

1. **Prestations** : Les prestations de service de SERGAZ consistent en la vérification périodique (inspection) d'instruments de mesure en usage réglementé.

SERGAZ est accréditée par le COFRAC pour ses activités de vérification périodique de dispositifs de conversion de volume de gaz (DCVG) et de compteurs de gaz : Accréditation COFRAC Inspection, n° 3-1481, portée disponible sur www.cofrac.fr

Les vérifications périodiques sont réalisées dans le cadre de l'agrément SERGAZ sur l'ensemble du territoire française ; Agréments n° 19.13.350.001.1 (compteurs de gaz) / n° 23.13.370.003.1 (DCVG) fournis sur demande

Il n'est pas autorisé d'utiliser la marque d'accréditation de Sergaz.

Le client pourra faire état des accréditations de Sergaz à des tierces parties mais ne pourra pas utiliser la marque d'accréditation (logo COFRAC et référence textuelle) à son compte.

2. **Impartialité** : La vente, la planification et la réalisation des prestations de vérification périodique sont réalisées avec impartialité, structurées et gérées de manière à préserver l'impartialité.

Aucune pression ou incitation financière n'est permise par SERGAZ concernant le temps à passer et les résultats des prestations. Aucun système de rémunération en lien avec le nombre et le résultat des prestations ne pourra être mis en place.

Le personnel SERGAZ impliqué dans les activités de vérification périodique s'est engagé à :

- n'altérer aucunement l'impartialité des prestations quelles que soient ses relations (personnelles, commerciales) avec l'acheteur ;

- signaler sans délai au responsable qualité SERGAZ toute pression interne (hiérarchie, autres services), externe (acheteur notamment) ou toute incitation financière (prime de la direction, cadeau acheteur, ...) liée à l'organisation ou le résultat des prestations.

3. **Indépendance** : SERGAZ est un organisme indépendant de la conception, de la fabrication, de la commercialisation, de l'entretien ou de l'utilisation des instruments qu'il vérifie.

Les dispositifs organisationnels et les procédures documentées de SERGAZ définissent et garantissent cette indépendance.

4. **Confidentialité** :

SERGAZ s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout renseignement concernant l'Acheteur, les prestations qui lui sont confiés, ainsi que les informations obtenues au cours de ses prestations. Les informations concernant l'Acheteur, obtenues auprès de sources autres que l'Acheteur sont traitées comme confidentielles. Le personnel SERGAZ est contractuellement tenu au secret professionnel. Toutefois SERGAZ ne saurait être tenu responsable de la divulgation de ces renseignements si ceux-ci étaient du domaine public, ou bien encore s'il était tenu de les divulguer aux autorités dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire. L'acheteur ou la personne concernée sera néanmoins avisé des informations divulguées, sauf si la loi l'interdit.

Dans le cadre de la coopération avec les services de l'Etat chargés de l'application des réglementations du lieu d'installation d'un instrument de mesure en métrologie légale, SERGAZ communiquera systématiquement :

- avant chaque prestation : un planning prévisionnel mentionnant le nom et l'adresse du détenteur ainsi que le nombre et les caractéristiques des instruments soumis à la vérification périodique

- après chaque prestation : les anomalies et refus constatés sur les instruments vérifiés qui auront été consignés dans les carnets métrologiques au moment des vérifications périodiques.

Le détenteur d'un instrument de mesure sera avisé par le responsable qualité de SERGAZ de toute autre information transmise aux services de l'Etat, sauf si la loi l'interdit.

Note : Certaines informations confidentielles pourront également être consultées par des personnes extérieures à SERGAZ dans le cadre d'engagements contractuels (COFRAC, auditeurs internes, prestataires externes). Les conditions contractuelles convenues avec ces sociétés externes assurent le respect de la confidentialité des informations.

5. **Réclamation et appel** : La procédure de traitement des réclamations/appels est disponible sur demande.