

# Conditions générales de certification applicables aux évaluations produits en lien avec le référentiel des systèmes d'encaissement

## 1. DOCUMENTS APPLICABLES ET CADRE CONTRACTUEL

Sont considérés comme documents applicables :

- Le devis accepté et ses conditions particulières associées
- Les présentes conditions générales de certification pour les systèmes d'encaissement (CGC) précisant notamment les droits et obligations de l'Entreprise candidate ou certifiée. Ce document informe aussi sur le processus de décision et de traitement des réclamations-plaintes et appels- recours (version en vigueur accessible via le site internet de BYCYB)
- Les règles d'usage des marques de garantie LNE associée à la certification et la charte graphique (version en vigueur accessible via le site internet de BYCYB)
- Le référentiel de certification dont la version en vigueur est accessible sur le site internet de BYCYB
- Les Conditions Générales de Vente et d'exécution des prestations de BYCYB (CGV)

**La proposition financière, dûment signée et datée par l'Entreprise (ou un document équivalent de commande dûment signé et daté par l'Entreprise), associée à ces documents applicables, constitue le contrat de certification engageant l'Entreprise à répondre en permanence aux exigences de certification.**

## 2. GESTION DE LA CERTIFICATION PAR BYCYB

### 2.1. Modalités

BYCYB procède aux opérations de certification, dans le respect des exigences mentionnées dans les documents cités à l'article 1, et conformément aux exigences définies dans la norme d'évaluation de la conformité NF EN ISO/IEC 17065

BYCYB délivre une certification sous couvert de la marque LNE Certification.

Le LNE confie la gestion de cette marque à BYCYB dans le cadre de ses activités de certification de produits. BYCYB est responsable de l'ensemble du processus de certification mis en œuvre inclus la décision, et vis-à-vis du LNE des opérations qui lui sont confiées.

Le processus d'évaluation de la conformité par BYCYB repose sur l'audit et est détaillé dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement.

### 2.2. Proposition et dispositions contractuelles de certification

L'Entreprise, demande à BYCYB, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation objet de ce document contractuel et elle communique les informations utiles à la recevabilité du dossier de certification, via les formulaires (appelés communément « questionnaire de certification » communiqués par BYCYB, ou accessibles sur son site internet. BYCYB peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Sur la base des informations communiquées par l'Entreprise, le devis (dénommé également "offre" ou "proposition financière" dans le présent document) est adressé par BYCYB à l'Entreprise.

Le champ d'application (dénommé également "périmètre de certification") et le(s) produit(s) couvert(s) par la certification sont définis dans le devis afin de préciser **la portée des activités de certification** fournie par BYCYB auprès de l'Entreprise.

L'acceptation du devis vaut acceptation de la réalisation des activités d'évaluation de la conformité et des conditions associées précisées à l'Article 1 et donc du présent document.

**Une fois le(les) certificat(s) émis, celui-ci définira la portée de certification, objet des activités de certification de BYCYB et pour laquelle les engagements contractuels définis dans le présent document s'appliquent.**

Le certificat émis peut être modifié suite à la demande de l'Entreprise (exemples : ajout ou retrait de sites, évolution du produits, modification du champ d'application de la certification, changement administratif) ou de BYCYB (exemples : décision de réduction, imprécision du champ d'application).

**Ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du(des) certificat(s) du fait de l'Entreprise ou de BYCYB.**

Il est admis par exemple en cours d'audit que l'Entreprise et BYCYB soient amenés à reformuler le périmètre de certification ou qu'une demande exceptionnelle et pouvant être prise en compte lors de l'audit impactant le(les) certificat(s) soit formulée. Dans ce cas, l'offre n'est plus cohérente avec la portée des activités de certification visée et ces situations sont précisées dans le rapport d'audit pour prise en compte additionnelle lors de l'étape de décision de certification par BYCYB et mentionnée en conséquence dans la notification de décision de BYCYB.

**Dans ces cas, ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du(des) certificat(s) du fait de l'Entreprise ou de BYCYB formulée en cours d'audit.**

### 3. OBLIGATIONS de BYCYB

#### 3.1. Réalisation de l'évaluation de la conformité

Dès que le devis est signé ou la commande passée par l'Entreprise, BYCYB déroule le processus d'évaluation et informe l'Entreprise des modalités organisationnelles dont les délais de réalisation.

BYCYB s'engage à :

- Appliquer le processus d'évaluation de la conformité tel qu'il est décrit dans le référentiel de certification de systèmes d'encaissement et conformément aux dispositions applicables citées aux articles 1 et 2.
- Mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour réaliser la prestation d'évaluation
- Affecter, au déroulement du processus d'évaluation, des personnes compétentes, impartiales et soumises à confidentialité et en nombre suffisant, afin d'exécuter dans les délais agréés avec l'Entreprise les opérations nécessaires à l'évaluation. Ces personnes agissent exclusivement sur instruction et sous la responsabilité de BYCYB
- Proposer des dates d'audit compatibles avec les exigences en matière de certification
- S'efforcer de prendre en compte les souhaits propres à l'Entreprise lors de l'élaboration des propositions de dates d'audit
- Prendre toute disposition pour assurer **la confidentialité** des informations communiquées par l'Entreprise. Pour chaque évaluation, BYCYB veille à garantir la confidentialité. Toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification, à l'exception des informations que l'Entreprise met à disposition du public ou après accord entre BYCYB et l'Entreprise (exemple : demande d'une autorité administrative) sont considérées comme des informations privées et considérées comme confidentielles. Toutefois, BYCYB peut être amené à communiquer des informations confidentielles lorsqu'il est tenu par la loi de le faire ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles (exemples : évaluations de

BYCYB par des tiers dans le cadre de ses accréditations ou autres reconnaissances en tant qu'organisme notifié, désigné). La politique en matière de confidentialité de BYCYB est précisée dans les CGV.

La politique de protection des données personnelles applicable aux contacts clients et prospects de BYCYB est disponible sur son site internet.

- Accomplir ses activités avec toute **l'intégrité professionnelle et l'impartialité requises.**

BYCYB veille à ne laisser aucune pression (commerciale, financière ou autre) compromettre cette impartialité et à prévenir les conflits d'intérêts. La composition de l'équipe d'audit est notamment portée à la connaissance de l'Entreprise qui peut refuser le ou les auditeurs pressentis en précisant le motif à BYCYB dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la notification de l'équipe d'audit. Une nouvelle proposition est alors communiquée si le motif est accepté. En cas d'audits inopinés, aucune information préalable ne sera transmise à l'Entreprise.

La politique d'impartialité de BYCYB pour ses activités de certification est communiquée sur son site internet.

- Informer dès que possible l'Entreprise de l'arrêt prévu des activités de certification de BYCYB
- Fournir à l'Entreprise des informations sur les exigences normatives et réglementaires relatives à la certification
- Informer l'Entreprise des décisions ou modifications concernant l'application des documents contractuels cités à l'article 1

### 3.2. Communication sur la Certification

Seul(s) le(s) certificat(s) en vigueur émis, est(sont) rendu(s) public(s) sur le site internet de BYCYB et fait foi en temps réel de la certification de l'Entreprise. Une liste des certificats retirés à l'initiative des fabricants est accessible sur le site internet ; ces certificats restant toujours utilisables pour justifier de la conformité des systèmes installés avant la date de fin de certification vis à vis de l'administration fiscale en cas de contrôle.

En cas de suspension et durant cette période, la certification de l'Entreprise est provisoirement invalidée et le(les) certificat(s) n'apparaît (n'apparaissent) plus sur le portail internet de BYCYB.

BYCYB communique sur demande sur le statut du certificat ou tout ou partie des informations contenues dans le certificat émis au titre du présent document, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux logos de l'Entreprise et de la protection des données.

BYCYB peut publier ou communiquer sans restriction des copies entières de(s) certificat(s) émis au titre du présent document.

BYCYB s'assure que les informations qu'il fournit au client ou au marché, dans le respect des règles de confidentialité et des dispositions ci-dessus définies, ne sont ni fausses ni trompeuses.

### 3.3. Règles d'usage de la marque de certification

En vertu de la décision de certification notifiée par BYCYB, le LNE accorde le droit d'usage des marques LNE Certification en concédant à BYCYB une licence d'exploitation. Le maintien de ce droit d'usage pour l'Entreprise est subordonné aux résultats des évaluations définies dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement. L'exercice d'un droit d'usage de la marque LNE Certification est strictement limité au périmètre de certification (site(s), activité(s)) pour lequel il a été accordé et matérialisé dans le(les) certificat(s) émis par BYCYB.

Le document nommé « les règles d'usage des marques de garantie LNE de certification » associé à « la charte graphique » détaille les modalités d'usage des marques LNE Certification : communication publique de ces 2 documents sur le site internet de BYCYB et du LNE Certification.

Tout usage abusif des marques LNE Certification ou référence abusive à la certification délivrée par BYCYB fait l'objet de poursuites en application de la réglementation en vigueur concernant la publicité mensongère et la propriété intellectuelle.

La reproduction et l'apposition des logos du LNE et de BYCYB est strictement interdite sans l'accord préalable de ces organismes.

#### **4. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE**

L'Entreprise est responsable de sa démarche de Certification. Il lui incombe en particulier de connaître :

- les exigences normatives et éventuellement réglementaires liées au schéma de certification pour lequel elle souhaite obtenir une certification de BYCYB,
- les exigences normatives et éventuellement réglementaires liées au processus de certification,
- le processus et les exigences de certification défini dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement.

L'Entreprise s'engage à mettre en œuvre les changements nécessaires dans les délais prescrits en cas d'évolution des documents cités à l'article 1 ou des textes normatifs voire réglementaires pour maintenir le cas échéant sa certification (exemples : évolution du référentiel de certification, mise à jour du processus de certification induite par une mise à jour des règles d'accréditation). Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin d'un devis additionnel à valider par l'Entreprise.

L'Entreprise est responsable du respect des échéances propres à sa Certification : planification des audits, dates d'expiration du(des) certificat(s), délais de remise des documents par l'Entreprise à BYCYB ou à(aux) l'auditeur(s). En particulier, l'Entreprise ne pourra pas se prévaloir d'un quelconque préjudice auprès de BYCYB qui découlerait du non-respect d'exigences portant sur les dates d'audit si elle a refusé des dates valides proposées par BYCYB ou n'y a pas donné suite.

##### **4.1. Dispositions générales relatives au processus de certification**

**L'Entreprise s'engage d'une manière générale à donner à BYCYB les moyens de procéder aux opérations nécessaires au bon déroulement de la certification et des audits tels que définis dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement.**

**A cet effet, l'Entreprise s'engage à :**

- prendre toutes les dispositions nécessaires pour la réalisation des évaluations (ex : accès au code source, au site pour l'audit, la fourniture des documents ...)
- communiquer à BYCYB ou à ses représentants habilités, les documents et informations nécessaires à l'établissement de l'offre de certification. L'ensemble des données demandées contribuent à la bonne compréhension de l'organisation des activités de l'Entreprise ainsi que de ses processus
- communiquer que des informations dont l'Entreprise s'assure qu'elles sont loyales et sincères
- désigner un responsable en qualité d'interlocuteur privilégié de BYCYB
- mettre tout en œuvre pour accepter les dates et l'équipe d'audit proposées par BYCYB
- informer, par écrit, l'équipe d'audit et BYCYB de toute particularité ou impossibilité, passagère ou durable, dans le déroulement de la mission d'audit

- présenter aux représentants habilités de BYCYB le personnel affecté aux différentes missions
- donner toute instruction à son personnel pour que celui-ci collabore avec les représentants habilités de BYCYB, et accepte de participer à tout entretien
- faciliter la vérification de l'application de la documentation du système de management en mettant l'(les) auditeur(s) en rapport avec le personnel de l'Entreprise concerné et en lui donnant accès aux enregistrements, locaux et sites utiles, y compris, en audit, les sites des prestataires externes le cas échéant
- réserver un local adapté pour permettre à(aux) l'auditeur(s) de rédiger sa synthèse voire le rapport d'audit
- assurer la sécurité des représentants de BYCYB lors des audits sur site, et en particulier les informer des dispositions et des consignes de sécurité applicables à l'Entreprise et à son personnel et mettre à leur disposition les équipements de protection individuelle requis
- autoriser, sur demande, un représentant additionnel de BYCYB à observer la réalisation de l'audit effectué par le(les) auditeur(s) missionné(s) par BYCYB
- autoriser, sur demande, un(des) représentant(s) de l'organisme d'accréditation de BYCYB à observer la réalisation de l'audit effectué par le(les) auditeur(s) missionné(s) par BYCYB
- demander au plus tard lors de la réunion d'ouverture de l'audit, l'autorisation de BYCYB afin de faire participer à l'audit un observateur extérieur à l'établissement audité
- désigner les destinataires au sein de l'Entreprise pour la réception du(des) rapport(s) d'audit de BYCYB et à informer BYCYB des modifications à prendre en compte en cas de changement de destinataire au sein de l'Entreprise ou d'adresse de messagerie électronique
- accepter la réalisation des audits de surveillance selon la périodicité prévue dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement et celle d'audits supplémentaires dûment motivés, y compris les audits réalisés de manière inopinée
- prendre les dispositions nécessaires en cas de constat de non-conformités, dans les délais précisés par BYCYB
- retourner au responsable d'audit, les fiches de non-conformité dûment complétées, dans un délai de 15 à 25 jours ouvrés à compter du dernier jour de l'audit
- mettre en œuvre, le cas échéant, la ou les actions nécessaires pour permettre la délivrance du(des) certificat(s), le maintien, ou le rétablissement du(des) certificat(s) suivant les modalités indiquées dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement, sous peine d'une décision négative (refus, suspension, réduction, retrait de la certification)
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour l'instruction des plaintes – réclamations, en particulier
  - conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont elle a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de BYCYB sur demande
  - prendre toute action appropriée avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits concernés par la certification qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification
  - documenter es actions entreprises
- répondre en permanence et pour chaque système couvert par la certification, aux exigences de certification énoncées dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement, incluant la mise en œuvre des changements appropriés (Exemples : mise à jour d'exigences normatives ou du processus de certification induite par une mise à jour des règles d'accréditation, révision du référentiel) qui sont communiqués par BYCYB. Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin d'un devis additionnel à valider par l'Entreprise
- se conformer strictement, dans le cas de la réalisation d'un audit à distance validée par BYCYB et de l'utilisation de l'outil de communication de BYCYB, aux règles d'utilisation de la plateforme dédiée pour réaliser l'audit à

distance. Dans tous les cas, l'obligation de sécurité et de protection des données échangées dans le cadre de l'audit à distance est supportée par la Partie qui assure la mise en place de ces outils. Il s'agit notamment de prévenir tout usage inapproprié de ces outils de communication et de protéger les échanges contre toute destruction fortuite ou illicite, contre une perte ou altération des données, contre un accès non autorisé notamment.

#### **4.2. Dispositions spécifiques et complémentaires relatives au processus de certification défini dans le référentiel de certification des systèmes d'encaissement**

- En complément de la demande de certification, un dossier technique doit être établi selon la liste des éléments figurant dans le référentiel et le formulaire de recevabilité documentaire communiqué ou accessible sur le site internet de BYCYB.
- Le système de caisse présenté à l'évaluation doit correspondre à la description technique transmise dans le dossier de demande
- Les modifications de la version du système de caisse apportées par l'Entreprise au cours de la procédure de certification, sans l'accord écrit de BYCYB, peut remettre en cause la validité de l'intégralité de la procédure d'instruction en cours. Les modifications effectuées sur son système de caisse/logiciel en vue de corriger une non-conformité aux exigences du référentiel peuvent être mises en œuvre par l'Entreprise et sont évaluées au cours des évaluations de certification. Ces modifications sont documentées par l'Entreprise et doivent faire l'objet d'un complément de dossier adressé à BYCYB.
- La prestation de certification débute à réception de la commande correspondante. En fonction de la durée d'instruction, des factures partielles intermédiaires pourront être établies. Dans le cas d'un arrêt du processus de certification, la prestation sera facturée au temps passé pour le travail déjà effectué et les frais administratifs annuels de demande sont dus pour la période écoulé.

#### **4.3. Dispositions relationnelles et d'information**

##### **l'Entreprise s'engage à :**

- acquitter les facturations établies au titre de la certification conformément aux conditions financières définies et acceptées par l'entreprise. Notamment et afin de satisfaire aux exigences d'indépendance et d'impartialité de BYCYB, l'Entreprise s'abstient d'exercer toute pression sur BYCYB et s'interdit expressément de retarder ou refuser un règlement de facture due en cas de décision de BYCYB de suspension, réduction, refus ou retrait du (des) certificat(s). Il est rappelé que BYCYB a défini des dispositions pour garantir son impartialité dans la mise en œuvre du processus de certification.
- faire des déclarations sur la certification en cohérence avec le(les) certificats(s) émis
- ne pas utiliser la certification obtenue d'une façon qui puisse nuire à BYCYB, au LNE, ni faire de déclaration ou de communication sur la certification qui puisse être considérée comme trompeuse ou non autorisée
- reproduire les copies de certificats transmis à autrui dans leur intégralité
- cesser toute référence à la certification et cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence en cas de décision de suspension ou de retrait de la certification dans un délai ne pouvant excéder 15 jours calendaires après la décision
- mettre à jour toute référence à la certification en cas de réduction de la certification

**Concernant les références à la certification sur divers supports de communication, les règles applicables sont détaillées dans les règles d'usage des marques de garantie LNE**

**L'Entreprise s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à BYCYB et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue de :**

- tenir à disposition de BYCYB toutes données ou informations nécessaires pour établir et maintenir le(les) certificat(s)
- communiquer sans délai à BYCYB toute information relative aux modifications intervenues dans le système de management et/ou relative au(x) produit(s) certifié(s) ou toute(s) autre(s) modification(s) susceptible(s) d'affecter la conformité dudit système (exemples : déménagement, changement de dirigeant ou de personnel clé, modification de statut juridique, modification de la localisation des activités certifiées). Certains changements peuvent avoir des conséquences sur votre capacité à se conformer aux règles de certification. Ces modifications, suivant leur importance et leur nature, peuvent donner lieu à un audit dédié.
- communiquer, s'il y a lieu, à BYCYB le nom de l'(les) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil

**De façon globale, l'Entreprise s'engage à respecter, pendant la durée de validité du(des) certificat(s) délivré(s) par BYCYB, les documents contractuels et à se conformer à leurs exigences.**

## **5. VALIDITE**

Sauf dispositions contraires, les conditions définies dans le présent document prennent effet à la date de signature du devis pour accord ou à la date de la commande et prend fin à la date d'échéance de validité du certificat délivré au titre dudit devis accepté.

L'acceptation par l'Entreprise de la proposition d'audit de renouvellement adressée par BYCYB équivaut à une demande de reconduction.

Une demande de modification du champ couvert ou du référentiel d'un certificat déjà attribué, ne modifie pas la date d'échéance du certificat.

Une demande de modification du champ couvert ou du référentiel d'un certificat donne lieu à l'émission d'une nouvelle offre ; de même que la réalisation de chaque audit donne lieu à un devis.

Lorsque le certificat est retiré ou non renouvelé, l'entreprise ne pourra revendiquer aucune indemnité. De même, si l'Entreprise n'obtient pas son(ses) certificat(s) à l'issue de la procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Lorsque le(s) certificat(s) n(e)'est(ont) plus valide(s) pour quelque cause que ce soit (non-renouvellement, suspension ou retrait), l'Entreprise s'engage à compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du(es) certificat(s) et de la(es) marque(s) de tous documents et supports commerciaux publicitaires, et d'autre part à ne plus utiliser son certificat et cesser toute référence à la certification. L'Entreprise tient à la disposition de BYCYB, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle utilise.

## 6. LIMITATION DES RESPONSABILITES

BYCYB s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations et à appliquer le processus de certification défini par le référentiel de certification des systèmes d'encaissement.

Dans l'hypothèse d'une plainte adressée par un tiers auprès de BYCYB ou contre BYCYB, relative au(x) document(s) de certification délivré(s) par BYCYB à l'Entreprise, cette dernière s'engage à donner accès aux représentants habilités de BYCYB à tous documents permettant d'instruire le différend ou le litige. L'usage que fait l'Entreprise d'un certificat délivré par BYCYB demeure sous l'entière responsabilité de celle-ci, BYCYB n'assumant aucune responsabilité à raison des activités et prestations de l'entreprise.

En cas de niveau de sécurité perçu insuffisant ou de niveau de risque perçu comme trop élevé, BYCYB ou les auditeurs missionnés peuvent exercer un droit de retrait sans préjudice pour BYCYB. C'est par exemple le cas si la zone où doit se rendre les auditeurs est considérée par l'état français comme une zone à risque. C'est également le cas si l'audit d'une zone de production nécessite le port d'équipements de protection individuelle et que ceux-ci ne sont pas mis à disposition par l'Entreprise. BYCYB s'engage à effectuer des efforts raisonnables afin de rechercher avec l'entreprise une solution à la situation.

BYCYB ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un délai de certification ou retrait de certificat ou suspension de certificat ou restriction de certificat, lié au non-respect par l'Entreprise d'une obligation contractuelle, d'une exigence réglementaire ou d'une exigence normative.