

# *Règles générales* de la marque **NF Service**

*General rules of the NF Service mark*



Révision 6. Approuvée par le Président  
d'AFNOR, le 03/02/2011

*Revision 6. Approved by the President of  
AFNOR, on 03/02/2011*

## Sommaire

|   |    |
|---|----|
| 1. <b>Objet</b> .....   | 3  |
| 2. <b>Propriété de la marque NF Service</b> .....   | 3  |
| 3. <b>Organisation générale</b> .....   | 3  |
| 4. <b>Conditions d'usage</b> .....  | 4  |
| 5. <b>Référentiels de certification</b> .....   | 5  |
| 6. <b>Comité de la marque NF</b> .....  | 5  |
| 7. <b>Gestion d'une application de la marque NF Service</b> .....   | 6  |
| 8. <b>Accords de reconnaissance</b> .....   | 8  |
| 9. <b>Confidentialité, protection des documents</b> .....   | 8  |
| 10. <b>Information sur les services bénéficiant de la marque NF Service, publicité et promotion</b> ..... | 8  |
| 11. <b>Sanctions</b> .....  | 9  |
| 12. <b>Contestation – Recours</b> .....   | 9  |
| 13. <b>Suspension ou retrait sur demande du titulaire</b> .....   | 10 |
| 14. <b>Validité du droit d'usage de la marque NF Service</b> .....  | 10 |
| 15. <b>Usage abusif de la marque NF Service</b> .....   | 10 |
| 16. <b>Régime financier</b> .....   | 10 |
| 17. <b>Suppression d'une application de la marque NF Service</b> .....                                    | 10 |
| 18. <b>Approbation</b> .....  | 10 |

## Contents

|  |    |
|--|----|
| 1 - Scope.....   | 3  |
| 2 - Ownership of the NF Service mark .....   | 3  |
| 3 - General organization.....  | 3  |
| 4 - Conditions pertaining to the use of the mark.....                                    | 4  |
| 5 - Reference documents .....  | 5  |
| 6 - NF mark committee.....   | 5  |
| 7 - Management of a specific NF Service marking scheme .....                             | 6  |
| 8 - Recognition agreements .....   | 8  |
| 9 - Confidentiality safeguarding of documents .....                                      | 8  |
| 10 - Information on services bearing the NF service mark, advertising and promotion..... | 8  |
| 11 - Sanctions .....   | 9  |
| 12 - Dispute – Appeals.....  | 9  |
| 13 - Suspension or withdrawal at the request of the licensee .....                       | 10 |
| 14 - Validity of the right to use the NF Service mark .....                              | 10 |
| 15 - Misuse of the NF Service mark .....   | 10 |
| 16 - Financial framework .....   | 10 |
| 17 - Discontinuance of a NF Service marking scheme.....                                  | 10 |
| 18 - Approval.....   | 10 |

## 1. Objet

La marque (semi figurative) NF Service, matérialise une certification de services au sens de l'article L 115-27 du code de la consommation <sup>(1)</sup>. Elle a pour objet de certifier la conformité des services aux documents de normalisation nationaux, européens et internationaux les concernant complétés le cas échéant par d'autres documents de référence dans les conditions définies par des Référentiels de Certification <sup>(2)</sup>.

Pour la maîtrise de la qualité des services, la marque NF Service peut s'appuyer sur tout ou partie des dispositions des documents de normalisation nationaux, européens ou internationaux, en vigueur en matière de management de la qualité. Cette marque peut s'appliquer à tous services.



## 2. Propriété de la marque NF Service

La marque NF Service est la propriété exclusive d'AFNOR, en vertu du dépôt à titre de marque collective effectué à l'INPI. La marque NF Service fait également l'objet d'un dépôt national partout où il est nécessaire pour assurer sa protection dans le monde. La marque NF Service est une marque collective de certification qui en tant que telle n'est cessible que dans les conditions particulières fixées par loi et est insaisissable. Elle ne peut faire l'objet d'aucune mesure d'exécution forcée.

## 3. Organisation générale

La marque NF Service est gérée par AFNOR.

AFNOR a concédé à AFNOR Certification, SASU, une licence d'exploitation de la marque NF Service. Pour certaines applications, AFNOR Certification peut mandater un organisme qui procède, dans le cadre des règles définies dans son mandat, aux opérations concourant à la certification. L'organisme ainsi mandaté notifie aux demandeurs et titulaires les décisions concernant les droits d'usage de la marque NF Service pour les services désignés en annexe au contrat qui le lie à AFNOR Certification, dans le cadre des présentes Règles générales et des référentiels de certification qui s'y rapportent.

<sup>(1)</sup> Modifié par la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.  
Modified by the law n°2008-776 of 4 August 2008 related to economic improvement.

<sup>(2)</sup> Le terme « règles de certification » peut également être employé.  
The term "certification rules" may also be used

### 1 - Scope

The NF Service mark (see logo below) materialises the certification of services within the meaning of Article L 115-27 of the French Consumer code <sup>(1)</sup>. Its purpose is to certify the conformity of services to French, European and international standard documents relating to these services, and if necessary completed by other documents within the requirements defined by reference documents <sup>(2)</sup>.

In order to improve the services quality, the NF Service mark may rely wholly or partly on the provisions of French, European and international quality assurance standard documents in effect.

This mark concerns all types of services.

### 2 - Ownership of the NF Service mark

The NF Service mark is the exclusive property of AFNOR by virtue of its INPI's registration on AFNOR's behalf as a collective mark.

The NF Service mark is also registered nationally and internationally, in those countries where it is necessary to ensure its protection.

The NF Service mark is a collective certification mark which, as such, is transferable only within the specific provisions required by the law, and is unattachable. Its property cannot be transferred by any means even by a court decision.

### 3 - General organization

The NF Service mark is managed by AFNOR.

AFNOR has granted AFNOR Certification, a subsidiary company, a license agreement to manage and use of the NF Service mark. For certain applications schemes, AFNOR Certification may mandate a body which, within the framework of the rules set out in its mandate, carries out the operations that lead to certification. The mandated body notifies applicants and licensees of all decisions regarding the right to use the NF Service mark for the services mentioned in the annex to the contract between it and AFNOR Certification, within the limits of these General Rules and of the relevant reference documents.



AFNOR Certification et les organismes mandatés respectent les exigences fixées en matière d'organisme de certification par les normes nationales, européennes et internationales, en particulier :

- disposent des garanties suffisantes d'impartialité envers les prestataires de services pour lesquels la marque NF Service est demandée, ainsi qu'à l'égard des utilisateurs desdits services.
- disposent de la compétence et des moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de la marque NF Service.


AFNOR Certification ou l'organisme mandaté peut confier à des organismes ou personnes les fonctions d'inspections et d'audits prévues dans le(s) référentiel(s) de certification.

AFNOR Certification peut également confier certaines opérations à des organismes techniques et en particulier des secrétariats techniques.

AFNOR Certification veille auprès de tous les intervenants à ce que leurs missions soient correctement remplies au regard du rôle et des attributions de chacun d'eux.

## 4. Conditions d'usage

**4.1** L'usage de la marque NF Service n'est autorisé que dans les conditions fixées par les présentes Règles générales et par les référentiels de certification visés à l'article 5 ci-après que le titulaire d'un droit d'usage s'est engagé à respecter. Tout titulaire d'un droit d'usage de la marque NF Service s'engage à prendre toute mesure de nature à assurer la continuité du respect de ces exigences.

**4.2** Seul le titulaire du droit d'usage peut apposer la marque NF Service et faire référence à celle-ci dans sa documentation commerciale, pour les services définis dans la décision d'accord de droit d'usage de la marque NF Service. Le titulaire s'engage par là-même à utiliser le logo  pour les services certifiés selon les dispositions particulières prévues par le référentiel de certification. Un demandeur ne peut pas faire état de la marque NF Service pendant la durée d'instruction de son dossier.

**4.3** Le fait de se prévaloir de la marque NF Service ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité d'AFNOR, d'AFNOR Certification ni d'un organisme mandaté à la responsabilité du prestataire du service.

AFNOR Certification and the mandated bodies comply with the requirements for a certification body specified in the relevant French, European and international standards, and, in particular :

- provide sufficient evidence of impartiality towards the providers of services, for which application has been made for the NF Service mark, and towards the users of such services.
- demonstrate the necessary competence and means required for monitoring the NF Service mark.


AFNOR Certification or the mandated body may subcontract to other bodies or persons the inspection and auditing functions prescribed in the Reference Documents.

Afnor Certification may also subcontract certain operations to technical bodies and particularly to technical secretariats.

AFNOR Certification ensures that all parties involved perform their missions correctly on the basis of the role and duties assigned to each of them.

### 4 - Conditions pertaining to the use of the mark

**4.1** The use of the NF Service mark is authorised only under the conditions set out in these General Rules and in the Reference documents referred to in Article 5 below, with which the licensee has committed to comply. The licensee of the NF Service mark undertakes to take all necessary steps to ensure continued compliance with these requirements.

**4.2** The NF Service mark can only be affixed by a licensee and be referred to in business materials, for the services defined in the decision granting the right to use the NF Service mark. For that reason the licensee undertakes to use the logo  on the certified Services provided for by the Reference document. An applicant cannot endorse the NF Service mark while the application file is being studied.

**4.3** Entitlement to use the NF Service mark shall in no event substitute the responsibility of AFNOR, or AFNOR Certification or a mandated body for that of the provider of the service.

## 5. Référentiels de certification

Pour chaque application de la marque NF Service, AFNOR Certification fixe des règles prises en application des présentes Règles générales qui précisent, pour chaque type de services, les conditions dans lesquelles la marque NF Service peut être délivrée aux demandeurs et utilisée pour les services concernés.

En cas de mandatement, les projets de référentiels de certification établis par les organismes mandatés sont soumis à l'approbation d'AFNOR Certification.

Les référentiels de certification sont élaborés et validés conformément aux dispositions de l'article 137 de la loi n° 2008-776 et de son décret d'application n° 2008-1401 du 19 décembre 2008 relatives aux référentiels de certification.

## 6. Comité de la marque NF

Il est institué à titre consultatif un Comité de certification intitulé Comité de la Marque NF traitant de toutes les activités d'AFNOR Certification concernant les marques NF y compris NF Service. Sa composition et ses attributions sont données dans les articles 6.1 et 6.2 des présentes règles.

### 6.1 COMPOSITION

Le Comité de la Marque NF est composé de 15 membres :

- 3 représentants des titulaires du droit d'usage de l'une ou l'autre des marques NF,
- 1 représentant des consommateurs,
- 1 représentant des acheteurs publics,
- 4 représentants des organismes mandatés par AFNOR Certification pour le développement et la gestion des marques NF et NF Service,
- 2 représentants des pouvoirs publics ou d'établissements publics ou parapublics,
- 1 représentant de la normalisation,
- 3 représentants des prescripteurs.

Le Président et tout autre responsable d'AFNOR Certification désigné par lui assistent aux réunions.

Les 15 membres du Comité et son Président sont nommés par le Président d'AFNOR Certification pour 3 ans renouvelables.

Le Comité peut faire appel à des experts en tant que de besoin.

### 5 - Reference documents

For any new type of product to which the NF mark could be granted, AFNOR Certification lays down Specific Rules, written according to these General Rules, which stipulate for each product category the conditions under which the NF mark can be granted to applicants and affixed to the products concerned.

In the case of mandates, the draft Reference documents drawn up by the mandated bodies are submitted to AFNOR Certification for approval.

Reference documents are drawn up and validated in accordance with the provisions of article 137 of Law No. 2008-776 and its enforcement decree No. 2008-1401 of 19 December 2008 related to certification reference documents.

### 6 - NF mark committee

A Certification Committee designated as NF Mark Committee acting as an advisory Committee is set up, to deal with all activities of AFNOR Certification in relation with the NF mark including the NF Service mark. Its membership and duties are described in clauses 6.1 and 6.2 below.

#### 6.1 Membership

The NF Mark Committee comprises 15 members :

- 3 representatives for the licensees of the NF marks,
- 1 representative for consumers,
- 1 representative for the purchase of public agencies,
- 4 representatives for bodies mandated by AFNOR Certification to manage the NF marks and their development,
- 2 representatives for the public authorities or public or quasi-public bodies,
- 1 representative for standardization,
- 3 representatives for organizations supporting and promoting the NF marks.

The President and any other Director of AFNOR Certification designated by him attend the meetings.

The 15 NF Mark Committee members and the Chairman are nominated by the President of AFNOR Certification for a three-year renewable term.

The Committee may appoint experts as needed.

## 6.2 ATTRIBUTIONS

Dans le cadre des présentes Règles générales, le Comité de la Marque NF donne un avis sur :

- la politique générale de fonctionnement, de développement, de promotion et de qualité de la marque NF y compris NF Service,
- les projets de Règles générales de la marque NF Service et leurs révisions,
- les projets d'accords relatifs à l'activité de certification, y compris les accords de reconnaissance visés à l'article 8,
- les projets de mandatement d'organismes,
- les recours présentés par les demandeurs ou les titulaires de la marque NF Service conformément à l'article 12 ci-après.

Le Comité de la Marque NF

- surveille la mise en œuvre de la politique générale de fonctionnement et de développement de la marque NF Service,
- surveille la mise en œuvre de la politique de qualité de la marque NF Service par référence aux normes nationales, européennes et internationales,
- formule les principes relatifs à l'établissement des référentiels de certification, des contrats-types de mandatement et de sous-traitance,
- propose les mesures correctives à mettre en œuvre en cas de déviation ou d'insuffisance.

Plus généralement, il traite de toutes questions d'ordre général intéressant la marque NF Service.

## 7. Gestion d'une application de la marque NF Service

7.1 La gestion d'une application de la marque NF Service implique la réalisation d'opérations telles que :

- fixation des référentiels de certification tels que définis à l'article 5,
- gestion d'un Comité particulier selon l'article 7.3 ci-après,
- instruction des demandes de droit d'usage de la marque NF Service,
- organisation des contrôles prévus par les référentiels de certification et surveillance de la conformité des services certifiés NF Service,
- relations avec les demandeurs, titulaires et tiers notamment pour le contrôle de l'usage correct de la marque NF Service,
- décisions, sanctions et leur suivi,
- promotion sectorielle et développement de l'application concernée,
- comptabilité des recettes et des dépenses prévues par le référentiel de certification.

### 6.2 Duties

According to these General Rules, the NF Mark Committee gives an advice on the following items :

- general policy regarding the operation, development, promotion and quality of the NF mark including the NF Service mark,
- drafts General Rules governing the NF Service mark and revisions thereof,
- drafts agreements relating to the certification activity, including the recognition agreements provided for under Article 8,
- applications of bodies to become mandated bodies,
- appeals lodged by applicants or licensees of the NF Service mark in accordance with Article 12 below,

The NF Mark Committee

- supervises the implementation of the general policy regarding the operation and development of the NF Service mark,
- supervises the implementation of the quality policy of the NF Service mark through reference to national, European and international standards,
- formulates the principles for the drafting of Reference documents and of standard contracts for use in mandating and sub-contracting,
- proposes corrective measures to be implemented in the event of deviation or inadequacy.

More generally, the NF Mark Committee deals with all general matters relating to the NF mark.

### 7 - Management of a specific NF Service marking scheme

7.1 The management of a specific NF Service marking scheme involves operations such as :

- setting up of Reference documents as described in the Article 5,
- management of a Specific Committee provided under clause 7.3 below,
- processing of applications for the right to use the NF Service mark,
- organization of the inspections provided for by the Reference documents and supervision of the conformity of the NF certified services,
- relations with applicants, licensees and third parties, particularly for the purpose of monitoring the correct use of the NF Service mark,
- decisions, sanctions and their follow-up,
- sectorial promotion and development of the relevant scheme,
- accountancy of revenues and expenditures as provided for by the Reference document.

**7.2** Lorsque, conformément à l'article 3, AFNOR Certification ou l'organisme mandaté font appel à des organismes ou personnes tiers, leurs relations sont régies par contrats. Dans ce cas, AFNOR Certification ou l'organisme mandaté s'assure que ces organismes ou personnes se conforment aux prescriptions des normes nationales, européennes et internationales en vigueur qui leur sont applicables.

### 7.3 COMITÉ PARTICULIER

En règle générale AFNOR Certification peut mettre en place une instance consultative, appelée « Comité particulier » ou Comité d'application, siégeant au sein d'AFNOR Certification ou, en cas de mandatement, au sein de l'organisme mandaté.

#### 7.3.1 Composition

La composition du Comité particulier est fixée de manière à respecter une représentation entre les différentes parties concernées qui ne conduise pas à la prédominance de l'une d'entre elles et qui garantisse leur pertinence. Les membres du Comité particulier sont désignés par AFNOR Certification ou l'organisme mandaté.

La durée de leur mandat est précisée dans les Référentiels de certification. Ce mandat peut être renouvelé. Le Président du Comité particulier est également désigné dans les mêmes conditions. Un membre du Comité particulier ne peut se faire représenter que par un suppléant désigné dans les mêmes conditions.

#### 7.3.2 Attributions

Le Comité particulier est chargé de donner son avis sur :

- le projet des Référentiels de certification et les révisions des Référentiels de certification approuvés,
- les projets d'actions de publicité et de promotion relevant de son activité,
- le choix des organismes d'inspection et d'audit,
- l'examen et la mise en œuvre des accords de reconnaissance.

Il peut être consulté sur toute autre question intéressant l'application concernée et en particulier sur les décisions à prendre sur des dossiers dans le respect des référentiels de certification et sur demande d'AFNOR Certification ou de l'organisme mandaté.

**7.2** When, in accordance with Article 3, AFNOR Certification or the mandated body subcontracts to other bodies or third parties, relations with such bodies or persons are governed by a contract. In such cases, AFNOR Certification or the mandated body ensures that these bodies or persons comply with the requirements specified in the relevant national, European and international standards in force.

#### 7.3 Specific committee

In global case, AFNOR Certification sets up an advisory body known as a "Specific Committee" or "Application Comity", which sits in AFNOR Certification or within the mandated body, if any.

##### 7.3.1 Membership

The composition of the Specific Committee shall ensure a representation of all the parties involved. The leadership of a party must be carefully avoided and the selection of members must be relevant. The Specific Committee members are appointed either by AFNOR Certification or by the mandated body.

Their term of office is stipulated in the Reference documents and may be renewed. The Chairman of the Specific Committee is also appointed under the same conditions. A member of the Specific Committee may be represented only by a deputy appointed under the same conditions.

##### 7.3.2 Duties

The Specific Committee is responsible for giving advice on :

- the drafts Reference documents and amendments to the approved Reference documents,
- advertising and promotional campaigns planned in relation to its activity,
- the choice of inspection and auditing bodies,
- the review and implementation of recognition agreements.

The Specific Committee may be consulted on any other matter regarding the specific application scheme concerned, and in particular on the decisions to be taken relating to files in accordance with the Reference documents and upon request of AFNOR Certification or the mandated body.

## 8. Accords de reconnaissance

AFNOR est seule habilitée à conclure avec d'autres organismes français ou étrangers des accords relatifs à la marque NF Service et prévoyant une reconnaissance de marques.

AFNOR Certification est seule habilitée à conclure avec d'autres organismes français ou étrangers des accords de reconnaissance mutuelle portant sur des audits et inspections.

AFNOR Certification peut formellement déléguer cette habilitation à un organisme mandaté ou prévoir l'association d'organismes à la signature.

Les dispositions de ces accords remplacent ou complètent celles des référentiels de certification et de leurs annexes, sans préjudice des autres dispositions qui demeurent applicables.

Les dérogations éventuellement nécessaires sont fixées par AFNOR Certification, le cas échéant sur proposition de l'organisme mandaté, et après avis du Comité particulier concerné.

## 9. Confidentialité, protection des documents

Tous les intervenants dans le processus de la marque NF Service, y compris les membres des Comités particuliers et du Comité de la Marque NF, sont tenus au secret professionnel. Ils doivent en outre garantir la protection des documents qu'ils gèrent ou qui leur sont confiés contre la diffusion, la destruction matérielle, la falsification et l'appropriation illégale.

## 10. Information sur les services bénéficiant de la marque NF Service, publicité et promotion

**10.1** AFNOR Certification coordonne la gestion des informations sur les services et les titulaires qui bénéficient de la marque NF Service et veille à leur diffusion harmonisée.

**10.2** AFNOR Certification est responsable de la promotion collective de la marque NF Service, en France et à l'étranger. Les actions collectives de publicité et de promotion de la marque NF Service sont définies et réalisées par AFNOR Certification, le cas échéant en concertation avec les organismes mandatés.

Les actions collectives de publicité et de promotion d'applications de la marque NF Service peuvent également être mises en œuvre par AFNOR Certification ou, le cas échéant, par les organismes mandatés, après accord d'AFNOR Certification. Les Comités particuliers concernés sont consultés sur ces projets d'actions.

Les titulaires peuvent prendre l'initiative, à leurs frais, d'une campagne de publicité sur l'application de la marque NF Service qui les concerne, sous le contrôle d'AFNOR Certification ou de l'organisme mandaté.

### 8 - Recognition agreements

AFNOR has exclusive authority to enter into agreements with other French or foreign bodies regarding the NF Service mark including recognition of marks.

AFNOR Certification has exclusive authority to enter into mutual recognition agreements concerning audits and inspections with other French or foreign bodies.

AFNOR Certification may formally delegate mandated bodies or decide to associate with other bodies for the signature of such agreements.

The provisions of such agreements replace or supplement the provisions of the Reference documents and annexes thereto, without prejudice to other provisions which remain applicable.

Any required waivers shall be decided by AFNOR Certification, where appropriate, upon proposal by the mandated body and following consultation with the relevant Specific Committee.

### 9 - Confidentiality safeguarding of documents

All parties involved in the NF Service marking process, including the members of the Specific Committees and the NF mark Committee, are bound by professional secrecy. In addition, they shall safeguard all documents managed by them or entrusted to their care against disclosure, physical destruction, falsification or unlawful appropriation.

### 10 - Information on services bearing the NF service mark, advertising and promotion

**10.1** AFNOR Certification coordinates the management of the information on services and licensees entitled to use the NF Service mark and ensures its proper circulation.

**10.2** AFNOR Certification is responsible for the joint promotion of the NF Service mark in France and abroad. The joint advertising and promotional activities for the NF Service mark are defined and carried out by AFNOR Certification, where appropriate, in consultation with the mandated bodies.

The joint advertising and promotional activities for specific NF Service marking schemes can also be conducted by AFNOR Certification or, where appropriate, by the mandated bodies, following approval by AFNOR Certification. The relevant Specific Committees are consulted on such planned joint activities.

Licensees may take the initiative, at their own cost, of organizing advertising campaigns regarding the NF Service mark certification which concerns them, under the control of AFNOR Certification or of the mandated body.



## 11. Sanctions

En cas de manquement de la part d'un titulaire d'un droit d'usage de la marque NF Service à l'application des présentes Règles NF générales ou des référentiels de certification, le titulaire se voit notifier son (ses) manquement(s). Il dispose d'un délai raisonnable pour faire part à AFNOR Certification ou, en cas de mandatement, à l'organisme mandaté, de ses observations. Après examen, l'une ou l'autre des sanctions suivantes peut être prononcée :

- suspension du droit d'usage de la marque NF Service pour une durée déterminée, avec demande d'actions correctives dans un délai donné,
- retrait du droit d'usage de la marque NF Service, sans préjudice des poursuites éventuelles conformément à l'article 15 ci-après.

Ces sanctions motivées sont notifiées à l'intéressé, et prennent effet à compter de la date de ladite notification.

La suspension du droit d'usage de la marque NF Service a pour effet de priver, pour une durée déterminée, le titulaire de l'usage de ce droit.

Le retrait du droit d'usage de la marque NF Service annule le droit d'usage de la marque NF Service pour le service considéré.

Le type de sanction choisi est fonction du degré de gravité du (des) manquement(s) constaté(s).

En cas d'urgence et notamment pour des manquements graves liés à des obligations de sécurité, AFNOR Certification ou l'organisme mandaté peut prononcer à titre conservatoire et sans délai les sanctions de suspension ou retrait provisoires qui s'imposent.

En cas de manquement, AFNOR Certification ou l'organisme mandaté peut prononcer à l'encontre du titulaire un avertissement avec ou sans accroissement des contrôles à sa charge. L'avertissement est accompagné d'une demande d'actions correctives dans un délai donné. L'avertissement ne prive pas le titulaire du droit d'usage de la marque NF Service.

## 12. Contestation – Recours

Le demandeur ou titulaire peut contester une décision le concernant sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant à AFNOR Certification ou, en cas de mandatement, à l'organisme mandaté qui peut soumettre l'examen de son dossier au Comité particulier concerné. Le demandeur ou le titulaire est informé des suites données à sa contestation.

Au cas où la décision est confirmée, le demandeur ou le titulaire peut présenter un recours contre la décision prise en adressant sa demande au Directeur Général d'AFNOR Certification qui saisit le Comité de la Marque NF.

Les recours doivent être présentés dans un délai de quinze jours à compter du jour de la réception de la notification de la confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception, de la décision correspondante.

Ils n'ont pas d'effet suspensif.

### 11 - Sanctions

In the event of failure on the part of the licensee of the NF Service mark, to comply with these General Rules or with the Reference documents, the licensee shall be notified of said infringement(s). The licensee shall be allowed in a reasonable time to submit comments to AFNOR Certification, or to the mandated body, if any. After review, one or other of the following sanctions may be pronounced :

- suspension of the right to use the NF Service mark for a limited period, with a request for corrective action within a specified time limit,
- withdrawal of the right to use the NF Service mark, without prejudice to possible legal action in accordance with Article 15 below.

Such sanctions and the reasons therefore shall be notified to the licensee and shall come into effect on the date of notification.

Suspension of the right to use the NF Service mark deprives the licensee for a limited period of time for that right of use.

Withdrawal of the right to use the NF Service mark cancels the right to use the NF Service mark for the service concerned.

The type of sanction shall be chosen on the basis of the seriousness of the noted infringement(s).

In case of urgency, and in particular, in the event of serious infringements of safety obligations, AFNOR Certification or the mandated body may, as a conservatory measure, apply the requisite temporary sanctions with immediate effect.

In cases of infringement, AFNOR Certification or the mandated body may give the licensee a warning, with or without additional inspections at his expense. A warning is accompanied by a request for corrective actions within a specified time limit. A warning does not deprive the licensee of the right to use the NF Service mark.

### 12 - Dispute – Appeals

The applicant or licensee may question a decision by forwarding supporting evidences to AFNOR Certification or to the mandated body, if any, who may refer the case to the relevant Specific Committee. The applicant or licensee shall be informed of the claim outcome.

If the decision is confirmed, the applicant or licensee may appeal the decision by submitting his claim to the Managing Director of AFNOR Certification, who shall refer the case to the NF Mark Committee.

Appeals must be lodged by means of registered letter with recorded delivery within 15 days from the date of receipt of the notification confirming the relevant decision.

Appeals have no suspensive effect.

## 13. Suspension ou retrait sur demande du titulaire

En cas de demande du titulaire de ne plus bénéficier du droit d'usage de la marque NF Service, une suspension pour une durée déterminée ou un retrait de ce droit d'usage est prononcé.

## 14. Validité du droit d'usage de la marque NF Service

La validité du droit d'usage de la marque NF Service s'éteint automatiquement dans les cas suivants :

- 1 - la ou les normes ou documents de normalisation auxquels sont soumis les services cessent d'être applicables,
- 2 - l'application de la marque NF Service est supprimée dans les conditions fixées à l'article 17 ci-après.

## 15. Usage abusif de la marque NF Service

Outre les sanctions prévues à l'article 11, tout usage abusif de la marque NF Service, qu'il soit le fait d'un titulaire du droit d'usage ou d'un tiers, ouvre le droit pour AFNOR et/ou AFNOR Certification à intenter dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'elle juge opportune.

## 16. Régime financier

Le régime financier est fixé dans les référentiels de certification. Les recettes et dépenses relatives à la certification NF Service sont encaissées, ordonnancées et supportées par AFNOR Certification ou en cas de mandatement par l'organisme mandaté ou par d'autres organismes expressément désignés par AFNOR Certification à cet effet.

## 17. Suppression d'une application de la marque NF Service

AFNOR Certification peut décider le cas échéant dans les limites des accords conclus avec les organismes mandatés, la suppression d'une application de la marque NF Service. AFNOR Certification en fixe les conditions et délais ; elle en avise tous les intéressés.

## 18. Approbation

Les présentes Règles Générales ont été approuvées par le Président d'AFNOR.

Elles annulent et remplacent les précédentes Règles Générales adoptées par le Conseil d'Administration d'AFNOR le 15 avril 2005 et ne peuvent être modifiées que par le Président d'AFNOR après avis favorable du Comité de la marque NF.

### 13 - Suspension or withdrawal at the request of the licensee

Upon request of the licensee to be deprived of the right to use the NF Service mark, a suspension for a limited period or the withdrawal of the right of use shall be pronounced.

### 14 - Validity of the right to use the NF Service mark

The validity of the right to use the NF Service mark shall automatically lapse in the following cases :

- 1 – the standard(s) or standard-type documents to which the services comply cease(s) to apply,
- 2 – the NF Service marking scheme is discontinued under the conditions specified in Article 17 below.

### 15 - Misuse of the NF Service mark

In addition to the sanctions set out in Article 11, any misuse of the NF Service mark by a licensee or by a third party, shall entitle AFNOR and/or AFNOR Certification to take any legal action it may deem appropriate in the framework of current legislation.

### 16 - Financial framework

The financial framework is set out in the Reference document. Revenues and expenditures pertaining to the NF Service mark shall be collected, authorised and borne by AFNOR Certification or the mandated body, if any, or by any other body expressly appointed by AFNOR Certification for that purpose.

### 17 - Discontinuance of a NF Service marking scheme

AFNOR Certification may decide, within the limits of the agreements with the mandated bodies, if any, to discontinue a NF Service marking scheme. In that event, AFNOR Certification shall set the corresponding conditions and deadlines and shall advise all parties concerned.

### 18 - Approval

These General Rules have been approved by the President of AFNOR.

These General Rules supersede the previous Rules adopted by the Board of AFNOR on 15 April 2005 and can be amended only by the President of AFNOR, upon favourable recommendation of the NF Mark Committee.