

# Règles générales de la Marque NF Service



Révision 4  
Approuvée  
par le Président d'AFNOR  
le 15 avril 2005

Revision 4  
Approved by President of AFNOR  
On April 15<sup>th</sup>, 2005

General rules  
of the NF Service Mark

**AFAQ / AFNOR**  
CERTIFICATION

AFAQ AFNOR Certification  
Siège : 11, rue Francis de Pressensé - F-93571 La Plaine Saint-Denis cedex  
Tél. : +33 (0)1 41 62 76 60 - Fax : +33 (0)1 49 17 91 91  
[www.afnor.fr](http://www.afnor.fr) - [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

## 1 OBJET

La marque NF Service dont le logo est reproduit ci-dessous est l'une des marques nationales de normalisation accordée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), prévues par le décret n°84-74 du 26 janvier 1984 modifié<sup>(1)</sup>. Par ailleurs, elle matérialise une certification de services au sens de l'article L 115-27 du code de la consommation<sup>(2)</sup>.



Elle a pour objet d'attester la conformité des services aux normes françaises, européennes ou internationales les concernant, et le cas échéant, à des spécifications complémentaires dans des conditions définies par des Règles d'application<sup>(3)</sup>. Pour la maîtrise de la qualité des services, la marque NF Service peut s'appuyer sur tout ou partie des dispositions des normes nationales, européennes ou internationales 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 de dépôts à titre de marque collective effectués en son nom à l'I.N.P.I. pour la France et à l'O.M.P.I. 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 incessible et 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 AFAQ AFNOR Certification, SASU, une licence d'exploitation de la marque NF Service. Pour certaines applications, AFAQ AFNOR Certification peut mandater un organisme qui procède dans le cadre des règles définies dans son mandat,

(1) Décret fixant le statut de la normalisation

(2) Loi n° 94 442 du 3 juin 1994

(3) Intitulé "référentiel" dans la loi n° 94 442 et son décret d'application n° 95 354 du 30 mars 1995

## 1 SCOPE

*The NF Service mark, the logo which is reproduced below, is one of the national standardization marks granted by the Association Française de Normalisation (AFNOR), provided for by amended French Decree No. 84-74 of January 26<sup>th</sup>, 1984<sup>(1)</sup>. Furthermore, the NF Service mark materialises the certification of services within the meaning of Article L 115-27 of the French consumer code<sup>(2)</sup>.*

*Its purpose is to attest to the conformity of services to French, European and international standards relating to these services and, if appropriate, to additional specifications, within the limits defined in Specific Rules<sup>(3)</sup>. For the inspection of service quality, the NF Service mark may rely wholly or partly on the provisions of quality assurance standards currently in effect at the national, european or international level.*

*This mark can be applied to 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 registration on AFNOR's behalf as a collective mark with I.N.P.I for France and with W.I.P.O. The mark is also registered nationally wherever necessary to ensure its protection worldwide. The NF Service mark is untransferable and 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 AFAQ AFNOR Certification, a subsidiary company, a license agreement to manage and use the NF Service mark. For certain applications, AFAQ AFNOR Certification may mandate a body which, within the frame-*

(1) Decree defining the status of standardization.

(2) Law No. 94 442 of June 3, 1994.

(3) Referred to as "Model" in Law No. 94 442 and its enforcement decree No. 95 354 of March 30, 1995.

à des 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 AFAQ AFNOR Certification, dans le cadre des présentes Règles générales et de la (des) Règle(s) d'application qui s'y rapporte(nt).

AFAQ 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 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.

AFAQ AFNOR Certification, ou l'organisme mandaté, peut confier à des organismes ou personnes les fonctions d'inspections et d'audits prévues dans les Règles d'application.

AFAQ 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.

*work 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 AFAQ AFNOR Certification, within the limits of these General Rules and of the relevant Specific Rule(s).*

*AFAQ 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 the 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.*

*AFAQ AFNOR Certification or the mandated body may subcontract to other bodies or persons the inspection and auditing functions prescribed in the Specific Rules.*

*AFAQ 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 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 Règles d'application visées 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, pour les services définis dans la décision d'accord de droit d'usage de la marque NF Service. Celui-ci s'engage par là-même à apposer le logo  pour les services certifiés selon les dispositions particulières prévues par les Règles d'application.


## 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 Specific Rules 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 the licensee, for the services defined in the decision granting the right to use the NF Service mark. The licensee undertakes to affix the  logo for the services certified according to the provisions of the Specific Rules.*

#### 4.3

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

#### 4.4

Le droit d'usage de la marque NF Service est incessible et insaisissable. Il ne peut faire l'objet d'aucune mesure d'exécution forcée.

## 5 RÈGLES D'APPLICATION

Pour chaque application de la marque NF Service, AFAQ AFNOR Certification fixe des Règles spécifiques prises en application des présentes Règles générales qui précisent les conditions dans lesquelles la marque NF Service peut être délivrée aux demandeurs.

Les Règles d'application sont élaborées et validées conformément aux dispositions de la loi n° 94 442 et de son décret d'application n° 95 354 du 30 mars 1995.

Si un mandatement est envisagé, l'organisme mandaté est associé au développement des Règles de l'application concernée

## 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'AFAQ AFNOR Certification concernant les marques 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 est composé de 17 membres, de sorte qu'il comprenne :

- 4 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 pour le développement et la gestion des marques NF,
- 3 représentants des pouvoirs publics,
- 1 représentant de la normalisation,
- 3 représentants des prescripteurs.

#### 4.3

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

#### 4.4

*The right to use the NF Service mark is untransferable and unattachable. It cannot be transferred by any means even by a court decision.*

## 5 SPECIFIC RULES

*For any new category of service to which the NF Service mark could be granted, AFAQ AFNOR Certification lays down Specific Rules taken to enforce these General Rules, which stipulate the conditions under which the NF Service mark can be granted to applicants.*

*Specific Rules are drawn up and validated in accordance with the provisions of French Law No. 94 442 and its enforcement decree No. 95 354 of March 30, 1995.*

*If subcontracting under mandate is anticipated, the mandated body is associated in the drafting of the relevant Specific Rules*

## 6 NF MARK COMMITTEE

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

### 6.1 MEMBERSHIP

*The NF Service Mark Committee comprised 17 members :*

- *4 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 to manage the activities related to the NF marks and their commercial development,*
- *3 representatives for the public authorities,*
- *1 representative for standardization,*
- *3 representatives for organizations supporting and promoting the NF Service mark.*

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

Le Contrôleur d'Etat d'AFNOR assiste de droit au Comité de la Marque NF.

Les 17 membres du Comité de la Marque NF sont nommés par le Président d'AFAQ AFNOR Certification, 7 sont choisis parmi les administrateurs d'AFNOR.

Le Comité est présidé par un administrateur d'AFNOR. Le Président et les membres du Comité sont nommés pour 3 ans renouvelables.

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

## 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 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 budget et la situation financière de l'activité de certification.

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,
- surveille l'exécution du budget et les comptes consolidés de l'activité liée à la marque NF Service, notamment le budget annuel des actions collectives de publicité et de promotion de la marque NF Service ainsi que leur mise en œuvre,
- formule les principes relatifs à l'établissement des Règles d'application, 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.

*The Chairman and any other Director of AFAQ AFNOR Certification designated by him attend the meetings.*

*The State Financial auditor is entitled to sit in the NF Mark Committee.*

*The 17 NF Mark Committee members are nominated by the President of AFAQ AFNOR Certification, seven of them being chosen from among the administrators.*

*The Committee is chaired by an AFNOR administrator. The Chairman and the members of the Committee are appointed for a three-years term renewable.*

*The Committee may appoint experts as needed.*

## 6.2 DUTIES

*According to these General Rules, the NF Mark Committee advises the Board of AFAQ AFNOR Certification, prior to any of its decisions, on the following items:*

- *general policy regarding the operation, development, promotion and quality of 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 budget and financial situation of the certification activity.*

*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,*
- *supervises the budget performance and the consolidated accounts for activities pertaining to the NF Service mark, in particular the annual budget for joint advertising and promotional activities of the NF Service mark and their implementation,*
- *formulates the principles for the drafting of Specific Rules and of standard contracts for use in mandating and subcontracting,*
- *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 Service mark.*

## 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 Règles d'application définissant les procédures d'évaluation et de contrôle de la conformité aux normes et aux éventuelles spécifications complémentaires des services, ainsi que les exigences relatives à la maîtrise par le prestataire de la qualité des services,
- gestion du Comité particulier,
- instruction des demandes de droit d'usage de la marque NF Service,
- organisation des contrôles prévus par les Règles d'application 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 les Règles d'application.

### 7.2

Lorsque, AFAQ AFNOR Certification ou l'organisme mandaté confie des inspections et audits à des organismes ou personnes tiers, leurs relations sont régies par contrats. Dans ce cas, AFAQ 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.

### 7.3 COMITE PARTICULIER

Pour chaque application, sauf exception, AFAQ AFNOR Certification met en place une instance consultative, appelée "Comité particulier", siégeant au sein d'AFAQ 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 équilibrée entre les différentes parties concernées, aucune d'entre elles ne devant notamment détenir la majorité absolue. Sont membres de droit de chaque Comité particulier un représentant d'AFAQ AFNOR Certification et un représentant d'AFNOR désigné par son Directeur Général.

## 7 MANAGEMENT OF A SPECIFIC NF SERVICE MARKING SCHEME

### 7.1

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

- *fixation of the Specific Rules setting out the procedures for assessing and monitoring compliance with the standards and the additional specifications, if any, concerning the service, and the requirements concerning the service provider quality assurance arrangements,*
- *management of the Special 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 Specific Rules and supervision of the conformity of the NF Service 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 Specific Rules.*

### 7.2

*When, in accordance with Article 3, AFAQ AFNOR Certification or the mandated body subcontracts inspection or auditing activities to other bodies or third parties, relations with such bodies or persons are governed by a contract. In such cases, AFAQ 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, AFAQ AFNOR Certification sets up an advisory body known as a "Specific Committee," which sits in AFAQ AFNOR Certification or within the mandated body, if any.*

#### 7.3.1 MEMBERSHIP

*The Specific Committee is set up to be representative of the various parties involved; no single party shall have the absolute majority. A representative of AFAQ AFNOR Certification and a representative of AFNOR designated by its Director General are statutory members of each Specific Committee.*

Les membres du Comité particulier sont nommés par le Président d'AFAQ AFNOR Certification, en cas de mandatement sur proposition des organismes mandatés. La durée de leur mandat est précisée dans les Règles spécifiques d'application. Ce mandat peut être renouvelé.

Le Président du Comité particulier est également nommé par le Président d'AFAQ AFNOR Certification, 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 un avis sur :

- le projet de Règles d'application et les révisions des Règles d'application approuvées,
- les décisions à prendre conformément aux Règles d'application,
- 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.

## 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.

AFAQ AFNOR Certification, le cas échéant sur proposition de l'organisme mandaté, est seule habilitée à conclure avec d'autres organismes français ou étrangers des accords de reconnaissance mutuelle portant sur des audits et inspections.

Les dispositions de ces accords remplacent ou complètent celles des Règles d'application et de leurs annexes, sans préjudice des autres dispositions qui demeurent applicables.

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

*The members of the Specific Committee are appointed by the Chairman of AFAQ AFNOR Certification, where relevant on the proposal of the mandated bodies. Their term of office is stipulated in the Specific Rules and may be renewed. The Chairman of the Specific Committee is also appointed by the Chairman of AFAQ AFNOR Certification 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 draft Specific Rules and amendments to the approved Specific Rules,*
- *the decisions to be taken in accordance with the Specific Rules,*
- *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 scheme concerned.*

## 8 RECOGNITION AGREEMENTS

*AFNOR has exclusive authority to enter into agreements with other French or foreign bodies concerning the NF Service mark and for providing recognition of marks.*

*AFAQ AFNOR Certification, upon proposal of the mandated body if any, has exclusive authority to enter into mutual recognition agreements with other French or foreign bodies concerning tests, audits and inspections.*

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

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

## 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 BÉNÉFICIAIRE DE LA MARQUE NF SERVICE, PUBLICITÉ ET PROMOTION

### 10.1

AFAQ 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

AFAQ 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 AFAQ AFNOR Certification, le cas échéant en concertation avec les organismes mandatés, dans le cadre d'un budget annuel soumis au Comité de la Marque NF.

Les actions collectives de publicité et de promotion d'applications de la marque NF Service peuvent également être mises en œuvre par AFAQ AFNOR Certification ou, le cas échéant, par les organismes mandatés, après accord d'AFAQ 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'AFAQ AFNOR Certification ou de l'organisme mandaté.

## 9 CONFIDENTIALITY SAFEGUARDING OF DOCUMENTS

*All parties involved in the NF Service marking process, including the members of the Specific Committees and of the NF Service 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

*AFAQ 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

*AFAQ AFNOR Certification is responsible for the joint promotion of the NF Service mark in France and abroad. The joint advertising and promotional activities regarding the NF Service mark are defined and carried out by AFAQ AFNOR Certification, where appropriate, in consultation with the mandated bodies within the framework of an annual budget which is submitted to the NF Mark Committee.*

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

*Licensees may take the initiative, at their own cost, of organising advertising campaigns regarding the NF Service mark which concerns them, under the control of AFAQ 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 générales ou des Règles d'application, le titulaire se voit notifier son (ses) manquement(s). Il dispose d'un délai raisonnable pour faire part à AFAQ 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). Les sanctions peuvent s'appliquer à tous les stades de commercialisation des services concernés.

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

En cas de manquement bénin, AFAQ 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.

## 11 SANCTIONS

*In the event of failure on the part of a licensee of the NF Service mark, to comply with these General Rules or with the Specific Rules, the licensee shall be notified of said infringement(s). The licensee shall be allowed reasonable time to submit comments to AFAQ 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 specified 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 as of the date of notification.*

*Suspension of the right to use the NF Service mark deprives the licensee for a specified 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). The sanctions may apply to all stages of marketing of the services concerned.*

*In case of urgency, and in particular, in the event of serious infringements of safety obligations, AFAQ AFNOR Certification may, as a conservatory measure, apply the requisite temporary sanctions.*

*In benign cases of infringement, AFAQ 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 action within a specified time limit. A warning does not deprive the licensee of the right to use the NF Service mark.*

## 12 CONTESTATION - RECOURS

Le demandeur ou titulaire peut contester une décision le concernant sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant à AFAQ 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 Président d'AFAQ 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 de la décision correspondante. Ils n'ont pas d'effet suspensif.

## 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 auxquelles sont soumis les produits cessent d'être applicables,
- 2 - l'application de la marque NF Service est supprimée dans les conditions fixées à l'article 17 ci-après.

## 12 DISPUTES - APPEALS

*The applicant or licensee may question a decision by forwarding supporting evidences to AFAQ 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 Chairman of AFAQ AFNOR Certification, who shall refer the case to the NF Mark Committee.*

*Appeals must be lodged within 15 days of the receipt date of the notification confirming the relevant decision. Appeals have no suspensive effect.*

## 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 specified 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) to which the services comply cease(s) to apply,*
- 2 - *the NF Service mark scheme is discontinued under the conditions specified in Article 17 below.*

## 15 USAGE ABUSIF 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 ou AFAQ 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 Règles d'application.

Les recettes et dépenses relatives à la certification NF Service sont encaissées, ordonnancées et supportées par AFAQ AFNOR Certification ou en cas de mandatement par l'organisme mandaté ou par d'autres organismes expressément désignés par AFAQ AFNOR Certification à cet effet.

## 17 SUPPRESSION D'UNE APPLICATION DE LA MARQUE NF SERVICE

AFAQ 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. AFAQ AFNOR Certification en fixe les conditions et délais ; elle en avise tous les intéressés.

## 18 APPROBATION

Les présentes Règles Générales ont été approuvées le 15 avril 2005, par le Président d'AFNOR, après avis favorable du Comité de la Marque NF.

Elles annulent et remplacent les précédentes Règles adoptées par le Conseil d'Administration d'AFNOR le 16 octobre 2003 et ne peuvent être modifiées que par le Président d'AFNOR, après avis favorable du Comité de la Marque NF.

## 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 or AFAQ 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 Specific Rules.*

*Revenues and expenditures pertaining to the NF Service mark shall be collected, authorised and borne by AFAQ AFNOR Certification or the mandated body, if any, or by any other body expressly appointed by AFAQ AFNOR Certification for that purpose.*

## 17 DISCONTINUANCE OF A NF SERVICE MARK SCHEME

*AFAQ 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, AFAQ 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, on April 15th, 2005 upon favourable recommendation of the NF Mark Committee.*

*These General Rules supersede the previous Rules adopted by the president of AFNOR on October 16th, 2003 and can be amended only by the President of AFNOR, upon favourable recommendation of the NF Mark Committee.*



**AFAQ AFNOR Certification**

Siège : 11, rue Francis de Pressensé - F-93571 La Plaine Saint-Denis cedex  
Tél. : +33 (0)1 41 62 76 60 - Fax : +33 (0)1 49 17 91 91  
[www.afnor.fr](http://www.afnor.fr) - [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)