

# Conditions générales d'utilisation de la certification

1. Objet.....	2
2. Définitions .....	2
3. Conditions d'attribution .....	2
4. Droits et obligations du Client .....	3
5. Obligations de ShiftingPact® .....	4
6. Durée et renouvellement .....	4
7. Conditions de paiement .....	5
8. Résiliation et retrait du label .....	5
9. Responsabilité .....	6
10. Propriété intellectuelle.....	6
11. Confidentialité.....	7
12. Modification des CGU .....	7
13. Litiges .....	7
14. Dispositions finales.....	8

## 1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après "CGU") régissent les modalités d'attribution, d'utilisation, de renouvellement et de retrait du label (ci-après "le Label") délivré par BetterBusiness SRL (ci-après "ShiftingPact®") au bénéfice de son client (ci-après "le Client").

Le présent accord a pour objet d'établir :

1. Les conditions dans lesquelles ShiftingPact® certifiera le Client, une certification des performances sociales et environnementales globales d'une entreprise et de sa transparence publique ;
2. Les conditions dans lesquelles cette certification sera maintenue ou pourra être annulée ;
3. Le processus selon lequel cette certification peut être renouvelée à l'avenir ;
4. Les obligations du Client ;
5. Les droits du Client et de ShiftingPact® d'utiliser certaines propriétés intellectuelles de l'autre ;
6. Les droits et obligations du Client et de ShiftingPact® en ce qui concerne le présent accord.

## 2. Définitions

**Label** : Certification ShiftingPact® délivrée par la Société, attestant des performances sociales et environnementales du Client ainsi que ses pratiques en matière de transparence.

**La société** : BetterBusiness SRL, entreprise de droit belge BE 0788 900 703 dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, rue des Tanneurs 58.

**Client** : Personne morale ayant reçu la certification (le label) ShiftingPact®.

**Audit** : Processus de vérification de la conformité du Client aux critères du Label, incluant l'analyse des réponses fournies, de la documentation, des entretiens et des évaluations périodiques.

## 3. Conditions d'attribution

Pour être certifié ShiftingPact®, le Client doit satisfaire aux exigences décrites dans la présente section.

### 3.1 Exigences

Le Label est attribué au Client après :

- Une évaluation initiale de sa conformité aux critères du Label définis par ShiftingPact® ;
- Le paiement de la cotisation annuelle ainsi que des frais de certification ;
- La signature d'un contrat d'adhésion aux présentes CGU.

### 3.2 Standards de performance

Le Client doit démontrer ses performances sociales et environnementales. Avant l'accord, le Client a :

- Rempli et soumis avec exactitude les questionnaires d'évaluation proposés par ShiftingPact®. En reconnaissant que ShiftingPact® dépend de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la sincérité des informations soumises, le Client a obtenu un score d'au moins 40 sur 100 points lors de cette vérification ;
- Participé aux entretiens prévus dans le cadre de la certification ;
- Signé le Pacte d'engagement ;
- Soumis toute la documentation requise pour l'évaluation.



### 3.3 Engagements continus

Le Client reconnaît que l'attribution du Label repose sur une appréciation à un instant donné de ses pratiques sociales, environnementales et de gouvernance.

Le Client s'engage, pendant toute la durée de validité du Label, à :

- Maintenir des pratiques conformes aux critères ayant permis l'obtention de la certification ;
- Poursuivre une démarche d'amélioration continue cohérente avec le Pacte d'engagement signé ;
- Fournir, à la demande de ShiftingPact®, toute information ou documentation raisonnablement nécessaire à la vérification du respect des engagements pris

### 3.4 Durée d'attribution

Pour maintenir sa certification, le Client doit participer pleinement au processus de renouvellement décrit à l'article 6. Si elle ne satisfait pas aux exigences ou cesse sa participation, ShiftingPact® peut résilier l'accord conformément à l'article 8.

### 3.5 Transparence

Le Client accepte que ShiftingPact® publie son score d'impact ainsi que les informations de base de son profil sur <https://shiftingpact.be/membres>.

## 4. Droits et obligations du Client

### 4.1. Utilisation du label

Le Client peut utiliser le Label sur ses produits, emballages, supports marketing et tout autre matériel promotionnel, sous réserve de :

- Respecter l'image, les valeurs et les standards graphiques du Label définis par ShiftingPact® ;
- Ne pas modifier ou déformer le design, le badge de certification (en se référant au document "Guide d'utilisation des Badges de certification") ;
- Mentionner le Badge de certification de manière visible et lisible.
- Respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables, notamment en matière de pratiques commerciales, de publicité, de protection des consommateurs et de lutte contre les pratiques trompeuses.

Le Client s'interdit toute utilisation du Label susceptible d'induire en erreur le public, notamment quant à la portée, au périmètre ou à la durée de validité de la certification.

Toute communication faisant référence au Label doit être exacte, loyale et proportionnée aux engagements effectivement évalués et certifiés par ShiftingPact®.

### 4.2. Maintien des Standards

Le Client s'engage à maintenir les standards de qualité ayant permis l'obtention de la certification et à se soumettre aux audits et contrôles périodiques.

### 4.3. Communication

Le Client doit informer immédiatement ShiftingPact® de tout changement susceptible d'affecter sa conformité aux critères de la certification (changement de processus, de matériaux, de localisation, etc.).



#### 4.4. Audit et suivi des engagements

Le Client accepte de se soumettre à toute demande de clarification jugée nécessaire par ShiftingPact®, y compris de manière ponctuelle en cas de doute sur la conformité de l'utilisation du Label ou sur le maintien des critères de certification.

Le suivi des engagements pris par les organisations certifiées dans le cadre de leur Pacte d'engagement est assuré au moyen de deux processus :

- **Processus individuel** : Tous les semestres, l'entité certificatrice prend contact avec l'organisation certifiée pour organiser une réunion de suivi et évaluer ensemble l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions d'amélioration.

Ce processus individuel fait partie intégrante des conditions d'attribution et de maintien du label.

- **Processus collectif** : L'entité certificatrice organise à l'attention des entreprises certifiées des webinaires thématiques ayant pour objet des stratégies d'amélioration tant sur le plan environnemental que social.

Ce processus collectif ne fait partie des conditions d'attribution et de maintien du label.

### 5. Obligations de ShiftingPact®

ShiftingPact® s'engage à :

- Fournir au Client les critères détaillés de certification ;
- Réaliser les audits et contrôles de manière impartiale et professionnelle ;
- Informer le Client de toute modification des critères de certification.

### 6. Durée et renouvellement

#### 6.1. Durée

Le Label est attribué pour une durée de 2 années à compter de la date de délivrance du certificat et sous réserve des dispositions de résiliation anticipée prévues dans le présent Accord.

#### 6.2. Renouvellement

Le renouvellement du Label est soumis à :

- Une nouvelle évaluation de la conformité du Client ;
- Le paiement des frais de cotisation annuelle et de renouvellement de la certification ;
- La signature du Pacte d'engagement ;
- La signature d'un avenant aux présentes CGU si nécessaire.

Pour maintenir sa certification, le Client doit être recertifié au plus tard à la date du deuxième anniversaire de la Date de délivrance, ce qui inclut la conclusion d'un nouvel Accord de certification.

À défaut de complétion du processus de renouvellement dans les délais requis, la certification expirera automatiquement à la date d'échéance, sans nécessité de notification préalable par ShiftingPact®.



## 7. Conditions de paiement

### 7.1. Frais de certification et de renouvellement

Les frais de certification et de renouvellement de la certification sont fixés par ShiftingPact® et communiqués au Client au moyen d'un devis. Ils sont transparents et publics, accessibles en permanence sur le site web de ShiftingPact®. Les factures sont émises à l'issue du processus et doivent être payées dans les 15 jours ouvrables suivant la facturation.

Le certificat est émis après le règlement de la facture.

### 7.2. Cotisation annuelle

La cotisation annuelle est due à chaque date anniversaire de la délivrance du Label. Le non-paiement de la cotisation annuelle à la date d'échéance entraîne de plein droit la suspension du Label jusqu'à régularisation complète.

### 7.3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, ShiftingPact® peut suspendre l'utilisation du Label par le Client jusqu'à régularisation. Des pénalités de retard pourront être appliquées conformément aux lois en vigueur.

### 7.4. Résiliation pour non-Paiement

En cas de non-paiement persistant au-delà de trente (30) jours calendaires après l'échéance, ShiftingPact® se réserve le droit :

- De retirer le Label conformément à l'article 8 ;
- De refuser toute prestation ultérieure, notamment le renouvellement de la certification ;
- De recourir à toute procédure de recouvrement, les frais y afférents étant à charge du Client.

## 8. Résiliation et retrait du label

### 8.1. Résiliation par le Client

Le Client peut renoncer à l'utilisation du Label à tout moment moyennant un préavis écrit de 30 jours. Il devra cesser immédiatement toute utilisation du Label après la période de préavis.

### 8.2. Retrait par ShiftingPact®

ShiftingPact® se réserve le droit de retirer le Label en cas de :

- Non-respect des présentes CGU ;
- Manquement aux critères de renouvellement ;
- Toute autre violation des obligations par le Client.

Le retrait du Label peut notamment intervenir à la suite du traitement d'une plainte conformément à la procédure décrite à l'article 12.

En cas de retrait, le Client doit cesser immédiatement toute utilisation du Label et retirer le badge de certification et toutes mentions de tous ses supports.

### 8.3. Suspension temporaire

En cas de manquement susceptible d'être corrigé, ShiftingPact® pourra, avant tout retrait définitif, notifier au Client une suspension temporaire du Label assortie d'un délai de mise en conformité.



À défaut de correction dans le délai imparti, le retrait définitif pourra être prononcé sans indemnité.

#### 8.4. Effets du retrait

En cas de retrait ou d'expiration du Label, le Client s'engage à :

- Cesser immédiatement toute utilisation du Label ;
- Supprimer toute référence à la certification sur l'ensemble de ses supports, y compris numériques ;
- Ne plus se prévaloir, de quelque manière que ce soit, d'une certification ShiftingPact®.

### 9. Responsabilité

#### 9.1. Responsabilité du client

Le Client est responsable de toute utilisation du Label en conformité avec les présentes CGU. Il s'engage à indemniser ShiftingPact® en cas de réclamation ou de litige lié à l'utilisation du Label.

#### 9.2. Limitation de responsabilité de ShiftingPact®

Le Label constitue une appréciation fondée sur les informations fournies par le Client et sur les critères en vigueur à la date de l'évaluation. Il ne constitue ni une garantie de conformité légale générale, ni une attestation de performance future.

ShiftingPact® ne saurait être tenue responsable des messages, allégations ou interprétations formulées par le Client dans ses communications.

La responsabilité de ShiftingPact® est limitée aux dommages directs prouvés et ne peut excéder le montant des frais d'attribution de la certification. ShiftingPact® n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs à l'utilisation de la certification par le Client.

### 10. Propriété intellectuelle

Le Label reste la propriété exclusive de ShiftingPact®. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur le Label et ne peut l'utiliser qu'en conformité avec les présentes CGU.

Toute utilisation non autorisée du Label ou postérieure à son retrait constitue une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de ShiftingPact® et pourra donner lieu à toute action appropriée.

#### 10.1. Autorisation accordée au Client

ShiftingPact® accorde au Client une autorisation révocable et non exclusive pour utiliser le logo de certification ShiftingPact® (uniquement les badges de certification), conformément aux "Guide d'utilisation des Badges de certification". En cas de résiliation selon l'article 8, la licence sera également révoquée.

ShiftingPact® se réserve le droit de demander des modifications et/ou adaptations de présentation et/ou de mention de la certification si celles-ci ne respectent pas les directives d'utilisation de la marque (grâce au guide d'utilisation des badges de certification).

#### 10.2. Autorisation accordée à ShiftingPact®

Le Client accorde à ShiftingPact® une autorisation révocable et non exclusive pour utiliser sa marque et les badge de certification afin de promouvoir les intérêts de la certification.



## 11. Confidentialité

Les informations échangées entre ShiftingPact® et le Client dans le cadre de l'attribution et de l'utilisation de la certification sont confidentielles et ne peuvent être divulguées à des tiers sans l'accord préalable des parties, sauf obligation légale.

## 12. Traitement des plaintes

Les plaintes doivent être formulées par écrit et adressées à l'adresse suivante : [plainte@shiftingpact.be](mailto:plainte@shiftingpact.be)

La plainte doit être suffisamment circonstanciée et, dans la mesure du possible, accompagnée de tout élément ou document permettant d'en apprécier le bien-fondé.

ShiftingPact® s'engage à :

- Accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable ;
- Analyser la recevabilité et la pertinence de la plainte de manière impartiale, notamment en faisant remonter celle-ci en comité consultatif ;
- Le cas échéant, solliciter les explications de l'entreprise concernée ;
- Prendre toute mesure appropriée, et intégrer l'avis du comité consultatif.

ShiftingPact® se réserve le droit de classer sans suite toute plainte manifestement infondée, abusive ou insuffisamment étayée.

La décision finale appartient à ShiftingPact®, qui l'exerce de manière indépendante et dans le respect de ses critères de certification.

ShiftingPact® s'efforce de traiter les plaintes dans un délai raisonnable, généralement compris entre 15 et 30 jours.

## 13. Modification des CGU

ShiftingPact® se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les modifications seront communiquées au Client, qui disposera d'un délai de 30 jours pour accepter ou refuser les nouvelles conditions. En cas de refus, ShiftingPact® pourra retirer la certification accordée.

## 14. Litiges

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

## 15. Acceptation et opposabilité des CGU

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont réputées acceptées par le Client dès la première des occurrences suivantes :

- L'acceptation d'un devis émis par ShiftingPact® ;
- Le paiement, total ou partiel, d'une facture relative à la certification ou à la cotisation annuelle ;
- La poursuite ou l'utilisation effective du Label ShiftingPact®.



Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU, en avoir compris la portée et les accepter sans réserve.

Les CGU sont mises à disposition du Client de manière permanente sur le site internet de ShiftingPact® et peuvent être communiquées sur simple demande.

## **16. Dispositions finales**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

