

## A. GÉNÉRALITÉS

### 1. Principes régissant le rapport contractuel

Les présentes Conditions Générales (ci-après CG) s'appliquent à toutes les prestations fournies par Eurofins Qualitech AG (ci-après «Eurofins Qualitech») en complément de l'offre, de la confirmation de commande ou d'une convention de service acceptées par le client et ayant fait l'objet d'un accord entre Eurofins Qualitech et le client (ci-après les «Parties»).

Chacune des offres, confirmations de commande et/ou chaque contrat de service constitue, conjointement avec les CG, un contrat individuel. La totalité des contrats individuels existant entre les parties est désignée ci-après par le terme de rapport contractuel.

En cas de contradictions entre les présentes CG d'une part, et les offres, confirmations de commande ou conventions de service acceptées d'autre part, les offres, confirmations de commandes ou conventions de service prévalent sur les CG.

Les présentes CG s'appliquent notamment à toutes les futures transactions même lorsque leur application n'est pas expressément convenue au cas par cas.

### 2. Objet des contrats individuels

Les contrats individuels peuvent notamment avoir pour objet des contrôles de matériaux, des travaux de réception et d'inspection dans le domaine des processus de production et en cas de sinistres, des analyses de dommages et de matériaux, des prestations d'engineering, des consultations et des formations, des techniques de mesure et des opérations de calibrage. En outre, les présentes CG s'appliquent également aux travaux et productions devant être effectués par Eurofins Qualitech dans le domaine de la soudure.

L'objet du contrat individuel fait l'objet d'une description plus détaillée dans l'offre, la confirmation de commande ou dans la convention de services.

## B. PHASE DE L'OFFRE

### 3. Documentation de Eurofins Qualitech

L'intégralité des indications faites par Eurofins Qualitech en dehors du rapport contractuel, à savoir dans les brochures, le site web, les listes de prix ou toute autre publication, revêt un caractère indicatif uniquement et constitue une simple invitation à établir une offre en l'absence de toute autre disposition expressément établie par Eurofins Qualitech.

### 4. Documentation de l'offre

L'éventail des prestations et les tarifs sont indiqués dans le descriptif des prestations contenu dans l'offre ou dans le contrat de service. Les prestations et tarifs proposés se basent sur la documentation de l'offre disponible au moment de l'établissement de l'offre. Eurofins Qualitech se réserve le droit d'adapter en conséquence les prestations et/ou tarifs dans la mesure où la documentation de l'offre n'est pas complète ou correcte.

### 5. Validité des offres

Sous réserve de toute convention contraire, l'offre est valable pendant 3 mois au plus.

## C. PHASE DE LA CONCLUSION DU CONTRAT

### 6. Formation des contrats individuels

Un contrat est déterminé par une commande écrite passée par le client suivie d'une confirmation de commande par Eurofins Qualitech, suite à une offre établie par Eurofins Qualitech et signée par le client ou via un contrat de service ratifié par les deux parties. Les conventions et engagements oraux requièrent une confirmation écrite par Eurofins Qualitech pour être valables (y compris email et téléfax).

Les contrats concernant une petite commande peuvent également être déterminés oralement ou par email.

Les CG font partie intégrante de tout contrat individuel et sont réputées acceptées par le client à la confirmation de la commande, à la signature de l'offre ou du contrat de service, à

l'acceptation d'une petite commande ou à la réception de la marchandise par le client.

## D. PHASES DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 7. Documents et instructions techniques

Le client est tenu de mettre à la disposition de Eurofins Qualitech, à temps et à ses propres frais, les documents techniques (dessins, plans, échantillons, etc.) de même que les instructions nécessaires à l'exécution des prestations.

Eurofins Qualitech n'endosse aucune responsabilité en cas de retards dans l'exécution du contrat dus à une remise tardive des documents techniques ou à la fourniture tardive d'instructions.

Eurofins Qualitech n'est par ailleurs pas responsable de l'exactitude ni de l'exhaustivité des documents et informations mis à sa disposition par le client.

Le client confirme que Eurofins Qualitech est autorisé à utiliser les documents techniques et/ou à les faire utiliser par des tiers. Le client s'engage à libérer Eurofins Qualitech de toute prétention et dommages susceptibles de découler de l'utilisation des documents techniques.

### 8. Matériels client

Le client est tenu de livrer à Eurofins Qualitech dans les temps et à ses propres frais tous les matériels, produits, informations, etc. afin que cette dernière les exploite (ci-après «matériels client»). Eurofins Qualitech n'endosse aucune responsabilité en cas de retard dans l'exécution du contrat dû à une livraison tardive des matériels clients.

Eurofins Qualitech soumettra les matériels clients qui lui auront été remis à un examen visuel raisonnable et informera le client de tout défaut, endommagement ou quantité manquante constatés. En l'absence de toute autre convention écrite, Eurofins Qualitech n'est pas tenue de procéder à un examen plus détaillé ou plus approfondi des matériels clients reçus. Le client est tenu de remplacer ou de compléter immédiatement tout matériel client défectueux, endommagé ou incomplet.

Sur demande du client et aux frais de celui-ci, Eurofins Qualitech assurera contre les risques désignés par le client, les matériels de ce dernier, pour le temps durant lequel ils se trouvent sous la garde de Eurofins Qualitech. Les frais de la couverture d'assurance sont à la charge du client.

### 9. Outils et dispositifs

Tous les outils, appareils de contrôle ou autres dispositifs similaires que Eurofins Qualitech s'est procurés afin d'exécuter le contrat demeurent la propriété de Eurofins Qualitech même si le client en a pris intégralement ou partiellement les frais à sa charge. Si Eurofins Qualitech ne devait plus exécuter d'autres contrats individuels du client, les parties s'accorderont à l'amiable sur un transfert de propriété au profit du client et sur le prix à verser dans ce cadre.

### 10. Exécution et lieu des prestations

Dans le cadre des conseils techniques prodigués par Eurofins Qualitech ainsi que du contrôle des matériaux, des analyses ou d'autres prestations, Eurofins Qualitech n'est pas responsable de l'atteinte d'un objectif ou d'un résultat précis. Les prestations sont réputées fournies lorsque l'activité effectuée par Eurofins Qualitech pour le client correspond au cadre convenu contractuellement.

Lorsqu'il a été convenu entre les parties que Eurofins Qualitech cède au client les résultats des examens, le client est alors tenu de conserver ces résultats pendant 10 ans au moins après leur cession et de remettre à Eurofins Qualitech, dès la première demande exprimée par cette dernière, une copie desdits résultats dans un délai de 10 jours. Eurofins Qualitech prendra à sa charge les frais raisonnables liés à la remise d'une copie des résultats d'examen.

Eurofins Qualitech fournit les prestations dues à sa discrétion, dans ses propres locaux, dans les locaux du client, via des moyens de télécommunication ou par correspondance.

Eurofins Qualitech effectuera les productions et travaux de soudure conformément aux documents techniques et aux spécifications indiquées dans le contrat individuel. Le client mettra à la disposition de Eurofins Qualitech, à ses propres frais, l'intégralité des autorisations, permis et autres, nécessaires dans le cadre des travaux, à l'obtention des résultats ou de leur utilisation.

Si, durant l'exécution du contrat individuel, Eurofins Qualitech devait relever des anomalies qui découlent d'erreurs, de défauts ou d'omissions du client, Eurofins Qualitech en informera le client immédiatement. Le client est tenu d'éliminer tout vice qui aura été découvert. Les frais qui résultent de tels vices et de leur élimination sont à la charge du client.

Eurofins Qualitech est autorisée à faire appel à des tiers pour fournir les prestations sans que le consentement préalable du client à ce sujet ne soit nécessaire.

## 11. Echantillons

Les échantillons, objets d'étude ainsi que les produits que le client cède à Eurofins Qualitech en tant qu'échantillons de référence ou sous la forme d'échantillons de matériau (ci-après «Echantillons») deviennent la propriété de Eurofins Qualitech au moment de leur cession. Les échantillons sont éliminés une fois que les résultats de contrôle souhaités ont été obtenus. En cas de non-obtention des résultats de contrôle souhaités, les échantillons sont conservés pendant 2 mois avant d'être éliminés. Les échantillons devant être remis au client doivent être signalés par écrit à Eurofins Qualitech au moment de la commande. En l'absence de toute convention explicite et écrite, les échantillons demeurent la propriété de Eurofins Qualitech et le client n'est pas autorisé à exiger de Eurofins Qualitech qu'elle les restitue.

## 12. Rapports de travail

Eurofins Qualitech peut établir des rapports de travail afin de documenter les prestations. Ceux-ci devront être contresignés par le client. En l'absence de réclamation dans le rapport de travail, les prestations correspondantes sont réputées approuvées.

Les rapports de travail dont la distribution au client est avérée, sont réputés approuvés s'ils n'ont pas fait l'objet d'une réclamation écrite et étayée par le client dans les 15 jours suivant leur distribution au dit client.

## 13. Personnel

La sélection des collaborateurs et leurs qualifications dans le cadre de la fourniture de la prestation revient à Eurofins Qualitech. Dans la mesure du possible, Eurofins Qualitech tiendra compte des préférences du client en matière de personnel dans le cadre de l'exécution des prestations.

Eurofins Qualitech désigne pour chaque projet et/ou consultation un interlocuteur comme chef de projet et/ou responsable clientèle.

## 14. Délais

Eurofins Qualitech ne garantit le respect des délais convenus que dans la mesure où ceux-ci ont été explicitement convenus, par écrit et au cas par cas (ci-après «délais fixes»).

Eurofins Qualitech s'efforce, dans tous les autres cas, de respecter les délais convenus, sans y être toutefois tenue. Eurofins Qualitech rejette toute responsabilité en cas d'exécution tardive de ses obligations.

Lorsque des délais fixes ont été convenus, Eurofins Qualitech peut prétendre à la prolongation de ces délais en présence d'un retard dû à des raisons qui n'incombent pas à Eurofins Qualitech, notamment en cas de force majeure ou de décisions et/ou actes tardifs du client.

## 15. Prix / Rémunération

Les prestations fournies par Eurofins Qualitech sont facturées sur la base du travail réalisé, à des prix fermes ou indicatifs. En l'absence de toute autre convention expresse et écrite, les prestations de Eurofins Qualitech sont réalisées sur la base du travail fourni et facturées en conséquence. Les éventuels temps de déplacement sont également facturés.

En l'absence de toute convention explicite contraire, les coûts globaux éventuellement indiqués dans le contrat individuel s'entendent comme prix indicatifs et non comme prix fermes. Si, au cours de l'exécution du rapport contractuel, il s'avère que

Eurofins Qualitech ne peut maintenir le prix indicatif, elle en informe le client le plus tôt possible.

Lorsqu'un prix ferme a été convenu, celui-ci se base sur la documentation à partir de laquelle le contrat individuel a été établi. Si, après coup, il s'avère que la documentation était incomplète ou inexacte, que des retards ont été engendrés par le client ou que le type ou l'étendue de la prestation définis à l'origine ont été modifiés, Eurofins Qualitech n'est alors plus liée au prix ferme. Le client est tenu de payer l'intégralité des frais supplémentaires survenus ainsi que de dédommager intégralement Eurofins Qualitech.

En l'absence de toute convention écrite contraire, tous les prix indiqués s'entendent Ex Works (EXW conformément aux Incoterms, édition ace) entuel francs suisses, toutefois hors frais d'emballage et hors déductions. Le client prend à sa charge l'intégralité des frais fiscaux, redevances, taxes, droits de douane et autres en rapport avec l'exécution du contrat individuel.

Pour les commandes d'une valeur inférieure à CHF 250.-, un petit supplément de quantité sera facturé. Pour les commandes express, nous facturons un supplément d'au moins 25% du prix net. Les prix ne comprennent pas la taxe à la valeur ajoutée qui doit être versée en sus par le client, en l'absence de toute autre convention contraire expresse établie par écrit entre les parties.

Eurofins Qualitech peut à tout moment établir des factures partielles conformément à l'avancée des travaux.

Les factures sont payables par le client dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans déduction d'escompte. Passé ce délai, des intérêts moratoires à hauteur de 5% p. a. sont dus sans qu'un rappel soit nécessaire.

## 16. Emballage

Si cela a été convenu par contrat, Eurofins Qualitech veille à ce que les ouvrages traités soient emballés correctement pour être livrés au client ou à la tierce partie désignée. Les coûts d'emballage seront intégralement facturés au client. Tous les emballages et dispositifs de transport mis à disposition par le client seront retournés à ce dernier à ses propres frais.

## E. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 17. Contrôle de la marchandise / Droits du client en cas de défauts

Le client est tenu de contrôler la marchandise fabriquée dès sa réception. Les défauts décelés au contrôle de réception doivent être déclarés à Eurofins Qualitech par écrit dans les 5 jours ouvrés après réception de la marchandise. Les défauts cachés qui n'apparaissent que plus tard doivent être immédiatement déclarés par écrit, au plus tard toutefois un an après la livraison de la marchandise. Eurofins Qualitech éliminera ou fera éliminer les défauts constatés de la sorte, à sa discrétion, par le biais d'une réparation ou d'une livraison à titre de remplacement. Toute autre prétention du client, notamment toute prétention en dommages-intérêts, est exclue. Le client ne peut notamment faire valoir aucune prétention en dommages-intérêts pour des temps d'attente ou un manque à gagner.

Le client mettra la marchandise à disposition afin que celle-ci puisse être réparée. Eurofins Qualitech ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des frais liés à l'accès aux ouvrages devant être réparés, au démontage, à l'enlèvement ou au remontage de tels ouvrages ou de leurs pièces.

Pour ce qui est des défauts pour lesquels le client n'aura pas réclamé à temps auprès de Eurofins Qualitech, conformément à la disposition précédente, Eurofins Qualitech exclut l'intégralité des garanties et responsabilités, les livraisons et prestations fournies étant alors réputées comme approuvées.

La garantie expire immédiatement et prématurément si le client ou une tierce partie procède à des modifications ou à des réparations d'une manière incorrecte ou si le client, en présence d'un défaut, ne prend pas immédiatement toutes les mesures appropriées à la réduction du dommage et n'informe pas Eurofins Qualitech par écrit de son obligation d'éliminer le dommage.

Si la valeur de l'ouvrage que Eurofins Qualitech doit traiter dépasse le prix contractuel, l'obligation de Eurofins Qualitech se limite à fournir un remplacement sur la base du prix convenu.

Sont exclues de toute garantie les anomalies qui ne sont pas dues à un défaut de matériau ou de fabrication, comme par exemple une usure normale, un mauvais entretien, le non-respect des instructions de service ou des défauts dus à des documents techniques ou des matériels du client ou d'autres défauts découlant de circonstances hors de la responsabilité de Eurofins Qualitech.

Toute autre garantie de la part de Eurofins Qualitech ou toute autre garantie liée au rapport contractuel est exclue si et dans la mesure où aucune convention contraire n'a explicitement été conclue dans le rapport contractuel.

#### **18. Devoir de diligence et indemnisation**

Dans le cadre de l'exécution de ses activités de contrôles des matériaux, d'analyses, de consultations et autres prestations conformément au contrat individuel correspondant, Eurofins Qualitech respecte les dispositions légales conformément au droit suisse ainsi que les prescriptions de contrôle spécifiques au client définies par écrit, dans la mesure où celles-ci ont fait l'objet d'une convention écrite. Eurofins Qualitech fournit ses prestations avec la plus grande diligence, dans le respect de l'état actuel de la technique et des règles généralement reconnues de l'ingénierie. Eurofins Qualitech protège les intérêts du client en toute bonne foi.

Toute autre garantie de la part de Eurofins Qualitech ou toute autre garantie liée au rapport contractuel est exclue si et dans la mesure où aucune convention contraire n'a explicitement été conclue dans le rapport contractuel. Le client indemniserait intégralement Eurofins Qualitech de toute prétention de tiers liée à la présente convention et aux contrats individuels, à l'encontre de Eurofins Qualitech, dans la mesure où Eurofins Qualitech, dans le cadre de la réalisation des prestations concernées, n'a pas manqué intentionnellement ou par négligence grave à son devoir de diligence. La présente clause s'applique notamment dans le cadre de la contestation de prétentions injustifiées émanant de tiers. L'indemnisation englobe l'intégralité des coûts (y compris les frais d'avocat et de justice) liés à des prétentions émanant de tiers.

#### **19. Responsabilité**

A la réception des matériaux, matériels et appareils contrôlés par Eurofins Qualitech, le client les utilise sous sa propre responsabilité. Il vérifie les résultats obtenus ou les enseignements tirés dans le cadre des prestations de Eurofins Qualitech et les met en application sous sa propre responsabilité.

La responsabilité de Eurofins Qualitech est engagée uniquement en cas d'intention illicite ou de négligence grave. Toute responsabilité de Eurofins Qualitech dépassant ce cadre et concernant des dommages liés directement ou indirectement au rapport contractuel ainsi que des dommages consécutifs est exclue dans les limites légales, indépendamment de la base légale sur laquelle l'autre partie fait valoir lesdits dommages. Eurofins Qualitech n'endosse notamment pas de responsabilité face au client pour un manque à gagner, une interruption d'exploitation, une perte de jouissance, une perte de commandes, des lésions corporelles, des dommages dus à un retard ou des créances émanant de clients du client et étant liés à de tels dommages ou à des dommages indirects ou successifs de tout genre liés au contrat individuel. Dans tous les cas, la responsabilité de Eurofins Qualitech est limitée à 100% du prix convenu conformément au contrat individuel.

Eurofins Qualitech n'endosse pas la responsabilité des auxiliaires.

#### **20. Droits de propriété intellectuelle**

Chacune des parties conserve la propriété intellectuelle ainsi que tous les autres droits sur les documents qui ont été remis à l'autre partie. En l'absence de toute convention contraire dans le contrat individuel, l'intégralité de la propriété intellectuelle provenant de Eurofins Qualitech ou utilisée dans le cadre du contrat individuel ou encore nouvellement créée, ainsi que notamment les droits d'auteur, demeure la propriété de Eurofins Qualitech. Le client obtient un droit mondial mais non-exclusif, d'exploiter la propriété intellectuelle uniquement aux fins d'utilisation, d'entretien et de réparation du résultat de travail

concret produit. Si les parties sont convenues que revient au client la propriété intellectuelle qui ressort de l'exécution du contrat ou qui est contenue de quelque manière dans les résultats, cette propriété porte alors uniquement sur le champ d'application spécial pour lequel le produit ou la prestation ont été prévus lors de leur commande par le client. En revanche, Eurofins Qualitech demeure propriétaire des droits de propriété intellectuelle générale, non spécifiques au produit, tels que notamment sur les méthodes et procédés d'interprétation, de modélisation, de contrôle et des technologies de base.

Si les documents techniques ou les matériels client et/ou leur utilisation ou si l'utilisation des travaux et produits induit une atteinte à la propriété intellectuelle de tiers, le client est tenu de libérer Eurofins Qualitech de toute obligation et dommage dans ce contexte. Le client n'est pas autorisé à copier les documents protégés par le droit d'auteur sauf à des fins d'archivage ou de remplacement d'un document endommagé.

#### **21. Confidentialité**

Chacune des parties est tenue de traiter de manière confidentielle les informations et documents qui lui sont confiés par l'autre partie ou qui lui parviennent de quelque autre manière en raison du rapport contractuel. Chacune des parties ne peut en permettre l'accès à des tiers, directement ou indirectement, ou les exploiter de quelque manière sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'autre partie.

Si Eurofins Qualitech est légalement tenu de divulguer des informations confidentielles, il sera le client ou la personne concernée sera informé des informations fournies, sauf si la loi l'interdit.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux données qui sont accessibles publiquement, qu'il est avéré que les parties connaissent d'ores et déjà, qui ont été conçues en toute indépendance ou qui émanent de tiers autorisés.

L'obligation de confidentialité s'éteint 5 ans après la réception des informations et documents mentionnés ci-dessus.

#### **22. Droit de rétention**

Eurofins Qualitech possède un droit de rétention sur les matériaux, matériels client, documents et appareils du client qui lui ont été remis pour contrôle ou autre, à concurrence du règlement intégral de la rétribution due.

#### **23. Interdiction de compensation**

Le client ne peut exercer un droit de retenue de paiement ou de compensation avec des créances opposées que dans la mesure où ses contre-prétentions sont incontestées ou ont force de chose jugée.

#### **24. Conditions générales du client**

Les conditions générales ou autres conditions du client ne s'appliquent que dans la mesure où les parties en sont explicitement convenues par écrit.

#### **25. Cession**

Les droits et obligations en vertu du présent rapport contractuel ne peuvent être transférés à un tiers qu'avec le consentement de l'autre cocontractant. Il en va de même pour le transfert du rapport contractuel dans son intégralité à un tiers ou pour l'admission d'un tiers au sein du rapport contractuel.

#### **26. Modifications**

Tout complément, modification ou annulation du rapport contractuel requiert la forme écrite et doit être signé par les deux cocontractants pour être valable. Ceci s'applique notamment à la présente clause d'obligation de forme écrite.

#### **27. Clause de nullité partielle**

Si une ou plusieurs clauses du rapport contractuel devaient être ou devenir nulles ou caduques, les autres dispositions du rapport contractuel n'en seraient pas affectées. En cas de nullité ou de caducité de l'une des clauses, celle-ci devra être remplacée par une disposition qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique recherché par la clause caduque.

#### **28. Droit applicable et clause compromissoire**

Le rapport contractuel est régi par le **droit suisse matériel** à l'exclusion des règles de conflit et des accords internationaux.

Les éventuels différends survenant entre les parties seront toujours réglés à l'amiable si possible.

Les litiges, divergences d'opinion ou prétentions issus du rapport contractuel ou en relation avec celui-ci, y compris sa validité, sa nullité, son non-respect ou sa dissolution, seront tranchés par une procédure arbitrale conformément au règlement arbitral promulgué par la Swiss Chambers' Arbitration Institution. La version du règlement arbitral en vigueur au moment de la signification d'arbitrage fait foi. Le tribunal d'arbitrage sera composé d'un arbitre. Le **tribunal d'arbitrage siègera** à Zurich. La procédure arbitrale sera effectuée en langue allemande.

## F. EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES POUR LES FOURNISSEURS

### 29. assurances du fournisseur

Le fournisseur garantit à Eurofins Qualitech AG que la livraison qu'il doit effectuer est conforme à l'état de la technique que la livraison à effectuer correspond à l'état de la technique et aux exigences posées. Elle est conforme aux exigences en vigueur et convient à l'usage auquel elle est destinée. Eurofins Qualitech AG l'utilise, dans la mesure où il en a connaissance ou est censé en avoir connaissance. Cette garantie comprend en particulier la conception technique de l'objet de la livraison, le choix des matériaux, la fiabilité de la fabrication et la qualité de la livraison fabrication, la durabilité des objets livrés et la qualité du service.

### 30) Fournisseurs pour l'aéronautique/l'espace

Le FOURNISSEUR applique un système de gestion de la qualité conforme au moins à la norme DIN EN ISO 9001 en vigueur, ou s'engage à mettre en place un système de gestion de la qualité.

Le FOURNISSEUR s'engage à n'utiliser que des fournisseurs prescrits par Eurofins Qualitech AG, également dans le domaine des processus spéciaux tels que le traitement thermique, le soudage, etc.

Le FOURNISSEUR s'assure, par une manipulation appropriée, que les objets du contrat qui lui sont remis par Eurofins Qualitech AG ne soient pas endommagés.

Le FOURNISSEUR s'engage à informer Eurofins Qualitech AG des processus, produits ou services non conformes et à obtenir son autorisation pour la suite du traitement.

Le FOURNISSEUR s'engage, par ses processus, à empêcher l'utilisation de pièces contrefaites.

Le FOURNISSEUR s'engage à communiquer les changements de processus, de produits ou de services, y compris les changements chez ses fournisseurs externes ou sur le site de production, et à demander l'autorisation de Eurofins Qualitech AG.

Le FOURNISSEUR s'engage à transmettre aux fournisseurs externes les exigences applicables, y compris les exigences des clients.

Le FOURNISSEUR met à disposition les échantillons de test nécessaires pour les autorisations de développement, les contrôles/vérifications, les examens ou les audits.

Le FOURNISSEUR s'engage à conserver les enregistrements des processus de fabrication et de contrôle pendant au moins 10 ans. L'autorisation de Eurofins Qualitech AG doit être demandée avant la destruction des données et des documents.

Le FOURNISSEUR accorde à Eurofins Qualitech AG, à ses clients et aux autorités de régulation le droit d'accès aux secteurs concernés de toutes les installations et aux informations documentées correspondantes à chaque niveau de la chaîne de livraison.

Le FOURNISSEUR s'assure, par ses propres processus, que toutes les personnes sont conscientes des aspects suivants:

- la contribution à la conformité du produit ou du service
- de la contribution à la sécurité du produit
- l'importance d'un comportement éthique de toutes les parties vis-à-vis des 10 principes de l'ONU.