

I. Préambule

Le PROFESSIONNEL demande à SGS ICS, qui l'accepte, de procéder à la certification du fonctionnement de son entreprise en vue de la délivrance éventuelle d'un certificat, attestant de sa conformité aux exigences définies dans le référentiel de l'IFS (version en vigueur).

II. Responsabilité

La certification est une action par laquelle une tierce partie démontre, par une évaluation objective des moyens et de la compétence des personnels d'une entreprise, que cette dernière est conforme aux exigences définies dans un référentiel, une norme ou un texte réglementaire. Dans ce contexte, l'obligation de SGS ICS est une obligation de moyens, ce que le PROFESSIONNEL reconnaît expressément.

En aucun cas, la responsabilité de SGS ICS ne peut être engagée à la suite d'un refus de certification dans la mesure où les procédures et moyens prévus ont été mis en œuvre.

La responsabilité de SGS ICS en ce qui concerne l'inexécution de ses obligations et la réclamation des dommages et intérêts ne dépasse en aucun cas le montant égal à deux fois les honoraires payables pour le service en question.

Les audits* de certification peuvent, à l'entière discrétion de SGS ICS, être réalisés par ses propres employés, ou bien être confiés par SGS ICS à une filiale du groupe SGS, ou à des auditeurs avec lesquels SGS ICS a établi des relations contractuelles. Quand une partie du travail est sous traitée, SGS ICS demeure responsable de la délivrance, du maintien, de la suspension ou du retrait de la certification.

Le PROFESSIONNEL s'engage à faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification.

* autrement appelés « évaluations » de la conformité des produits et des procédés. Dans la suite du présent document, la terminologie « audit » est conservée.

III. Modalité de délivrance et maintien du certificat

Le PROFESSIONNEL sollicite une attribution d'une certification IFS. Le certificat lui est attribué selon les modalités suivantes :

III.1. Pré-requis de certification

Le PROFESSIONNEL doit prendre connaissance de l'ensemble des exigences de l'IFS dans sa version en cours. Le PROFESSIONNEL peut se procurer le référentiel IFS (version en vigueur) et les notes de doctrines correspondantes et l'ensemble des documents associés sur le site internet suivant : www.ifs-certification.com.

Dès sa demande de certification, le PROFESSIONNEL reconnaît et accepte la création et la tenue à jour par SGS ICS d'un compte client sécurisé sur le portail internet de l'IFS. Ce portail centralise toutes les données relatives à l'IFS : informations générales sur l'IFS, la date de l'audit et la durée de validité du certificat, etc. (cf. Annexe 2). Les rapports d'audits, plans d'actions, certificats, sont téléchargés sur le portail après l'audit. Le PROFESSIONNEL reconnaît et accepte également que certains utilisateurs (Organisme de certification, les autorités ainsi que les entreprises certifiées et les distributeurs qui ont sélectionné le PROFESSIONNEL en « favoris », ...) soient notifiés par mail en cas de suspension ou de retrait de certificat. La notification contient une explication concernant la non-conformité qui a entraîné un retrait ou une suspension.

III.2. Demande de certification

SGS ICS demande au PROFESSIONNEL de compléter une demande de devis permettant de recueillir les informations nécessaires à l'élaboration par SGS ICS d'une offre de certification.

Au regard des éléments mentionnées dans la demande de devis, SGS ICS communique au PROFESSIONNEL une offre incluant le présent règlement de certification.

Le PROFESSIONNEL retourne l'offre signé.

III.3. Instruction de la demande et planification

SGS ICS examine le dossier de demande afin de vérifier qu'il soit complet et recevable.
SGS ICS instruit la demande de certification puis planifie l'audit.

III.4. Déroulement des audits

Cf. annexe 1 : Processus de certification IFS

Si les informations renseignées par le PROFESSIONNEL dans la demande de devis se révèlent inexactes lors de l'audit, la mission de SGS ICS pourra être modifiée. Dans un tel cas, un avenant au contrat pourra être adressé au PROFESSIONNEL afin de lui proposer une durée d'audit augmentée ou un audit d'extension avant toute décision de certification.

L'audit doit être programmé durant la période d'activité. Toutes les activités / lignes de production doivent être en fonctionnement durant l'audit. Si cette règle n'est pas respectée, la certification ne pourra pas être attribuée au site, même si l'évaluation des exigences du référentiel est satisfaisante.

Cas des audits de fonctions gérées par le groupe :

Lorsque des fonctions sont gérées par le groupe, le siège social doit être audité et les résultats des exigences auditées correspondantes doivent être pris en compte dans les rapports d'audits de chaque site de production. S'il n'est pas possible de réaliser un audit au niveau du siège social, la société doit s'assurer que toutes les informations nécessaires et le personnel responsable du siège social/des fonctions centralisées sont disponibles (si nécessaire) pendant l'audit de chaque site de production, afin de s'assurer que l'auditeur peut évaluer correctement les activités gérées de manière centralisée. Par exemple, un représentant du siège social/des fonctions centralisées peut assister à l'audit des sites de production, les documents du siège social/ des fonctions centralisées sont disponibles sur site, etc.

Cas d'intégration de nouveaux produits / activités durant la validité du certificat :

Durant la validité du certificat, il est possible d'intégrer de nouveaux produits ou de nouvelles activités. Dans ce cas, un audit d'extension sera réalisé pour auditer ces nouveaux procédés ou ces nouvelles activités. Un rapport d'audit annexe sera établi et permettra de noter uniquement les exigences en lien avec cet audit.

Si les conclusions de cet audit d'extension remettent en cause celles de l'audit initial, SGS ICS se réserve le droit de reprogrammer un audit complet.

III.5. Règle d'obtention, de maintien ou de suspension d'un certificat

Tableau 1 – Extrait de l'IFS

Non-conformités	Statut	Action de la société auditée	Certificat
Au moins 1 KO noté D	Refusé	Actions et nouvel audit initial à convenir	Non
> 1 non-conformité majeure et/ou note totale < 75 %	Refusé	Actions et nouvel audit initial à convenir	Non
Maximum une non-conformité majeure et note totale ≥ 75 %	Refusé avant toute autre action mise en place et validée suite à un audit complémentaire	Envoi du plan d'actions et des preuves de correction dans les 4 semaines à compter de la réception du <u>plan d'actions avec la liste des constats</u> . Audit complémentaire au plus tard six (6) mois après la date de l'audit	Certificat <u>en niveau de base</u> (que la note finale soit ≥ 75 % ou ≥ 95 %), si la non-conformité majeure est levée et vérifiée lors de l'audit complémentaire, Le certificat ne peut être émis que si les corrections sont mises en place.
Note totale est < 75%	Refusé	Actions et nouvel audit initial à convenir (au plus tôt six (6) semaines après l'audit ayant abouti à une note totale <	Non

REGLEMENT DE CERTIFICATION IFS FOOD IFS LOGISTIQUE IFS BROKER

Non-conformités	Statut	Action de la société auditée	Certificat
		75%).	
La note totale est $\geq 75\%$ et $< 95\%$	Approuvé en niveau de base après réception du plan d'actions	Envoi du plan d'actions et des preuves de correction dans les 4 semaines à compter de la réception du <u>plan d'actions avec la liste des constats.</u>	Oui, certificat en niveau de base, valable 12 mois. Le certificat ne peut être émis que si les corrections sont mises en place.
La note totale est $\geq 95\%$	Approuvé en niveau supérieur après réception du plan d'actions	Envoi du plan d'actions et des preuves de corrections dans les 4 semaines à compter de la réception du <u>plan d'actions avec la liste des constats.</u>	Oui, certificat en niveau supérieur, valable 12 mois. Le certificat ne peut être émis que si les corrections sont mises en place.

La note finale d'audit en pourcentage obtenue sera mentionnée sur le certificat

III.6. Modalités d'obtention, de maintien ou de retrait d'un certificat IFS

Modalités générales :

Au terme de l'audit, le responsable d'audit élabore un rapport d'audit. Le rapport est expertisé par un responsable de revue technique (différent de l'auditeur) mandaté par le directeur de certification de SGS ICS. La décision finale quant à l'attribution, le maintien ou le retrait du certificat revient à la direction de SGS ICS.

Un certificat IFS est valable 1 an et les audits de renouvellement devront être planifiés dans les délais précisés par le référentiel de l'IFS.

Il est demandé par le référentiel IFS Food de préciser sur le certificat lorsque l'audité dispose d'une certification IFS Broker ou équivalent reconnu par la GFSI et/ou d'une certification IFS Logistics ou équivalent reconnu par la GFSI. Cela est de même, pour les certificats IFS Broker ou IFS Logistics. Cette(Ces) mention(s) fait(font) référence à une(des) certification(s) détenue(s) au moment de l'audit ou obtenue(s) au cours d'un audit combiné. Cette mention n'est pas une preuve d'une certification valide sur ces référentiels durant toute la validité du certificat IFS émis par SGS ICS.

Cas de l'audit complémentaire :

À la suite d'une non-conformité majeure, un audit complémentaire peut-être réalisé (si la note finale est $\geq 75\%$).

Durant l'audit complémentaire, l'auditeur doit valider les actions correctives mises en place pour corriger la non-conformité majeure.

- Si les actions correctives ne sont pas efficaces, la non-conformité majeure est maintenue et l'entreprise devra réaliser un nouvel audit de certification.
- Si les actions correctives sont efficaces, la non-conformité majeure est levée et la note A est attribuée à l'exigence.
- Si les actions correctives sont partielles, l'auditeur a la possibilité d'attribuer la note B ou C ou D. Dans ce cas, l'audit devra définir de nouvelles actions correctives et mettre en place des corrections et en apporter la preuve dans un délai de 4 semaines.

Résultat d'audit ne permettant pas la certification :

Si une non-conformité majeure ou un KO est attribué lors de l'audit, l'auditeur notifiera cette non-conformité, au PROFESSIONNEL, durant la réunion de clôture ou au plus tard, le lendemain. Le PROFESSIONNEL devra signer cette notification.

Cette information est transmise directement à SGS ICS qui suspendra le certificat en cours de validité de la base de données de l'IFS. Ce retrait de certificat se fera, au plus tard, dans les 2 jours ouvrés qui suivent l'audit.

Dans le cas d'un changement d'organisme de certification, si une non-conformité majeure ou un KO est attribuée lors de l'audit de renouvellement par le nouvel organisme, le certificat en vigueur sera retiré. L'organisme de certification informe l'IFS Integrity Program dans les 2 jours ouvrés qui suivent l'audit et celui-ci informe directement l'autre organisme de certification qui suspendra le certificat en cours de validité de la base de données IFS.

Toute décision de suspension, retrait ou refus est justifié (précision du motif) au PROFESSIONNEL.

En cas de décision de retrait d'un certificat, la décision est notifiée par écrit à l'entreprise qui doit retourner à SGS ICS, dans les meilleurs délais, les certificats, originaux et copies.

Durant toute la période de validité du certificat octroyé par SGS ICS, le PROFESSIONNEL s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification.

III.7. Audits non annoncés

Pour le référentiel IFS Broker, cette option est volontaire.

Pour souscrire à l'audit non annoncé, le PROFESSIONNEL doit informer SGS ICS au plus tard 4 semaines avant le début de la fenêtre de temps définie. La fenêtre de temps est de [-16 semaines ; + 2 semaines] par rapport à la date d'audit anniversaire (cf. certificat en cours). L'audit doit être réalisé durant des jours consécutifs.

Pour les référentiels IFS Food et IFS Logistics, la réalisation d'un audit non annoncé est obligatoire, au minimum une fois tous les troisièmes audits de certification IFS.

Cette option est applicable de préférence aux audits de recertification, mais peut également s'appliquer aux audits initiaux si la société préfère démarrer directement avec un audit non annoncé.

Cette option s'applique uniquement aux audits initiaux et de recertification et non aux audits complémentaires ou d'extension.

Si le cycle de certification est interrompu alors qu'un audit non annoncé devait avoir lieu, le prochain audit de certification (= l'audit initial) doit être réalisé de manière non annoncée.

Il est de la responsabilité de SGS ICS de s'assurer que cette règle est respectée même si la société (COID) change d'organisme de certification. SGS ICS notifiera au PROFESSIONNEL l'année à laquelle l'audit aura lieu. Si la société était certifiée selon un autre référentiel reconnu par la GFSI, SGS ICS devra connaître l'historique des audits pour pouvoir maintenir la fréquence des certifications non annoncées. Dans le cas de différents référentiels IFS, la fréquence des certifications non annoncées compte séparément.

L'audit est réalisé dans une fenêtre de temps de [- 16 semaines ; + 2 semaines] par rapport à la date d'audit anniversaire et doit avoir lieu sans notification préalable de la date au PROFESSIONNEL, de façon à conserver le caractère non annoncé de l'audit. L'audit doit être réalisé durant des jours consécutifs.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité d'identifier un certain nombre de jours où le site n'est pas disponible pour réaliser l'audit : ces jours correspondent à 10 jours opérationnels maximum qui peuvent être réparties sur maximum 3 périodes, plus les jours/périodes de non-production. Ces jours, ainsi qu'une justification, doivent être indiqués au moment de la souscription à l'audit non annoncé ou lors de la notification par SGS ICS de la réalisation de l'audit en non annoncé. Les raisons fournies par l'entreprise peuvent être vérifiées lors de l'audit.

Si le site fabrique des produits saisonniers, les dates de production saisonnière prévues doivent être communiquées et la fenêtre de temps [- 16 semaines, + deux (2) semaines] ne s'applique pas. Dans ce cas, il n'est pas autorisé de prévoir une période d'interdiction et l'audit non annoncé doit avoir lieu à tout moment au cours de cette période de production saisonnière.

Le site gérant des fonctions centralisées/siège social peut être audité de manière annoncée ou non annoncée. L'audit du siège doit alors toujours avoir lieu avant le début de la fenêtre de temps pour réaliser les audits non annoncés des sites de production.

Si le PROFESSIONNEL refuse l'accès à l'auditeur, le certificat sera suspendu immédiatement. En cas de refus de l'audit inopiné, celui-ci sera refacturé au PROFESSIONNEL (temps d'audit et de rapportage, frais de déplacement – d'hébergement et de restauration).

IV. Droits et obligations des entreprises

Afin de pouvoir obtenir et maintenir sa certification, le PROFESSIONNEL devra respecter les procédures et règles suivantes :

IV.1. Récusation d'un auditeur

Le PROFESSIONNEL est informé sur le fait qu'il a un délai de 8 jours ouvrés pour récuser l'auditeur mandaté s'il juge que les résultats de l'audit pourraient être rendus avec partialité. SGS ICS est alors en droit de lui demander toute preuve justifiant de cette demande de récusation.

IV.2. Organisation des audits

Le PROFESSIONNEL devra tenir à la disposition de SGS ICS tout document, échantillon de produits, plans, spécifications et autres informations requises par SGS ICS pour mener à bien le programme d'audit. Le PROFESSIONNEL devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'audit tels que : l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels concernés par la certification.

Le PROFESSIONNEL devra fournir l'équipement de sécurité nécessaire à l'évolution de l'auditeur sur le site. De plus, le PROFESSIONNEL devra désigner un membre de son personnel dûment autorisé afin d'assurer la liaison avec SGS ICS.

Le PROFESSIONNEL s'engage à accepter en ses locaux la présence de personnels de SGS ICS qui seraient missionnés pour observer les auditeurs SGS ICS en situation d'audit sans que leurs frais de déplacement ou temps de présence ne soient facturés.

IV.3. Observations sur site réalisés par un organisme d'accréditation (COFRAC)

Le PROFESSIONNEL s'engage à accueillir en ses locaux d'éventuels évaluateurs de l'organisme d'accréditation qui seraient missionnés pour évaluer les auditeurs SGS ICS en situation d'audit.

En cas de refus du PROFESSIONNEL d'accueillir les évaluateurs de l'organisme d'accréditation et dans le cas où l'entreprise est déjà certifiée par SGS ICS, une décision de retrait du certificat sera prononcée par SGS ICS. Dans le cas où l'entreprise n'est pas certifiée par SGS ICS, l'audit de certification ne pourra être réalisé, les frais d'annulation seront à la charge de l'entreprise conformément aux dispositions contractuelles.

IV.4. Integrity Program

Depuis juillet 2010, l'IFS a mis en place l'Integrity Program. Il s'agit d'un programme permettant la surveillance de l'application des règles définies par l'IFS.

Pour cela, l'Integrity Program effectue des audits au sein des organismes de certification et auprès des entreprises certifiées IFS : soit par la présence d'un auditeur Integrity Program lors de l'audit de certification, soit par la réalisation d'une évaluation supplémentaire inopinée ou annoncée entre 0 et 48h avant l'évaluation. Celle-ci étant menée par un auditeur Integrity Program, sans la présence de SGS ICS.

En cas de refus du PROFESSIONNEL d'accueillir les auditeurs Integrity Program et dans le cas où l'entreprise est déjà certifiée par SGS ICS, une décision de retrait du certificat sera prononcée par SGS ICS. Dans le cas où l'entreprise n'est pas certifiée par SGS ICS, l'audit de certification ne pourra être réalisé, les frais d'annulation seront à la charge de l'entreprise conformément aux dispositions contractuelles.

Dans le cas où l'évaluation par l'Integrity Program sur site ne peut pas être démarrée une heure après l'arrivée sur le site (pas d'entrée dans l'établissement), l'évaluation de l'Integrity Program sur site est classée comme « non réalisable », ce qui est considéré comme une rupture du contrat de certification. Alors dans le cas où l'entreprise est déjà certifiée par SGS ICS, une décision de retrait du certificat sera prononcée par SGS ICS.

A l'issue de cette évaluation, les conclusions sont transmises au site audité et à SGS ICS pour mise en place d'éventuelle(s) action(s) corrective(s). Si les conclusions s'avèrent non-satisfaisantes, le certificat pourra être suspendu ou retiré.

Dans le cadre de ce programme, le PROFESSIONNEL s'engage à accueillir en ses locaux d'éventuels évaluateurs Integrity Program.

IV.5. Modifications notables de l'activité

Le PROFESSIONNEL devra informer SGS ICS, sans délai (idéalement de manière anticipée) et par écrit des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification (par exemple rappel, alerte sur les produits, changements dans l'organisation et la direction, augmentation importante de l'effectif, modifications importantes sur les produits et/ou les méthodes de production, mise en place de sous-traitance, changements dans les contacts et les adresses des sites de production, nouvelle adresse du site de production, etc.).

En cas de rappel de produits, de retrait et/ou rappel de produits par ordre officiel pour des raisons liées à la sécurité des aliments et/ou à la fraude alimentaire, ou de toute visite des autorités sanitaires compétentes ayant donné lieu à des notifications et/ou des pénalités par les autorités compétentes, le PROFESSIONNEL doit informer par écrit SGS ICS au plus tard 3 jours ouvrés après l'événement.

Dans ce cas, les coordonnées de SGS ICS sont :

Soit par mail : fr.foodsafety@sgs.com

Soit par téléphone : +33 1 82 39 27 72

Un formulaire spécifique d'informations sera rempli par SGS ICS sur le portail IFS en cas de rappel de produits, de retrait et/ou rappel de produits par ordre officiel pour des raisons liées à la sécurité des aliments et/ou à la fraude alimentaire, ou de toute visite des autorités sanitaires compétentes ayant donné lieu à des notifications et/ou des pénalités par les autorités compétentes

En fonction de la teneur du changement, SGS ICS décide du maintien de la certification ou de la réalisation d'un audit supplémentaire.

Dans le cas où un audit supplémentaire est décidé, SGS ICS adresse un courrier informant le PROFESSIONNEL. En cas de refus de l'audit supplémentaire, le certificat peut être retiré.

Cas particuliers durant la validité d'un certificat IFS Food :

1 : Activités de négoce réalisées par l'entreprise :

Les dispositions définies par le référentiel IFS et les documents associés doivent être appliquées.

2 : Activités du process sous-traitées à une autre société :

Les dispositions définies par le référentiel IFS et les documents associés doivent être appliquées.

IV.6. Usage du certificat et des marques de certification

IV.6.1. Usage logo IFS :

Les conditions d'utilisation de chaque logo IFS sont décrites dans le référentiel et documents associés.

D'une manière générale, les modalités suivantes s'appliquent :

- Le logo ne peut-être reproduit qu'en respectant ses formes, couleurs et échelles définies. S'il est utilisé sur des documents, une impression en noir et blanc est autorisée.
- Les sociétés doivent uniquement utiliser le(s) logo(s) correspondant au(x) référentiel(s) selon le(s)quel(s) elles sont certifiées.
- Une entreprise certifiée IFS peut utiliser le logo pour information ou sur des supports promotionnels, dès lors qu'il n'est pas affiché sur les produits, les emballages primaires des produits ni sur aucun document commercial pouvant être porté à la connaissance du consommateur final (par exemple, sur des emballages de produits destinés à la vente interentreprises, des salons publics ouverts aux consommateurs, des brochures de produits spécifiques à destination des consommateurs, etc.). Le logo peut uniquement apparaître sur la section d'un site Internet dédiée au management de la qualité ou à la qualité et à la sécurité des aliments en général. Il ne doit pas être utilisé pour tout type d'activité marketing B-to-C (Business to Consumer). Il doit être clair que toute information sur la certification se réfère clairement à l'IFS.
- S'il y a des produits exclus du périmètre de certification, cette information claire doit également apparaître à proximité du logo

L'utilisation du logo sera vérifiée durant l'audit. En cas de manquement, SGS ICS transmettra l'information à l'IFS.

IV.6.2. Communication sur la certification :

SGS ICS prendra toute mesure utile, aux frais du PROFESSIONNEL, pour palier l'utilisation incorrecte ou trompeuse de la certification octroyée par SGS ICS (incluant l'usage du certificat). Ces mesures peuvent inclure la suspension ou le retrait du certificat, des poursuites légales et/ou la publication du cas de transgression.

En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, le PROFESSIONNEL s'engage à cesser l'utilisation de l'ensemble de ses moyens de communication qui y fait référence et à retourner à SGS ICS le certificat.

Pendant la période de validité du certificat, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le droit de réaliser des copies intégrales du certificat. Aucune modification ne peut être réalisée sans l'accord préalable de SGS ICS.

Le PROFESSIONNEL n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation de SGS ICS (sous aucune forme : textuelle ou logo de l'organisme d'accréditation).

IV.7. Evolution du dispositif

Les modalités du présent règlement de certification sont définies au regard des modalités de certification sous accréditation COFRAC en vigueur au moment de la signature du contrat de certification. En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifiera le présent règlement et en informera le PROFESSIONNEL qui s'engage à en accepter les termes. Dans le cas où les nouvelles dispositions entraîneraient une modification des prestations de SGS ICS et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et au retrait du certificat.

V. Procédure de recours et réclamations

V.1. Recours

Le PROFESSIONNEL peut exercer son droit de recours :

- En cas de désaccord avec les conclusions de l'audit
- Si, pour quelque raison que ce soit, il conteste les conclusions du rapport d'audit.

Ce recours n'est généralement pas suspensif de la décision initiale.

La notification écrite de demande de recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours calendaires à compter de la réception de la décision de SGS ICS. Cette dernière sera analysée par une nouvelle instance de décision.

Si le PROFESSIONNEL est toujours en désaccord avec la décision émise, ce dernier peut introduire un second recours. Une notification écrite de demande de second recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours calendaires à compter de la réception de la décision de SGS ICS. Cette nouvelle demande sera analysée par une nouvelle instance de décision.

Une fois que la décision concernant le second recours aura été prise, aucune contre-procédure en vue d'amender ou de changer la décision ne sera recevable. Quelque soit la décision consécutive aux recours, aucune procédure ne pourra être engagée contre SGS ICS en vue du remboursement des frais, ou de quelque autre perte occasionnée par la notification de la suspension, de retrait, ou de refus d'attribution du certificat.

Dans tous les cas, les recours doivent être finalisés dans les 20 jours ouvrables à compter de la réception de l'information de la société auditée.

V.2. Réclamation

Si le PROFESSIONNEL a une réclamation à formuler à l'égard de la conduite des employés de SGS ICS, le PROFESSIONNEL peut adresser sans délai un courrier de réclamation au directeur de certification de SGS ICS. Si la réclamation concerne le directeur de certification, elle pourra être adressée au président de SGS ICS.

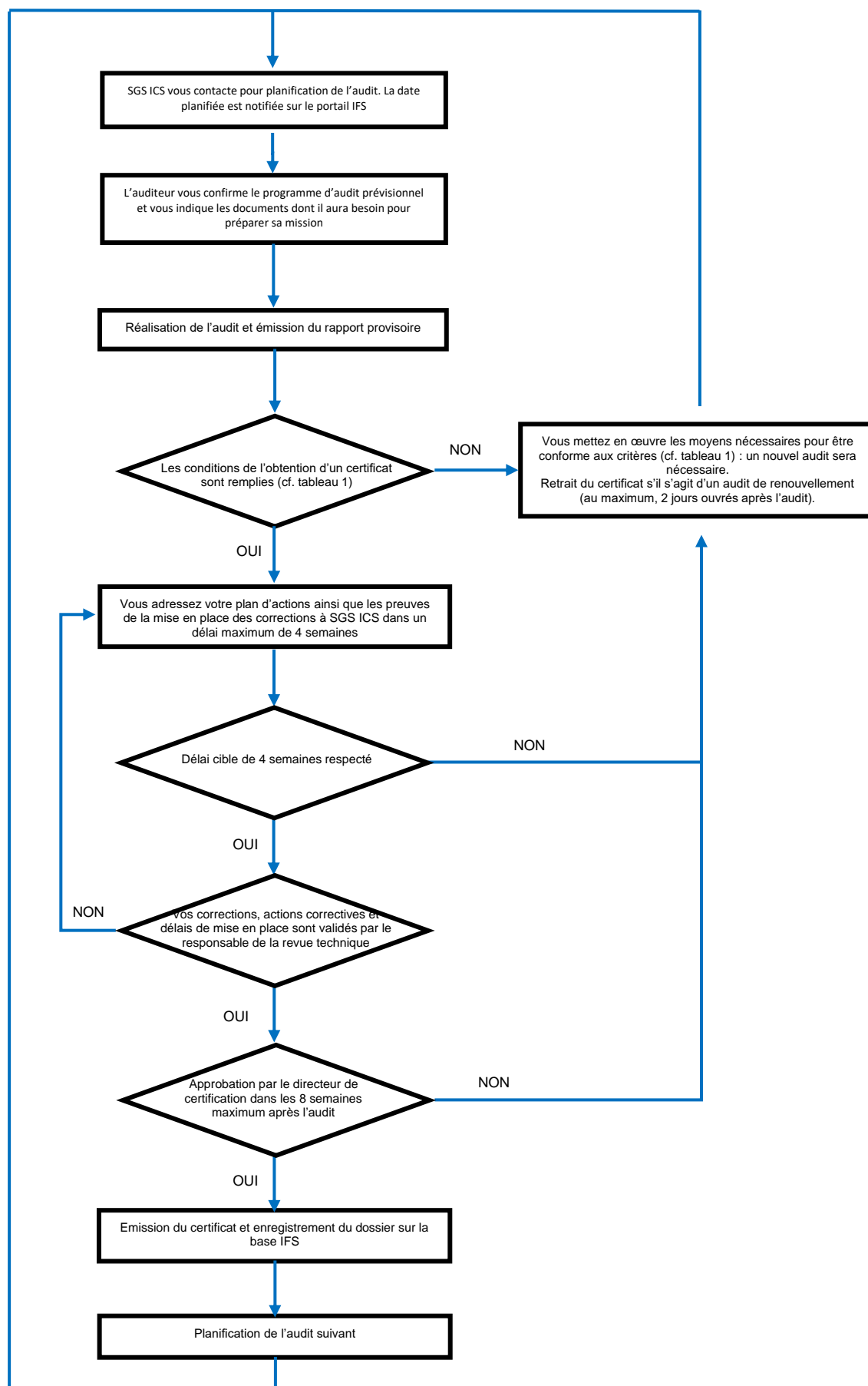
Une réponse initiale sera donnée sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Une lettre de confirmation de la réception de la réclamation sera émise dans un délai de 5 jours ouvrables. Une réponse écrite complète sera transmise après la réalisation d'une étude exhaustive de la réclamation.

Dans le cadre où une réclamation à l'encontre du PROFESSIONNEL viendrait à être formulée auprès de SGS ICS, SGS ICS se doit d'instruire cette réclamation auprès du PROFESSIONNEL afin de s'assurer du traitement de la réclamation par ce dernier.

Si l'importance de la réclamation le justifie, un audit peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL certifié s'engage d'ores et déjà à accepter un tel audit aux conditions définies dans la notification qui lui parviendra. Faute de pouvoir procéder à cet audit, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la suspension de la certification puis, le cas échéant à son retrait.

Le PROFESSIONNEL doit conserver un enregistrement et mettre à disposition de SGS ICS, toute réclamation portée à sa connaissance et concernant la certification octroyée. Il doit prendre des mesures appropriées à la suite de telles réclamations qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la certification. Il doit documenter les mesures prises à la suite de telles réclamations.

Annexe 1 : processus de certification IFS



Information on data privacy protection

- III. Employees of the certified companies -

IFS Management GmbH informs you that data about you (name, contact data, position within your company) will be stored at IFS Management GmbH ("Data"). This is done in conjunction with the auditing against an IFS standard of your company. The Data is included in the audit report that IFS Management GmbH receives from your company, the auditor or the certification body. The Data may also be displayed in the login area of IFS Management GmbH's website under www.ifs-certification.com. There the Data can be viewed by retailers that have been registered for using the login area.

III. (1) Name and contact details of the responsible company

IFS Management GmbH, Am Weidendamm 1A, 10117 Berlin, Phone: +49 (0) 30 726 250 74,
Fax +49 (0) 30 726 250 79,
dataprotection@ifs-certification.com
www.ifs-certification.com

III. (2) Contact data of the data protection officer

Nils Gustke, Gesellschaft für Personaldienstleistungen mbH, Pestalozzistraße 27, 34119 Kassel, Telefon +49 (0) 561 7896868, Telefax +49 (0) 561 7896361, gustke@gfp24.de, www.gfp24.de

III. (3) Processing purposes

IFS Management GmbH stores the data for internal administrative and own business purposes. The Data, together with the audit reports, document that your company has been audited against a specific audit of an IFS standard.

III. (4) Legal basis

The processing of the Data is permitted in accordance with article 6 (1) (f) GDPR. The processing of the Data is necessary so that IFS Management GmbH can maintain its legitimate interests (internal administration and own business purposes).

III. (5) Data origin

You have provided the Data to your company or to an auditor in connection with the auditing of your company. IFS Management GmbH receives the audit report from your company, the auditor or the certification body.

III. (6) Duration of storage

The Data is stored by IFS Management GmbH as long as Data on your company are available in the IFS portal at www.ifs-certification.com or as long as the certification body which has certified your company or the auditor who has audited your company are still

active for IFS Management GmbH. IFS Management GmbH also stores the data if it is obliged to store the data due to statutory retention periods. The statutory retention periods are six years according to section 257 German Commercial Code (HGB) and ten years according to section 147 German Tax Code (AO).

III. (7) Rights of the person concerned

If the legal requirements are met, you are entitled to the following rights under articles 15 to 22 GDPR: rights to information, rectification, erasure, restriction of processing, object and data portability.

III. (8) Right of appeal to the supervisory authority

You have the right to complain to the supervisory authority in accordance with article 77 GDPR if you consider that the processing of your Data is not lawful. The address of the supervisory authority responsible for the IFS Management GmbH is:

Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (Commissioner for data protection and freedom of information), Friedrichstr. 219, 10969 Berlin.