



LA QUALITÉ EN CONFIANCE

Clara Lagae
Conseillère juridique
clara.lagae@faba.be
Tél. : 02 511 65 95

Bruxelles, le 31 août 2026

ASBL BENOR **Règlement général**

1 Objet du présent règlement

Le présent « Règlement général pour la gestion de la marque BENOR » (ci-après également dénommé « Règlement général », en abrégé « RG ») a été élaboré par l'asbl BENOR à la demande du NBN. Il complète le Règlement de la marque BENOR.

Ce Règlement général précise les procédures pour la gestion de la marque BENOR, décrit le rôle des différents organes au sein de l'asbl BENOR et stipule la relation entre les parties impliquées dans la marque BENOR. Il s'adresse à toutes les parties impliquées dans la gestion de la marque BENOR et contient également des dispositions destinées aux détenteurs de certificats.

Le présent Règlement général énonce également un certain nombre de principes en matière de responsabilité, de confidentialité, de procédures de traitement de plaintes et de règlement de litiges.

2 Glossaire, Abréviations et acronymes utilisés

Glossaire

- **Certificat BENOR** : document émis par un organisme certificateur autorisé à cet effet, attestant qu'il existe une confiance légitime que le détenteur de certificat est en mesure d'assurer la conformité de l'objet aux exigences spécifiées
- **Certification** : procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un objet est conforme aux exigences spécifiées
- **Demandeur** : personne morale ayant introduit une demande d'obtention d'un certificat BENOR
- **Détenteur de certificat** : personne morale à laquelle un certificat BENOR a été délivré par un organisme certificateur ; également 'titulaire de certificat'.
- **Évaluation de la conformité** : preuve que les exigences spécifiées sont respectées (ou non) (cf. NBN EN ISO/IEC 17000)
- **Litige** : un désaccord formel entre deux parties ou plus concernant l'interprétation ou l'application d'un règlement ou d'une convention au sein du système BENOR, qui ne peut être résolu par les procédures de traitement d'une plainte ou d'un appel.
- **Marque BENOR** : se rapporte soit à la marque figurative (ou verbale) BENOR, soit au système BENOR
- **Marque figurative BENOR** : le logo BENOR ou un dérivé du logo BENOR par un ajustement de couleur et/ou par un ajout au logo BENOR
- **Objet** : objet auquel s'appliquent les exigences spécifiées (par ex. produit, processus, service, système de management, système, conception, projet, installation, données, informations, déclaration ou affirmation, personne, organisation, ... ou une combinaison de ceux-ci), auquel se rapporte le certificat BENOR et pour lequel la marque BENOR peut être utilisée
- **Organisme certificateur** : organisme, mandaté par une organisation sectorielle, qui réalise l'évaluation de la conformité et la certification en tant que tierce partie indépendante ; généralement un organisme de certification
- **Plainte** : toute expression écrite d'insatisfaction ou de désaccord par une partie intéressée concernant:
 - l'application du système BENOR ;
 - une décision ou une action d'un organisme certificateur (OCI), d'une organisation sectorielle (OSO) ou de l'asbl BENOR ;
 - la conformité d'un objet fourni sous la marque BENOR.
- **Schéma (ou schéma de certification)** : ensemble de règles et de procédures qui concernent un objet ou une famille d'objets et qui :



LA QUALITÉ EN CONFIANCE

- décrivent l'objet de l'évaluation de la conformité ;
- fixent les exigences spécifiées et
- déterminent la méthodologie pour réaliser la certification.
- **Système BENOR** : ensemble de règles et de procédures valables pour la définition et la gestion de tous les schémas sous la marque BENOR (ou pour un groupe de schémas ayant des caractéristiques communes similaires)
- **Tierce partie** : organisme impartial indépendant du fournisseur de l'objet dont la conformité est évaluée qui n'a aucun intérêt d'utilisateur pour cet objet
- **Usager de la marque**: détenteur d'un certificat BENOR valide qui, conformément aux règlements applicables, est habilitée à utiliser la marque BENOR pour les objets couverts par le certificat BENOR

Abréviations et acronymes

- **BOIP** : Benelux Office for Intellectual Property
- **CAT** : Commission d'avis technique
- **CBIP** : Convention Benelux en matière de propriété intellectuelle
- **CEPANI** : Centre belge pour l'Arbitrage et la Médiation
- **EN** : norme européenne
- **IEC** : International Electrotechnical Commission / norme électrotechnique internationale
- **ISO** : International Organization for Standardization / norme internationale
- **NBN** : Bureau de normalisation (également 'norme belge')
- **OCI** : organisme certificateur
- **OMPI** : Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle
- **OSO** : organisation sectorielle
- **PTV** : prescriptions techniques
- **RG** : Règlement général
- **RM** : Règlement de la marque BENOR
- **TRA** : règlement d'application BENOR

3 MARQUE BENOR

1. La marque BENOR est une marque de certification dont le Bureau de Normalisation (NBN), institution d'intérêt public doté de la personnalité juridique en droit public belge, est le titulaire.
2. C'est une marque de conformité basée sur les dispositions de la norme NBN EN ISO/IEC 17030 relative aux marques de conformité par tierce partie
3. La marque BENOR a été déposée pour la première fois le 31 décembre 1971. Elle est enregistrée comme marque de certification au registre des marques du Benelux auprès du BOIP.
4. Les dispositions relatives à la marque BENOR sont énoncées dans le Règlement de la marque BENOR, publié sous l'autorité du NBN.

4 ASBL BENOR

1. Le NBN, le titulaire de la marque BENOR, a confié la gestion de la marque BENOR sous licence exclusive à « l'Association pour la gestion de la marque BENOR asbl », ci-après également appelée « asbl BENOR ».
2. À cette fin, l'asbl BENOR met en place des organes internes appropriés, élabore les règlements et les documents de support nécessaires et prend toutes les mesures auxquelles elle est liée par le biais du Règlement de la marque BENOR et de la convention de licence avec le NBN.

5 Sous-licence POUR LA GESTION DE LA MARQUE BENOR

1. Sur base d'une décision de l'organe d'administration de l'asbl BENOR faisant suite à l'avis favorable de la Commission d'avis technique, la gestion de la marque BENOR et le contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR peuvent être confiés en sous-licence par l'asbl BENOR à des organisations intervenant pour un ou plusieurs secteurs définis comme Organisation sectorielle (OSO), en exclusivité. La conclusion de ces conventions de sous-licence relève exclusivement de la compétence de l'organe d'administration de l'asbl BENOR.
2. Par « secteur » s'entend un secteur industriel, un domaine technologique, un sujet socialement pertinent, ou l'une de leurs sous-domaines, dans lequel une organisation, sur base de sa structure et de ses compétences, et selon les critères énoncés à l'article 7, peut entrer en compte pour assurer la gestion de la marque BENOR

et le contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR pour des objets de ce secteur.

3. *La sous-licence pour un secteur bien défini est unique en ce sens qu'il ne peut y avoir, au sein du système BENOR, qu'un seul schéma de certification pour les mêmes caractéristiques d'un objet donné.*
4. *Si aucune sous-licence n'est conclue ou si une sous-licence expire temporairement, l'asbl BENOR peut prendre en charge la gestion de la marque BENOR et le contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR elle-même. Dans ce cas, l'asbl BENOR doit répondre à toutes les exigences qui s'appliquent à un OSO.*

6 COMMISSIONS D'AVIS TECHNIQUE

1. *Au sein de l'asbl BENOR, une Commission d'avis technique (CAT) est créée pour chaque grand domaine d'activité. Chaque Commission d'avis technique réunit les membres intéressés par le domaine d'activité en question.*
2. *Dans le domaine d'activité pour lequel elle est compétente, une Commission d'avis technique fournit à l'organe d'administration de l'asbl BENOR des conseils sur les activités de l'association dans ce domaine.*
3. *La Commission d'avis technique conseille l'organe d'administration sur la définition et la description des secteurs relevant de son domaine d'activité.*
4. *Dans le domaine d'activité pour lequel elle est compétente, la Commission d'avis technique conseille l'organe d'administration, notamment sur base des critères de l'Article 7, concernant la désignation des Organisations sectorielles (OSO) dans des secteurs déterminés.*
5. *Chaque Commission d'avis technique tient à jour, pour son domaine d'activité, la liste des OSO auxquelles une sous-licence pour la gestion de la marque BENOR a été accordée et, le cas échéant, les objets auxquels cela se rapporte. Elle veille à la publication et à la distribution de cette liste par l'asbl BENOR.*
6. *Le cas échéant, une Commission d'avis technique examine, notamment sur base des critères fixés à l'Article 7, si une OSO ne remplit pas ses obligations; elle fixe également les actions correctives qui s'imposent dans ce cas. En cas de faute grave, une Commission d'avis technique peut conseiller à l'organe d'administration de l'asbl BENOR de retirer la sous-licence accordée à l'OSO concernée.*
7. *Chaque Commission d'avis technique valide les documents constituant les schémas de certification des différentes OSO. Cette validation sous-entend que la Commission d'avis technique concernée examine la conformité des documents en question au Règlement de la marque BENOR, au présent Règlement général et à d'autres règlements ou lignes directrices applicables émis par l'asbl BENOR ou d'autres instances compétentes.*

Si la Commission d'avis technique se prononce favorablement concernant l'usage des documents concernés pour l'octroi de la marque BENOR, elle procède à l'enregistrement des documents validés. Cet enregistrement est un acte purement administratif.

8. *Chaque Commission d'avis technique organise la concertation entre les OSO actives dans des secteurs connexes relevant du même domaine d'activité. Cette concertation concerne la conception, le contenu ainsi que la portée de la marque BENOR dans les secteurs concernés; elle a pour objectif*
 - *de réaliser un fonctionnement transparent et non-discriminatoire des différentes OSO,*
 - *d'harmoniser le contenu de la marque BENOR dans les secteurs concernés et*
 - *de veiller à ce que les exigences fixées pour la certification d'un objet donné se rapportent aux principes de base et au degré de certitude souhaité de la marque BENOR.*
9. *Tout avis et toute décision d'une Commission d'avis technique peut faire l'objet d'un appel auprès du Comité d'arbitrage de l'asbl BENOR.*

7 ORGANISATIONS SECTORIELLES

1. *L'asbl BENOR peut accorder une sous-licence à une Organisation Sectorielle (OSO) pour la gestion et pour le contrôle de l'utilisation de la marque BENOR dans des secteurs bien définis.*
2. *L'OSO doit avoir la personnalité juridique établie en Belgique.*
3. *La gestion de la marque BENOR par l'OSO doit servir l'intérêt général et ne peut avoir un but lucratif.*
4. *L'OSO assure au sein de son organisation la représentation des parties prenantes pertinentes dans le cadre des secteurs pour lesquels l'OSO est titulaire d'une sous-licence. L'OSO le fait au moins dans les commissions sectorielles qu'elle met en place en son sein et, le cas échéant, également dans ses organes de décision statutaires.*
5. *L'OSO doit disposer des ressources matérielles, humaines et financières appropriées pour pouvoir gérer de manière entièrement indépendante, impartiale et intègre la marque BENOR dans le secteur concerné. Elle doit posséder l'expérience et l'expertise requises et jouir de la confiance du secteur en question. Elle participe activement aux travaux de normalisation et éventuellement à d'autres plateformes de concertation entre les parties prenantes où des spécifications techniques sont élaborées. L'OSO doit être au courant des évolutions*

pertinentes dans le secteur concerné.

6. L'OSO donne mandat à un ou plusieurs organismes certificateurs (OCI) pour réaliser la certification. L'OSO peut choisir d'intégrer au sein de sa personnalité juridique un OCI et/ou donner mandat à des OCI externes. L'OSO aura toujours la possibilité de dénoncer la convention avec l'OCI, moyennant le respect des conditions fixées mutuellement, et d'accorder à un autre OCI la certification pour un secteur déterminé. L'OSO reste toujours responsable de la gestion de la marque BENOR et du contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR dans le secteur concerné. L'OSO est compétente de manière autonome pour se prononcer sur la manière dont la certification est organisée et exécutée.
 7. Le cas échéant, les OSO collaborent avec les gestionnaires d'autres marques en vue de la conclusion d'accords bilatéraux en matière de collaboration ou de reconnaissance réciproque.
 8. Des commissions sectorielles sont créées au sein de l'OSO, compétentes pour la gestion de la marque BENOR et le contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR dans un secteur déterminé ou une partie de celui-ci. Ces commissions sectorielles sont composées de toutes les parties pouvant démontrer un intérêt dans la gestion de la marque BENOR pour l'objet concerné et représentatives de cet intérêt.
 9. La composition des commissions sectorielles compétentes est telle qu'aucun intérêt n'est prédominant. En règle générale, les intérêts suivants, ayant traits à l'objet concerné, y sont représentés par une délégation représentative :
 - des prescripteurs, utilisateurs et clients finaux publics dans le domaine concerné;
 - des prescripteurs, utilisateurs et clients finaux privés dans le domaine concerné;
 - des (futurs) détenteurs de certificat ;
 - des experts indépendants.
 10. Les commissions sectorielles compétentes créées au sein de l'OSO
 - se prononcent via consensus sur l'introduction de la marque BENOR pour un certain objet du secteur pour lequel elles ont été désignées;
 - établissent ou fixent les spécifications techniques de référence qui servent de base à la marque BENOR ;
 - établissent les règlements de schéma spécifiques ;
 - surveillent le fonctionnement des schémas et
 - contrôlent la certification par un ou plusieurs OCI.
 11. Si l'OSO instaure au sein de sa propre personnalité juridique un OCI, elle devra garantir l'indépendance des commissions sectorielles et de l'OCI.
 12. L'OSO publie et diffuse:
 - les spécifications techniques de référence qu'elle a établies ;
 - les règlements de schéma spécifiques, généralement appelés Règlements d'application.
- L'OSO publie, ou s'assure que cela est effectué par l'OCI qu'elle a désigné :
- une liste des détenteurs de certificat ayant le droit de faire usage de la marque BENOR.
 - une liste des objets auxquels la certification a trait.

Le cas échéant, ces données peuvent également être consultées sur des sites web centraux désignés à cet effet.

13. L'OSO est tenue d'informer immédiatement l'asbl BENOR de toute utilisation illicite de la marque BENOR par un non-titulaire de certificat dont l'OSO a connaissance.
14. L'OSO est tenue de coopérer de bonne foi aux enquêtes du Comité d'arbitrage de l'asbl BENOR dans le cadre du traitement de tout recours contre les décisions d'une OSO ou d'un OCI que celle-ci utilise.
15. L'OSO envoie un rapport annuel à l'asbl BENOR sur les activités liées à la gestion de la marque BENOR et au contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR dans les secteurs pour lesquels elle dispose d'une sous-licence.
16. L'OSO peut céder la gestion de la marque BENOR, moyennant un préavis d'un an.
17. Au cas où une OSO est dissoute ou que sa convention de gestion est retirée pour faute grave, l'asbl BENOR reprendra toutes les conventions et toutes les compétences relatives à l'usage de la marque BENOR, ainsi que les documents y relatifs, jusqu'au moment où une nouvelle OSO aura été désignée.
18. Tout litige dans le cadre de l'application du présent règlement est communiqué par l'OSO à l'asbl BENOR à titre d'information.
19. L'asbl BENOR peut, après approbation de son organe d'administration, décider de précisions supplémentaires aux exigences imposées à l'OSO.

8 ORGANISMES CERTIFICATEURS

1. L'Organisme certificateur (OCI) est mandaté par l'OSO pour réaliser la certification.
2. L'OCI s'engage à respecter le Règlement de la marque BENOR, le présent Règlement général et les conditions supplémentaires fixées par l'asbl BENOR dans le cadre du système BENOR.

3. L'OCI dispose des ressources matérielles, humaines et financières appropriées pour réaliser la certification de manière totalement indépendante, impartiale et intégrée. L'OCI possède l'expérience et l'expertise nécessaires.
4. Pour autant d'application, l'OCI est en règle générale accrédité pour les activités liées à la certification, conformément à la norme d'accréditation européenne ou internationale applicable. A défaut d'accréditation, l'OSO prendra les mesures appropriées pour garantir la continuité de la conformité à la norme d'accréditation et au schéma concerné.
5. L'OCI dispose des couvertures d'assurance nécessaires pour les risques liés à l'exécution de sa mission.
6. L'OCI prend les mesures appropriées et, au besoin, intente des poursuites judiciaires contre le détenteur de certificat qui ne respecte pas ses obligations contractuelles en vertu de la convention de certification.
7. L'OCI est tenu d'informer immédiatement l'OSO et l'asbl BENOR :
 - de toute attitude malveillante, toute erreur intentionnelle ou toute fraude commise par un détenteur de certificat dont l'OCI a connaissance, et les mesures que l'OCI a prises ou entend prendre à son encontre ;
 - toute attitude d'un détenteur de certificat qui ne respecte pas ses obligations contractuelles en vertu de la convention de certification, qui, en raison de son envergure ou de sa gravité, met en péril la confiance et la crédibilité de la marque BENOR, et les mesures que l'OCI a prises ou entend prendre à son encontre ;
 - tout litige ou toute procédure externe que l'OCI aurait avec un détenteur de certificat.
8. L'OCI est tenu d'informer immédiatement l'OSO et l'asbl BENOR de toute utilisation illicite de la marque BENOR par un non-titulaire de certificat dont l'OCI a connaissance.
9. Tout litige dans le cadre de l'application du présent règlement est communiqué par l'OCI à titre d'information à l'OSO et à l'ASBL BENOR.
10. L'OCI est tenu de coopérer de bonne foi aux enquêtes du Comité d'arbitrage de l'asbl BENOR dans le cadre du traitement de tout recours contre les décisions d'un OCI.

9 CONVENTION DE CERTIFICATION

1. L'OCI conclut une convention de certification avec le demandeur de la marque BENOR, fixant les obligations réciproques.
2. Le demandeur s'y engage à respecter les dispositions du schéma, telles qu'établies par l'OSO, et à prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la continuité de la conformité de l'objet fourni aux exigences spécifiées selon les spécifications techniques de références.
3. Cette convention fixe en outre les conditions d'utilisation de la marque BENOR et rend obligatoire le respect des règlements pertinents du système BENOR.
4. La convention rend d'application le Règlement de la marque BENOR, le Règlement pour l'usage de la marque BENOR et la référence à la marque BENOR, le présent Règlement général ainsi que les règlements de schéma spécifiques.

10 UTILISATION DE LA MARQUE BENOR ET REFERENCE A LA MARQUE BENOR

1. L'utilisation de la marque BENOR et la référence à la marque BENOR doivent être conformes au « Règlement de la marque BENOR » au « Règlement pour l'utilisation de la marque BENOR et la référence à la marque BENOR » et aux dispositions des règlements de schéma spécifiques.
2. L'asbl BENOR peut établir des directives supplémentaires pour indiquer l'utilisation correcte de la marque BENOR et la référence correcte à la marque BENOR.

11 REDEVANCES

1. L'asbl BENOR est tenue de payer une redevance annuelle au NBN pour la gestion de la marque BENOR. Le montant de cette redevance est fixé dans la convention de licence conclue entre le NBN et l'asbl BENOR.
2. L'OSO est tenue de payer une redevance annuelle à l'asbl BENOR pour la gestion de la marque BENOR. Cette redevance est calculée sur la base des revenus qui proviennent directement ou indirectement de la gestion et du contrôle de la marque BENOR. Le montant et la portée de cette redevance sont fixés dans la convention conclue entre l'asbl BENOR et l'OSO. Chaque année, l'OSO fournit à l'asbl BENOR les comptes et un aperçu de la base sur laquelle cette redevance est calculée.
3. Dans le secteur pour lequel l'OSO a été désignée, elle fixe les tarifs du droit d'usage de la marque BENOR due par les détenteurs de certificat. Ces tarifs comprennent les coûts de gestion de l'OSO, les coûts de la certification, ainsi que la redevance due à l'asbl BENOR.

12 RESPONSABILITÉS

1. Le NBN ne porte aucune responsabilité pour la gestion de la marque BENOR ou le contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR, ni pour la fixation des spécifications techniques de référence ou l'établissement des

schémas, ni pour les décisions concernant la certification ou l'octroi d'un certificat relatif à l'utilisation de la marque, pour autant que ces missions aient été données en licence à l'asbl BENOR. L'asbl BENOR dégage le NBN de toute revendication relative aux missions données en licence.

2. *L'asbl BENOR est responsable de la désignation et de la surveillance des OSO, de la validation et de l'enregistrement des spécifications techniques de références et des schémas; elle intervient en tant qu'instance d'appel concernant le fonctionnement des OSO et des OCI.*
3. *L'OSO visée à l'Article 7 est responsable de la gestion de la marque BENOR et du contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR dans le secteur pour lequel elle a été désignée. Cette gestion comprend l'établissement des spécifications techniques de référence, l'établissement des schémas, ainsi que l'organisation de la certification.*
4. *À tout moment, aussi bien l'asbl BENOR que les OSO et OCI prendront en considération, lors de l'exécution de la gestion de la marque BENOR et du contrôle sur l'utilisation de la marque BENOR qui leur a été donnée par convention, les aspects relatifs au droit de la concurrence et notamment les Lignes directrices sur les accords de coopération horizontale de la Commission européenne.*
5. *Le contrôle de l'utilisation de la marque BENOR implique le contrôle de l'utilisation de la marque suivant le Règlement de la marque BENOR, le Règlement pour l'usage de la marque BENOR et la référence à la marque BENOR, le présent Règlement général, les règlements de schéma spécifiques et les spécifications techniques de référence.*
6. *Les OCI visés à l'Article 8 sont placés sous la surveillance de l'OSO et sont responsables, suivant les modalités fixées par celle-ci, de l'exécution de la certification et notamment de la délivrance des certificats relatifs à l'octroi de l'usage de la marque BENOR, ainsi que de toute autre décision de certification concernant la délivrance, le retrait, la suspension, la restriction et l'élargissement du certificat.*
7. *Le détenteur du certificat porte à lui seul l'entière responsabilité de la conformité de l'objet qu'il commercialise sous la marque BENOR. L'apposition ou l'usage de la marque BENOR ne le décharge pas de ses responsabilités et ne les remplace pas par celles du NBN, de l'asbl BENOR, de l'OSO ou de l'OCI.*

13 Confidentialité

1. *Les points abordés par les Organisations Sectorielles (OSO) dans le cadre de leur mission de développement et approbation des schémas doivent bénéficier d'un maximum de transparence. Les membres des commissions sectorielles des OSO ne peuvent se voir imposer aucune forme de restriction quant à la prise de connaissance et à la diffusion à leur mandant en tant que partie prenante, des documents qu'ils ont à connaître dans le chef de leur mission. Sauf pour ce qui concerne les matières personnalisées, ils ne peuvent se voir imposer aucune clause de confidentialité.*
2. *Les dossiers individuels des (candidats) détenteurs de certificat sont traités par l'OCI conformément aux règles de confidentialité applicables imposées par les normes internationales de la série ISO/IEC 17000 et à toute exigence spécifique dans le cadre de leur accréditation.*
Toutefois, dans le cadre de l'intérêt public et de la protection du marché, l'asbl BENOR impose un certain nombre de modalités spécifiques lorsque des sanctions de nature publique (suspension ou retrait d'un certificat) sont décidées par un OCI. Dans des conditions particulières, les autorités publiques ou un utilisateur privé qui peut démontrer un intérêt direct, peuvent, s'ils ne reçoivent pas de réponse du détenteur du certificat concerné dans les délais impartis, demander à l'OCI compétente des informations sur les raisons sous-jacentes qui ont conduit à la sanction.

14 Procédures de traitement des plaintes

1. *Toute partie intéressée peut déposer une plainte concernant la gestion de la marque BENOR, l'application d'un schéma de certification, ou une décision ou une action d'un organisme certificateur (OCI), d'une organisation sectorielle (OSO) ou de l'asbl BENOR.*
2. *La plainte doit être soumise par écrit à l'instance responsable du sujet en question (OCI, OSO ou asbl BENOR).*
3. *Chaque instance impliquée dispose d'une procédure de plainte documentée qui :*
 - *est publiquement accessible,*
 - *garantit un traitement impartial et non discriminatoire,*
 - *est transparente pour les parties concernées.*
4. *Afin de garantir au sein du système BENOR l'uniformité et l'équivalence des droits et obligations des parties concernées, l'asbl BENOR peut imposer à l'OSO et à l'OCI des modalités particulières en ce qui concerne les procédures de traitement des plaintes.*
5. *Des plaintes relatives à*
 - *des non-conformités d'un objet fourni sous la marque avec les exigences du schéma de certification,*

- des infractions aux exigences des règlements applicables ou aux exigences du schéma commises par le détenteur de certificat, ou
- des livraisons et/ou prestations injustifiées sous la marque BENOR

doivent être introduites par écrit auprès de l'OCI qui a délivré le certificat correspondant. Si l'asbl BENOR ou l'OSO reçoit une telle plainte, celle-ci sera transmise à l'OCI compétent.

La procédure de traitement de plaintes utilisée par l'OCI dans ce contexte garantit un traitement des plaintes accessible, impartial, non discriminatoire, transparent et gratuit en appui de la confiance dans la marque BENOR, tout en définissant clairement les droits et obligations des parties concernées.

6. Toute plainte auprès d'un OCI ou d'une OSO qui donne lieu à un litige persistant ou à une procédure externe sera portée à la connaissance de l'asbl BENOR pour information.

15 COMITE D'ARBITRAGE

1. Un Comité d'arbitrage est créé au sein de l'asbl BENOR.
2. Le Comité d'arbitrage traite tout litige et tout appel introduit auprès de l'asbl BENOR concernant un avis ou décision prise par une Commission d'avis technique.
3. Le Comité d'arbitrage agit en tant qu'organe de recours dans la procédure de traitement des plaintes relatives aux décisions d'un OCI ou d'une OSO. Après épuisement des possibilités d'appel auprès de l'OCI ou de l'OSO, le plaignant a la possibilité de contester la décision prise devant le Comité d'arbitrage de l'asbl BENOR. Le Comité d'arbitrage ne réexaminera pas les faits de la plainte, mais seulement la procédure suivie et le respect des règlements et procédures en vigueur.
4. Le Comité d'arbitrage agit de manière indépendante et impartiale.
5. Le Comité d'arbitrage agit conformément aux règles du droit de la concurrence et notamment aux Lignes directrices sur les accords de coopération horizontale de la Commission européenne.
6. Les décisions du Comité d'arbitrage sont contraignantes pour les parties concernées.

16 Coopération avec les propriétaires ou les gestionnaires d'autres marques de conformité et systèmes d'attestation ou de certification

1. Pour certaines activités, l'asbl BENOR peut conclure un partenariat avec les propriétaires ou les gestionnaires d'autres marques de conformité et systèmes d'attestation ou de certification, dans la mesure où ceux-ci ne sont pas en conflit avec le système BENOR ou ne lui portent pas préjudice.
2. Dans certains cas, cette collaboration peut aboutir à un schéma dans lequel les modalités de différents systèmes sont combinées. Le cas échéant, les modalités du système BENOR telles que définies dans le règlement de la marque BENOR et dans le présent Règlement général, restent pleinement en vigueur. Toutefois, des directives ou des règlements spécifiques avec des dispositions relatives à une application combinée des systèmes, y compris des règles spécifiques pour une utilisation combinée des marques, peuvent être élaborés.
3. Au niveau des schémas individuels, des accords de reconnaissance réciproque avec d'autres marques de conformité, généralement étrangères, peuvent également être conclus. Ces accords sont gérés par l'OSO au sein des secteurs pour lesquels ils disposent d'une sous-licence. L'OSO veille à ce que ces accords respectent les principes de gestion de la marque BENOR.

17 LITIGES

1. Toutes les parties concernées par l'exécution du présent Règlement général s'engagent à épuiser tous les règlements internes de litiges possibles, tels que fixés au Règlement de la marque BENOR, avant de faire appel au règlement externe de litiges.
2. En outre les parties acceptent de faire trancher tout litige persistant qui pourrait surgir concernant l'exécution ou l'interprétation des dispositions réglementaires, des conventions de licence et/ou des conventions de mandat, par une cour d'arbitrage institutionnelle avec un seul arbitre. La procédure se déroulera conformément au règlement CEPANI (www.cepni.be). Le droit belge est applicable. Le lieu d'arbitrage sera Bruxelles. La langue d'arbitrage sera le néerlandais ou le français, selon le choix de la partie demanderesse. L'arbitrage aura lieu en première et en dernière instance.
3. Le tribunal de commerce de Bruxelles est compétent pour le règlement des litiges avec des tiers.

18 CADRE LEGAL

1. Le présent Règlement général est soumis à la législation belge.
