVE DU PROFESSIONNEL

Le professionnel est responsable de l'usage et de la présentation qu'il fait des signes CERTIF Index et de ses propres communications. CERTIF Index demeure responsable des choix et opérations relevant de son dispositif, notamment de la cohérence des calculs, des contrôles annoncés et de la loyauté de l'information qu'il diffuse, dans les conditions prévues par les CGA et la Doctrine de responsabilité informationnelle.

- du respect des conditions d'usage applicables aux signes et supports qu'il utilise ;
- de l'exactitude et de la loyauté de ses propres communications relatives à CERTIF Index ;
- du retrait ou de l'actualisation des supports placés sous son contrôle lorsque son droit d'usage évolue ou prend fin.

La répartition et les limitations de responsabilité sont celles prévues par les CGA et le contrat d'adhésion ; la présente charte ne crée pas d'exonération autonome.

ARTICLE 24 — ABSENCE DE RELIANCE

Le professionnel reconnaît que CERTIF Index ne garantit ni impact commercial, ni gain de visibilité, ni évolution favorable de ses indicateurs. Il demeure libre et responsable de ses décisions économiques et conserve les droits et recours résultant du contrat et de la loi.

- ne pas présenter les indicateurs comme une garantie de résultat économique ou commercial ;
- ne pas considérer le label comme une assurance de performance future ;
- apprécier sous sa propre responsabilité la place qu'il accorde au dispositif parmi ses outils d'information et de pilotage.

Cette reconnaissance de l'absence de garantie commerciale n'emporte aucune renonciation générale aux actions ou recours ouverts par le contrat ou la loi.

ARTICLE 25 — INTERDICTION DE REVENDICATION

Le professionnel s'interdit :

- toute revendication fondée sur le label
- toute présentation du label ou des indicateurs comme une preuve irréfragable de conformité, de compétence, de qualité future ou d'exécution contractuelle ;
- toute présentation attribuant aux résultats une portée juridique, réglementaire ou institutionnelle qu'ils n'ont pas. Ces interdictions ne font pas obstacle à la production licite d'un document ou d'une donnée dans le cadre d'un droit, d'une procédure ou d'une obligation légale.

ARTICLE 26 — INTERDICTION DE DÉNIGREMENT DU SYSTÈME

Le professionnel s'engage à ne pas :

- formuler ou diffuser des allégations sciemment fausses, trompeuses ou constitutives d'un dénigrement illicite à l'encontre du dispositif ;
- diffuser des informations trompeuses
- utiliser les signes CERTIF Index de manière destinée à créer une confusion ou à porter atteinte illicitement à leur intégrité. La présente clause ne limite pas la critique licite, le signalement de bonne foi ou l'exercice d'un recours.

ARTICLE 27 — ACCEPTATION DU RISQUE

Le professionnel reconnaît :

- que le dispositif comporte un aléa
- que les résultats peuvent être défavorables
- qu'aucun impact n'est garanti

Il reconnaît l'aléa inhérent à un dispositif fondé sur des évaluations clients évolutives, sans que

cette reconnaissance emporte renonciation à ses droits contractuels ou légaux.

PARTIE 3 — CONTRÔLE, SUSPENSION, RETRAIT ET RÉSILIATION

ARTICLE 28 — PRINCIPE GÉNÉRAL DE CONTRÔLE

CERTIF Index met en œuvre des mécanismes de contrôle et de traçabilité des opérations et des évaluations destinés à :

- assurer la conformité du professionnel
- garantir l'intégrité du système et de l'information mise à la disposition du public
- prévenir les comportements non conformes

Ces contrôles peuvent être automatisés ou complétés par une analyse humaine. Le professionnel s'engage à coopérer pleinement.

Les données techniques associées (horodatage, journaux, contrôles internes) peuvent être utilisées à des fins de vérification, d'analyse et de justification des décisions.

Ces éléments constituent des indices pouvant être pris en compte dans l'exercice du pouvoir d'appréciation de CERTIF Index.

ARTICLE 29 — POUVOIR D'APPRÉCIATION

CERTIF Index dispose d'un pouvoir d'appréciation pour :

- analyser les situations
- qualifier les comportements
- déterminer les mesures à prendre

Ce pouvoir peut reposer sur des éléments directs ou sur un faisceau d'indices.

Il s'exerce dans le cadre de la finalité du système.

ARTICLE 30 — TYPOLOGIE DES MESURES

Selon la situation, CERTIF Index peut notamment :

- limiter certaines fonctionnalités
- suspendre l'accès
- retirer le label
- restreindre l'usage des supports
- résilier l'adhésion

Les mesures peuvent être conservatoires, temporaires ou définitives.

ARTICLE 31 — PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ

Les mesures prises sont adaptées à la nature des faits et proportionnées à leur gravité.

Toutefois, en cas de nécessité immédiate de protection du système, des mesures immédiates peuvent être prises.

ARTICLE 32 — SUSPENSION

32.1 Définition

La suspension est une mesure temporaire dont le périmètre dépend de l'objet concerné et du document compétent. Elle peut viser un accès, une fonctionnalité, le badge dynamique, le droit d'usage d'un support ou, lorsque les conditions applicables sont réunies, un autre dispositif.

- interrompre temporairement l'accès ou une fonctionnalité lorsque cela est nécessaire ;
- suspendre l'usage d'un signe ou d'un support lorsque la procédure spécialisée le prévoit ;
- limiter les fonctionnalités dans une mesure proportionnée à la situation.

32.2 Conditions

La suspension peut intervenir notamment :

- en cas d'anomalie sévère détectée par le système algorithmique
- en cas de doute sérieux sur l'intégrité des évaluations
- en cas de risque avéré pour le système

CERTIF Index distingue deux niveaux d'anomalie.

Une anomalie légère déclenche une surveillance interne renforcée sans effet visible sur le badge dynamique.

Une anomalie sévère peut entraîner la suspension immédiate du badge dynamique dans l'attente d'un examen approfondi.

Cette distinction est documentée dans le Protocole de gouvernance algorithmique CERTIF Index.

32.3 Effets

Pendant la suspension, le professionnel ne doit ni retirer ni masquer un composant du badge dynamique déjà valablement implanté.

CERTIF Index pilote son état d'affichage et le composant présente le message ou l'état officiel correspondant à la suspension. Le professionnel ne peut rétablir de sa propre initiative l'affichage actif du badge.

ARTICLE 33 — RETRAIT DU LABEL

33.1 Principe

Le droit à l'éligibilité au label de l'année en cours ainsi que les labels obtenus peuvent être retirés :

- en cas de non-conformité observée sur les supports associés
- en cas de résiliation de l'adhérent par CERTIF Index pour manquement grave aux règles d'usage du standard
- en application de la politique officielle de non-attribution, suspension et retrait des dispositifs CERTIF Index

33.2 Effets

Le retrait entraîne :

- l'interdiction immédiate d'usage
- l'obligation de suppression des supports
- la cessation de toute référence

33.3 Absence de droit acquis

Le professionnel reconnaît ne disposer d'aucun droit acquis sur le label.

ARTICLE 34 — RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

34.1 Résiliation par CERTIF Index

CERTIF Index peut résilier l'adhésion dans les cas et selon les conditions prévus par les CGA et le contrat, notamment en cas de manquement grave ou répété, fraude ou manipulation avérée, fausse déclaration, défaut de paiement persistant, refus de coopération à un contrôle légitime ou violation grave d'une obligation applicable.

34.2 Résiliation en cas d'urgence

Sauf urgence, fraude grave ou nécessité immédiate de protection de l'intégrité du dispositif, une mise en demeure précisant le manquement et accordant un délai raisonnable de régularisation précède la résiliation. Les mesures conservatoires urgentes restent possibles dans les conditions des documents compétents.

34.3 Résiliation par le professionnel

Le professionnel peut résilier, sous réserve du respect des obligations en cours et de la cessation de tout usage.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du professionnel, aucun remboursement partiel ne peut être exigé, compte tenu de l'alignement de l'adhésion sur l'année civile et de la nature de l'engagement souscrit.

34.4 Effets

La résiliation entraîne :

- la cessation immédiate des droits d'usage
- l'obligation de retrait des supports
- la fin de toute référence

Le professionnel dispose de sept (7) jours calendaires à compter de la date d'effet de la fin de l'adhésion 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.

Passé ce délai, tout maintien des supports constitue un usage non autorisé susceptible d'engager la responsabilité du professionnel.

ARTICLE 35 — OBLIGATION DE MISE EN CONFORMITÉ

Le professionnel est tenu de :

- se conformer sans délai aux décisions
- exécuter les mesures
- justifier de leur mise en œuvre

Tout manquement constitue une violation.

ARTICLE 36 — INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ DES DÉCISIONS

CERTIF Index informe le professionnel des mesures qui l'affectent dans les conditions prévues par les CGA et les procédures compétentes.

Toutefois :

- la communication est proportionnée à la mesure et comporte les informations ou motifs requis par la procédure applicable ;
- les mécanismes et paramètres techniques sensibles peuvent demeurer confidentiels lorsqu'une divulgation compromettrait la sécurité ou la prévention de la fraude ;
- cette confidentialité ne fait pas obstacle aux obligations légales de motivation, de preuve ou de communication à une autorité compétente.

ARTICLE 37 — PROCÉDURE, URGENCE ET CONTRADICTOIRE

Les mesures conservatoires nécessaires à la sécurité ou à l'intégrité peuvent être prises immédiatement en cas d'urgence, de fraude grave ou de nécessité de protection immédiate. Pour les décisions définitives affectant l'adhésion ou un droit d'usage, les garanties prévues par les CGA et les procédures spécialisées sont appliquées.

- l'urgence ou le risque immédiat justifie une mesure conservatoire ;
- la mesure demeure nécessaire et proportionnée à la protection du dispositif.

Sauf urgence ou nécessité de protection immédiate, le professionnel est mis en mesure de présenter ses observations ou de régulariser lorsque les CGA ou la procédure compétente le prévoient. Les mécanismes de contestation et les voies de recours demeurent ouverts dans leur champ.

ARTICLE 38 — ABSENCE D'INDEMNISATION

Les conséquences indemnitaires éventuelles des mesures prises relèvent des CGA, du contrat et du droit applicable. La présente charte ne crée aucune renonciation ou exclusion autonome d'indemnisation.

ARTICLE 39 — LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de CERTIF Index et ses éventuelles limitations sont régies par les CGA et le contrat d'adhésion, sous réserve des responsabilités qui ne peuvent légalement être limitées ou exclues.

CERTIF Index n'est pas partie à la prestation fournie par le professionnel à ses clients. Cette distinction ne limite pas la responsabilité propre de CERTIF Index pour l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 40 — EXÉCUTION IMMÉDIATE DES MESURES

Les décisions prennent effet à la date indiquée dans leur notification ou, pour une mesure conservatoire urgente, immédiatement lorsqu'une telle exécution est nécessaire. Le professionnel les exécute dans le délai et selon les modalités qui lui sont indiqués.

ARTICLE 41 — CUMUL DES MESURES

CERTIF Index peut :

- cumuler plusieurs mesures
- adapter ses décisions
- renforcer les actions engagées

ARTICLE 42 — PRÉSERVATION DES DROITS

CERTIF Index conserve :

- l'ensemble de ses droits
- la possibilité d'agir en justice
- la faculté de prendre toute mesure complémentaire

PARTIE 4 — CLAUSES FINALES, RESPONSABILITÉ ET CADRE JURIDIQUE

ARTICLE 43 — INTERPRÉTATION GLOBALE DU DISPOSITIF

Le professionnel reconnaît que le dispositif CERTIF Index repose sur un corpus structuré dont les documents doivent être lus ensemble selon leur champ de compétence respectif.

En conséquence :

- aucune disposition ne peut être interprétée isolément
- toute lecture doit être faite à la lumière du système dans son ensemble

L'interprétation retenue est celle qui préserve :

- la cohérence du standard
- la fiabilité des données
- l'intégrité du système

Aucune stipulation de la présente charte ne peut imposer à une autorité ou à une juridiction l'interprétation retenue par CERTIF Index ; le droit applicable et les documents contractuels compétents demeurent déterminants.

ARTICLE 44 — ABSENCE D'INTERPRÉTATION AUTONOME

Le professionnel s'interdit :

- présenter comme officielle une interprétation contraire aux définitions des documents

- compétents ;
- extrapoler les résultats au-delà de leur période, de leur périmètre ou de leur portée méthodologique ;
- utiliser les signes ou résultats hors des conditions d'usage qui leur sont applicables.

La portée informationnelle officielle des signes et indicateurs est celle définie par les documents compétents de CERTIF Index, sans préjudice du pouvoir d'interprétation des autorités et juridictions compétentes.

ARTICLE 45 — LIMITATION GLOBALE DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité contractuelle de CERTIF Index, les dommages indemnisables, les exclusions et le plafond éventuel de responsabilité sont régis exclusivement par les CGA et le contrat d'adhésion. La présente charte n'instaure pas un régime concurrent de responsabilité.

- La présente charte ne modifie ni n'étend le régime de responsabilité défini par les CGA et le contrat.
- Les dommages indemnisables sont appréciés selon leur caractère direct ou indirect et selon le droit applicable.
- Les exclusions contractuelles ne valent que dans les limites où elles sont licites et ne privent pas une obligation essentielle de sa substance.
- Les responsabilités qui ne peuvent légalement être limitées ou exclues demeurent pleinement applicables.

45.1 Renvoi aux CGA

Les exclusions et limitations applicables sont celles prévues par les CGA, dans leur rédaction valablement opposable à l'adhérent.

- Les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, de marge ou d'opportunité ne sont exclues que dans les conditions où elles constituent des dommages indirects au sens des CGA et du droit applicable.
- Aucune exclusion ne couvre le dol, la faute lourde ou une responsabilité légalement non limitable lorsque les CGA l'excluent du plafond.
- Le plafond contractuel éventuel est celui fixé par les CGA et le contrat pour la période concernée.
- Les obligations essentielles de CERTIF Index conservent leur substance.

45.2 Limitation en cas de responsabilité

Le cas échéant, le plafond et ses exceptions sont ceux définis par les CGA, notamment les exclusions applicables au dol, à la faute lourde et aux responsabilités légalement non limitables.

ARTICLE 46 — ABSENCE DE RELIANCE

Le professionnel reconnaît expressément ne pas fonder, de manière déterminante ou substantielle, ses décisions économiques, commerciales ou stratégiques sur le dispositif CERTIF Index.

Il reconnaît que celui-ci constitue un outil d'information parmi d'autres et ne saurait engager la responsabilité de CERTIF Index à ce titre.

ARTICLE 47 — ABSENCE DE RENONCIATION GÉNÉRALE

Le professionnel reconnaît disposer de tous les éléments nécessaires à son engagement.

Le professionnel reconnaît expressément que le dispositif CERTIF Index constitue un système d'évaluation client structuré, évolutif et non garanti.

Le professionnel ne bénéficie d'aucune garantie de résultat commercial ou méthodologique ; il ne renonce toutefois pas, du seul fait de la présente charte, aux droits, actions ou recours que lui reconnaissent le contrat et la loi.

- L'absence de garantie concerne notamment le niveau futur des indicateurs ;
- elle concerne l'évolution de la perception des résultats par les tiers ;

- elle concerne l'existence d'un impact commercial mesurable ;
- elle ne transforme pas le dispositif en promesse de performance économique ;
- elle n'affecte pas les droits ou recours ouverts en cas de manquement de CERTIF Index à ses propres obligations.

Les limitations ou exclusions de responsabilité ne peuvent produire effet que dans les limites prévues par les CGA, le contrat et les règles impératives applicables.

ARTICLE 48 — ABSENCE DE GARANTIE

CERTIF Index ne fournit aucune garantie quant à la performance économique du système, à la stabilité des résultats ni à leur évolution.

Le dispositif est fourni dans un cadre méthodologique.

ARTICLE 49 — FORCE MAJEURE

La force majeure est appréciée conformément à l'article 1218 du Code civil et aux CGA. Une indisponibilité, une panne ou une attaque informatique ne constitue une force majeure que si les conditions légales sont effectivement réunies.

- Une indisponibilité technique n'est couverte que si elle répond effectivement aux conditions légales de la force majeure ;
- une panne n'est couverte que si ces mêmes conditions sont réunies ;
- une attaque informatique n'est couverte que si elle présente les caractères requis par la loi ;
- tout autre événement est apprécié selon les critères légaux et contractuels applicables.

ARTICLE 50 — VALIDITÉ PARTIELLE

Si une clause est jugée invalide :

- elle est réputée non écrite
- les autres dispositions restent applicables

L'équilibre du document est maintenu.

ARTICLE 51 — NON-RENONCIATION

Le fait pour CERTIF Index de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation et ne limite pas son droit d'agir ultérieurement.

ARTICLE 52 — MODIFICATION DU CADRE

CERTIF Index peut faire évoluer la présente charte et les modalités de fonctionnement pour des motifs légitimes, notamment légaux, réglementaires, techniques, de sécurité ou d'intégrité, dans le respect du régime de modification prévu par les CGA et le droit applicable.

- la présente charte, dans les limites de son champ ;
- les règles techniques ou méthodologiques lorsque les documents compétents le permettent ;
- les modalités de fonctionnement, sous réserve des droits contractuels et des règles d'opposabilité applicables.

Toute modification substantielle est versionnée et fait l'objet de l'information ou de l'acceptation requise selon sa nature. Les modifications purement commerciales ou contractuelles qui nécessitent le consentement de l'adhérent ne lui sont pas imposées par simple maintien dans le dispositif.

ARTICLE 53 — ACCEPTATION DES ÉVOLUTIONS

Le maintien dans le dispositif implique le respect des règles valablement applicables. Lorsqu'une modification nécessite juridiquement une nouvelle acceptation, celle-ci est recueillie expressément ; le silence ou la seule poursuite de la relation ne vaut pas acceptation lorsqu'un

consentement est requis.

Le professionnel reconnaît le caractère évolutif du standard.

ARTICLE 54 — ARTICULATION AVEC LES AUTRES DOCUMENTS

La présente charte doit être interprétée conjointement avec :

- les Conditions Générales d'Adhésion
- les Conditions Générales d'Utilisation
- la Constitution normative CERTIF Index
- la Méthodologie officielle CERTIF Index
- la Méthodologie de calcul CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation du badge dynamique CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation de la plaque membre CERTIF Index
- les Conditions d'utilisation du label CERTIF Index
- la Politique d'attribution du label CERTIF Index
- le Code d'éthique CERTIF Index
- la Politique anti-fraude et anti-manipulation CERTIF Index
- la Politique des évaluations CERTIF Index
- le Règlement du compte évaluateur CERTIF Index
- la Procédure officielle de contestation CERTIF Index
- la procédure officielle de gestion des litiges et réclamations CERTIF Index
- la procédure officielle de non-attribution – suspension – retrait des dispositifs CERTIF Index
- la Politique de confidentialité CERTIF Index

Les documents du corpus s'appliquent chacun dans leur champ de compétence. Seuls les documents valablement incorporés ou rendus opposables à la relation produisent leurs effets contractuels ; il n'existe pas de hiérarchie générale abstraite entre eux.

ARTICLE 55 — LANGUE

La version française fait foi.

ARTICLE 56 — DROIT APPLICABLE

La présente charte est soumise au droit français. Les pouvoirs de contrôle et d'intervention de CERTIF Index s'exercent dans les limites du contrat, des documents compétents, de la proportionnalité et du droit applicable.

ARTICLE 57 — JURIDICTION COMPÉTENTE

La présente charte s'applique exclusivement dans le cadre de relations entre professionnels (B2B).

Lorsque toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant, toute clause attributive de compétence est appliquée dans les conditions prévues par les CGA et le droit applicable. Dans les autres situations professionnelles, les règles légales ordinaires de compétence territoriale s'appliquent.

La présente Charte des adhérents, version 1.0 — mai 2026, entre en vigueur à compter de sa publication officielle pour les adhésions auxquelles elle est valablement rendue opposable, sous réserve des règles contractuelles et légales applicables aux relations déjà en cours.

CERTIF Index — 2 place Jean V, bureau 3, 44000 Nantes — SAS au capital de 1 000 €
RCS Nantes 106 532 906 — SIRET 106 532 906 00018