



Modalités de certification

Les présentes modalités de certification s'appliquent à vous en votre qualité de propriétaire ou de représentant autorisé d'un hôtel, d'un motel, d'un centre de villégiature ou de tout autre établissement d'hébergement que vous désignez (l'« Hôtel ») et qui présente une demande de certification, participe au Programme ou détient une certification dans le cadre du Programme d'estimation écologique Clé Verte (le « Programme de certification »).

La participation au Programme ne constitue pas, à elle seule, une certification. La certification n'est accordée qu'après que le Demandeur a mené à bien le processus d'évaluation requis, soumis les documents et les preuves exigés, réalisé toute activité d'audit ou de vérification requise et reçu une décision de certification écrite de l'Organisme de certification. Toute cote préliminaire, toute note d'auto-évaluation, tout résultat affiché dans le portail ou toute autre indication préalable à la certification est destiné uniquement à l'administration interne du Programme et ne peut être présenté publiquement comme une certification tant que l'Organisme de certification n'a pas délivré une certification valide.

Le Programme de certification est administré selon des modalités transparentes, équitables et non discriminatoires. Sous réserve du respect des critères d'admissibilité, du paiement des frais applicables, de la collaboration aux exigences d'évaluation et d'audit ainsi que du respect des présentes modalités et des Critères de certification, l'accès au Programme de certification est offert aux établissements admissibles selon des modalités essentiellement équivalentes.

Clé Verte peut, de temps à autre, mettre à jour les présentes modalités, les Critères de certification, les frais, les exigences d'audit, les règles d'utilisation des déclarations ou les politiques connexes du Programme de certification. Clé Verte indiquera la date d'entrée en vigueur des modifications importantes et donnera un préavis raisonnable de toute modification importante touchant l'admissibilité, les exigences d'évaluation, les critères de certification, les frais, les obligations d'audit, le statut de certification ou les droits d'utilisation des déclarations. Clé Verte peut apporter sans préavis des mises à jour administratives, explicatives, juridiques ou opérationnelles lorsque celles-ci ne réduisent pas substantiellement les droits ni n'augmentent les obligations. Des règles transitoires peuvent s'appliquer aux Demandeurs, aux Membres certifiés ou aux Titulaires de certificat dont la demande, l'audit, les mesures correctives ou la période de certification sont en cours.

Clé Verte maintient un processus d'examen périodique des Critères de certification et des exigences importantes du Programme de certification, lequel peut comprendre la consultation d'experts compétents, d'intervenants de l'industrie, de conseillers techniques, d'établissements participants, de représentants chargés des audits ou d'autres parties intéressées. Lorsqu'elle examine ou met à jour les Critères de certification et les exigences connexes du Programme de certification, Clé Verte tient compte des commentaires pertinents, des développements juridiques, des pratiques du marché, des constatations d'audit, des plaintes et du rendement du Programme.

Définitions

« **Demandeur** » désigne un hôtel, un établissement d'hébergement ou tout autre établissement admissible qui a présenté une demande de participation au Programme de certification, mais qui n'a pas encore obtenu sa certification.

« **Membre certifié** » désigne un établissement qui a été évalué, approuvé et auquel une certification valide a été délivrée par Clé Verte. Dans les présentes modalités, un Membre certifié peut également être désigné comme un « Titulaire de certificat ».

« **Titulaire de certificat** » désigne un Membre certifié qui détient une certification valide et en vigueur pour l'établissement, la portée, le niveau de cote et la période de certification indiqués sur le certificat ou dans la décision de certification écrite.

« **Organisme de certification** » désigne, au sein de Clé Verte, la fonction responsable de la prise indépendante des décisions de certification et seule habilitée à accorder, maintenir, renouveler, suspendre, retirer, révoquer, rétablir, refuser ou modifier une certification.

« **Organisme d'audit** » désigne une entreprise tierce indépendante autorisée par l'Organisme de certification à réaliser des audits, des activités de vérification, des activités de surveillance et de suivi ainsi que des activités d'évaluation connexes pour le compte de celui-ci.

« **Control Union** » désigne l'entreprise d'audit tierce chargée de réaliser les audits pour le compte de l'Organisme de certification de Clé Verte, ainsi que tout organisme d'audit qui lui succède ou tout organisme d'audit supplémentaire autorisé par l'Organisme de certification.

« **Critères de certification** » désigne les critères et les exigences publiés du Programme d'estimation écologique Clé Verte, la méthode de notation ainsi que les exigences relatives aux éléments de preuve applicables au type d'établissement, au territoire et à la période de certification concernés.

1. **Processus de certification.** Le Demandeur accepte de participer au Programme de certification pour l'Hôtel conformément aux présentes modalités, aux Critères de certification et aux politiques applicables du Programme de certification.
- 1.1 **Demande, auto-évaluation et cote préliminaire.** L'auto-évaluation est accessible sur le site Web du Programme de certification. Le Demandeur doit fournir des coordonnées complètes et exactes pour l'Hôtel et répondre avec sincérité à toutes les questions de l'auto-évaluation. Le site Web calcule et attribue une cote Clé Verte préliminaire à l'Hôtel. Cette cote préliminaire peut être accompagnée d'une fiche de résultats présentant les points forts et les possibilités d'amélioration.

Le Demandeur peut mettre à jour et reprendre l'auto-évaluation en ligne une fois qu'une cote préliminaire lui a été attribuée. Lorsque l'évaluation est soumise de nouveau, la demande fait l'objet d'une vérification préalable à l'audit afin de confirmer que l'évaluation est complète et accompagnée des documents requis. Le Demandeur doit fournir des renseignements et des pièces justificatives complets, exacts et à jour dans le cadre de toute demande, auto-évaluation, activité d'audit, activité de surveillance, mesure corrective, plainte, appel ou révision de certification.

À la suite de la vérification préalable à l'audit, le Demandeur doit présenter une demande d'audit et acquitter les frais applicables afin d'être inscrit à la file d'attente pour un audit virtuel ou un audit sur place. À ce moment, l'évaluation est verrouillée. Clé Verte déploiera des efforts commercialement raisonnables pour entreprendre le processus d'audit dans un délai d'environ quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la demande d'audit et des frais applicables. Les Demandeurs recevront un préavis d'au moins une semaine avant toute inspection sur place, sauf si un délai plus court est convenu ou exigé par l'Organisme de certification.

- 1.2 Audit indépendant et décision de certification.** L'Organisme d'audit est chargé d'évaluer la conformité aux Critères de certification, d'examiner les preuves, de réaliser les audits ou les activités de surveillance, de consigner les constatations et de transmettre les résultats à l'Organisme de certification. L'Organisme d'audit et ses auditeurs doivent agir avec impartialité, posséder et maintenir les compétences appropriées, éviter les conflits d'intérêts et respecter les obligations applicables en matière de confidentialité. Le Demandeur, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit divulguer sans délai tout conflit d'intérêts réel ou potentiel mettant en cause un auditeur, un représentant de l'Organisme d'audit ou une personne chargée de l'examen de la certification.

Les activités d'audit et la prise des décisions de certification constituent des fonctions indépendantes. Les constatations d'audit éclairent les décisions de certification, mais ne les déterminent pas. L'Organisme d'audit ne prend pas la décision finale de certification. Les décisions de certification sont prises par l'Organisme de certification en fonction des Critères de certification applicables, de l'auto-évaluation du Demandeur, des documents justificatifs, des constatations d'audit, des preuves de la mise en œuvre des mesures correctives, s'il y a lieu, ainsi que de tout autre renseignement pertinent relatif au Programme de certification. L'Organisme de certification peut accorder la certification, l'accorder sous réserve de conditions, reporter sa décision dans l'attente de mesures correctives, refuser la certification, maintenir la certification, la suspendre, la retirer, la révoquer, en réduire la portée, la rétablir ou refuser son renouvellement lorsque les exigences du Programme de certification ne sont pas respectées.

- 1.3 Planification, report et annulation des audits.** Une fois un audit planifié, le Demandeur doit collaborer avec l'Organisme d'audit autorisé par Clé Verte afin que l'audit soit réalisé dans les délais prescrits. Toute demande de report ou d'annulation d'un audit virtuel confirmé doit être présentée au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance. Toute demande de report ou d'annulation d'un audit sur place confirmé doit être présentée au moins vingt (20) jours ouvrables à l'avance. Le défaut de respecter le délai de préavis applicable ou de se présenter à un audit prévu sans préavis peut entraîner des frais de report ainsi que le remboursement des frais de déplacement ou d'hébergement non remboursables engagés par l'Organisme d'audit. Sauf autorisation contraire de l'Organisme de certification, tous les audits obligatoires doivent être réalisés dans les six (6) mois suivant la demande d'audit du Demandeur. Si ce délai est dépassé en raison de retards attribuables au Demandeur, Clé Verte peut exiger le paiement de nouveaux frais d'audit ou de frais d'audit supplémentaires ou encore demander au Demandeur de remplir et de soumettre une nouvelle auto-évaluation avant la replanification de l'audit.

- 1.4 Octroi de la certification, cote et rapport sur le rendement de l'établissement.** Une fois la décision de certification rendue, celle-ci est communiquée au Demandeur. Les Demandeurs dont la demande est acceptée reçoivent un certificat Clé Verte ainsi qu'une cote sur cinq Clés. Un certificat téléchargeable est mis à leur disposition sur le site Web de Clé Verte ou sur toute autre plateforme désignée.

La certification est valide uniquement pour l'établissement, la portée, le niveau de cote et la période de certification indiqués sur le certificat. Elle ne peut être transférée à un autre établissement, à une autre entité juridique, à un autre propriétaire, à une autre marque, à une autre société de gestion ou à un autre mode d'exploitation sans confirmation écrite préalable de l'Organisme de certification. La certification demeure valide pour une période de trois (3) ans. Lorsque le Membre certifié ou le Titulaire de certificat renouvelle son adhésion annuelle à Clé Verte, un nouveau certificat est délivré à l'Hôtel pour l'année correspondante.

À la fin de chaque période de certification, le Titulaire de certificat doit mener à bien le processus de recertification applicable de Clé Verte afin de maintenir sa certification. Dans le cadre de ce processus, il doit remplir une nouvelle auto-évaluation, fournir tous les documents ou toutes les pièces justificatives exigés, réaliser les activités d'audit ou de vérification requises, donner suite à toute mesure corrective relevée par l'Organisme de certification et acquitter tous les frais applicables. L'auto-évaluation et les Critères de certification applicables au moment de la recertification peuvent différer de ceux qui étaient en vigueur pendant la période de certification précédente. Le Titulaire de certificat doit donc satisfaire aux exigences en vigueur au moment de la recertification.

Les Demandeurs dont la demande est acceptée peuvent également recevoir un rapport sur le rendement de l'établissement propre à l'Hôtel. Ce rapport peut faire état des réalisations de l'Hôtel et formuler des recommandations en vue d'améliorations futures.

- 1.5 Conformité continue et statut de certification.** Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit maintenir sa conformité aux Critères de certification, aux présentes modalités, aux exigences applicables relatives à la marque et à l'utilisation des déclarations, ainsi qu'à toute condition de certification, pendant toute la période de certification. Il doit collaborer à toute activité raisonnable d'audit, de vérification, de surveillance, de suivi, de mise en œuvre de mesures correctives, de traitement des plaintes ou des appels ou de révision de la certification, et fournir les renseignements et les pièces justificatives demandés dans les délais prescrits par l'Organisme de certification ou par l'Organisme d'audit qu'il a autorisé.

Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit veiller à ce que tous les renseignements, dossiers, documents, pièces justificatives et déclarations fournis dans le cadre du Programme de certification soient complets, exacts, à jour et véridiques. La présentation de pièces justificatives ou de renseignements faux, trompeurs, incomplets, falsifiés ou frauduleux, ou toute fausse déclaration intentionnelle concernant le statut de certification ou la conformité, peut entraîner un refus de certification, l'imposition de mesures correctives, la suspension, le retrait, la révocation, le non-renouvellement de la certification, une réduction de sa portée ou toute autre mesure relative au statut de certification, conformément à la Politique de conformité, de suspension et de révocation de la certification de Clé Verte et aux procédures de certification applicables.

Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit conserver les dossiers nécessaires pour démontrer sa conformité aux Critères de certification et aux présentes modalités pendant toute la période de certification ainsi que pendant au moins trois (3) ans après l'expiration, le retrait, la révocation ou le non-renouvellement de la certification, à moins qu'une période plus longue ne soit exigée par la loi ou par l'Organisme de certification.

Toute non-conformité aux Critères de certification, aux présentes modalités, aux conditions de certification, aux exigences relatives aux audits ou aux activités de surveillance, aux obligations relatives aux frais ou aux exigences relatives à l'utilisation des déclarations peut entraîner l'imposition de mesures correctives, la suspension, le retrait, la révocation, l'expiration, le non-renouvellement de la certification, une réduction de sa portée ou toute autre mesure relative au statut de certification, conformément à la Politique de conformité, de suspension et de révocation de la certification de Clé Verte et aux procédures de certification applicables.

Pendant toute période de suspension, de retrait, de révocation, d'expiration ou de non-renouvellement, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat ne doit pas présenter l'Hôtel comme détenant une certification en vigueur et doit immédiatement cesser d'utiliser les marques de certification, les cotes, les certificats, les logos et les déclarations relatives à la durabilité de Clé Verte, sauf autorisation écrite expresse de l'Organisme de certification.

- 1.6 Utilisation du nom, de la cote, du certificat, des logos et des déclarations de Clé Verte.** Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat peut utiliser le nom, la cote, le certificat, le logo et les déclarations relatives à la durabilité de Clé Verte uniquement lorsque la certification est valide et en vigueur, et uniquement conformément au certificat applicable, à la portée de la certification, au niveau de cote, aux lignes directrices relatives à la marque, aux règles d'utilisation des déclarations, aux

présentes modalités et aux politiques applicables du Programme de certification. Toutes les déclarations doivent être exactes, à jour, propres à l'établissement et à la portée de la certification, et ne pas être trompeuses. Aucun Demandeur, Membre certifié ou Titulaire de certificat ne peut déclarer ou laisser entendre qu'un Hôtel est certifié, approuvé, cautionné, durable, supérieur sur le plan environnemental ou conforme à une loi ou à une directive au-delà de la portée de la certification accordée par l'Organisme de certification.

Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit désigner le Programme de certification par son nom complet au moins une fois dans chaque document promotionnel qui mentionne Clé Verte. Autrement, le Programme de certification peut être désigné sous le nom de « Clé Verte » ou de « Programme Clé Verte », pourvu que cette désignation soit exacte et non trompeuse.

Une fois la certification obtenue, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat peut recevoir les fichiers du logo Clé Verte correspondant à la cote attribuée à l'Hôtel. Les logos peuvent être utilisés sur le site Web de l'Hôtel, dans le répertoire des services offert dans les chambres, sur l'affichage dans les chambres, sur la chaîne vidéo des chambres, dans les publicités, sur le matériel de la réception ou du hall d'entrée ou dans tout autre matériel promotionnel courant, sous réserve des lignes directrices relatives à la marque et des règles d'utilisation des déclarations applicables.

Les logos doivent être utilisés uniquement pour promouvoir le statut de certification et la cote attribuée à l'Hôtel dont le Membre certifié ou le Titulaire de certificat est propriétaire ou qu'il représente. Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat ne doit transmettre les fichiers du logo à aucune autre personne, sauf aux concepteurs de sites Web ou de matériel publicitaire retenus pour préparer son matériel, sans l'autorisation écrite préalable de Clé Verte.

Les logos affichés sur un site Web doivent être conformes aux lignes directrices relatives à la marque de Clé Verte. Ils ne doivent pas être modifiés, déformés, altérés, ni utilisés d'une manière inexacte, désuète, incomplète ou trompeuse, en dehors de la portée de la certification, d'une manière incompatible avec le statut de certification en vigueur ou autrement non conforme aux présentes modalités ou aux politiques applicables du Programme de certification.

Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit mettre à jour ou retirer sans délai toute déclaration destinée au public, tout affichage sur un site Web ou une plateforme de réservation, tout matériel promotionnel, toute signalisation, tout certificat ou toute autre communication qui est inexact, désuet, incomplet ou trompeur, qui dépasse la portée de la certification, qui est incompatible avec le statut de certification en vigueur ou qui est autrement non conforme aux présentes modalités. L'Organisme de certification peut exiger la mise en œuvre de mesures correctives, la transmission d'avis à des tiers, la mise à jour de plateformes, la suspension, le retrait, la révocation ou toute autre mesure corrective à l'égard de déclarations non conformes.

Lorsqu'un Membre certifié ou un Titulaire de certificat autorise ou fait en sorte que son statut de certification, son niveau de cote, son logo ou les déclarations connexes soient affichés sur une plateforme de réservation, une plateforme de voyage, un canal de commercialisation ou un site Web tiers, il doit veiller à ce que les renseignements affichés soient exacts, à jour et conformes au statut de certification confirmé par l'Organisme de certification. Il doit informer sans délai les tiers concernés de toute suspension, de tout retrait, de toute révocation, de toute expiration, de toute modification de la cote, de la portée ou de tout autre changement touchant le statut de certification, et prendre des mesures raisonnables pour corriger ou supprimer tout affichage désuet ou trompeur.

Les lignes directrices complètes relatives à la marque sont mises à la disposition des Membres certifiés et des Titulaires de certificat sur le site Web de Clé Verte ou auprès des administrateurs du Programme de certification. Le Membre certifié ou le Titulaire de certificat doit les respecter en ce qui concerne la taille, l'emplacement et les couleurs du logo, les mentions textuelles, les références en ligne ainsi que toute autre exigence connexe.

2. **Propriété intellectuelle.** Dans les rapports entre les Membres certifiés et Clé Verte, tous les travaux de recherche, le site Web, la conception et le matériel du Programme de certification (en ligne ou autre), les certificats, les logos, les marques de commerce ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle connexes sont et demeurent la propriété de Clé Verte.

3. **Confidentialité.** Clé Verte préserve la confidentialité des renseignements obtenus auprès des Demandeurs, des Membres certifiés et des Titulaires de certificat dans le cadre des processus de demande, d'évaluation, d'audit, de surveillance, de certification et de renouvellement, sauf lorsque leur communication est :
- a) nécessaire à l'administration ou à l'exploitation du Programme de certification;
 - b) nécessaire à la réalisation d'audits, d'activités de vérification, d'évaluations d'accréditation ou d'activités de supervision par des tiers autorisés;
 - c) exigée par une loi, un règlement, une ordonnance judiciaire ou toute autre procédure juridique;
 - d) autorisée par écrit par le Demandeur, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat;
 - e) nécessaire à l'instruction de plaintes ou d'appels, ou à l'enquête sur des cas présumés de fraude ou d'utilisation abusive de la certification.

Clé Verte peut utiliser des données anonymisées et agrégées à des fins d'analyse comparative, de production de rapports statistiques, de recherche et d'amélioration du Programme de certification, pourvu qu'aucun Demandeur, Membre certifié, Titulaire de certificat ou établissement ne puisse être identifié sans son consentement préalable.

4. **Frais de certification.** Le Demandeur doit acquitter tous les frais d'inscription initiaux applicables par l'intermédiaire du site Web de Clé Verte ou au moyen de tout mode de paiement accepté par Clé Verte, notamment une carte de crédit reconnue, un chèque, un transfert électronique de fonds (TEF), un transfert par chambre de compensation automatisée (*Automated Clearing House* [ACH]) ou tout autre mode de paiement électronique approuvé. Les frais de renouvellement annuels sont facturés au Titulaire de certificat et peuvent être acquittés au moyen de tout mode de paiement accepté par Clé Verte au moment du paiement, notamment une carte de crédit, un chèque, un TEF, un transfert ACH ou tout autre mode de paiement électronique approuvé. Clé Verte se réserve le droit de modifier les frais moyennant un préavis raisonnable.

Sauf convention écrite expresse contraire de Clé Verte, les frais de demande, les frais d'adhésion, les frais de certification, les frais d'audit et tous les autres frais acquittés dans le cadre du Programme de certification sont non remboursables. Aucun remboursement ne sera accordé lorsqu'un Demandeur retire sa demande, n'obtient pas la certification, choisit de ne pas poursuivre le processus de certification, laisse sa certification expirer ou lorsque la certification est refusée, suspendue, retirée, révoquée ou résiliée. Clé Verte peut, à son entière discrétion, accorder un remboursement ou un crédit dans des circonstances exceptionnelles.

5. Responsabilité.

- 5.1 Par les présentes, le Membre certifié s'engage à indemniser Clé Verte, ses employés, ses mandataires et ses sociétés affiliées et à prendre fait et cause pour eux à l'égard de toute responsabilité, réclamation, perte ou de tout dommage, y compris les frais juridiques, se rapportant aux activités commerciales ou à l'exploitation du Membre certifié.
- 5.2 Clé Verte ne peut être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs liés au Programme de certification. De plus, la responsabilité totale de Clé Verte relativement au Programme de certification au cours d'une année ne peut, en aucun cas, excéder un montant égal aux frais de certification acquittés par le Membre certifié à Clé Verte aux termes des présentes pour cette année.

5.3 Force majeure. Ni Clé Verte ni le Demandeur, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat ne peuvent être tenus responsables d'un retard ou d'un manquement à l'exécution de leurs obligations aux termes des présentes modalités lorsque ce retard ou ce manquement résulte d'événements indépendants de leur volonté raisonnable, y compris, sans toutefois s'y limiter, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les pandémies, les épidémies, les urgences de santé publique, les guerres, les actes terroristes, les troubles civils, les conflits de travail, les mesures gouvernementales, les modifications de la législation applicable, les pannes de services publics ou de télécommunications, les cyberincidents ou les défaillances de fournisseurs de services tiers. La partie touchée doit déployer des efforts commercialement raisonnables afin d'atténuer les conséquences de l'événement et de reprendre l'exécution de ses obligations dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

6. Durée et résiliation.

6.1 Durée. Une fois le certificat délivré, le Membre certifié bénéficie de la certification de l'Hôtel dans le cadre du Programme de certification pour une période de trois (3) ans.

6.2 Résiliation par le Titulaire de certificat. Le Titulaire de certificat peut résilier la présente entente à tout moment à l'égard de l'Hôtel moyennant un préavis écrit de résiliation au moins trente (30) jours à l'avance. Les frais annuels de certification ne sont remboursés ni en totalité ni en partie lorsque le Membre certifié résilie la présente entente.

6.3 Résiliation par Clé Verte. Clé Verte peut résilier la certification et la présente entente à l'égard de l'Hôtel moyennant un préavis écrit de résiliation au moins trente (30) jours à l'avance si le Membre certifié ne respecte pas les présentes modalités, les Critères de certification, la Politique de conformité, de suspension et de révocation de la certification ou toute autre exigence applicable du Programme de certification.

6.4 Résiliation à la suite d'une réclamation d'un tiers. Si le Membre certifié reçoit un avis relatif à une réclamation d'un tiers pour contrefaçon de marque de commerce ou violation du droit d'auteur, ou à tout autre litige semblable concernant Clé Verte ou le Programme, il doit en aviser Clé Verte dans les cinq (5) jours suivant la réception de cet avis. À la survenance d'une telle réclamation, Clé Verte peut, à son entière discrétion, résilier la certification et la présente entente, sans toutefois y être tenue. Que la certification soit résiliée ou non, Clé Verte conserve le droit d'assurer la conduite de la défense à l'égard de chacune de ces réclamations.

6.5 Responsabilités à la suite de la résiliation. À la résiliation de l'adhésion du Membre certifié au Programme de certification, Clé Verte retirera l'Hôtel de toutes les listes de diffusion liées au Programme de certification, retirera la fiche de l'Hôtel du site Web de Clé Verte, retirera la fiche ou la cote de l'Hôtel de tout site ou service partenaire de référencement et désactivera le nom d'utilisateur et le mot de passe du Membre certifié. Dans les dix (10) jours suivant la date de résiliation, le Membre certifié doit également :

- a) supprimer toute mention du Programme de certification de son site Web ou du site Web de toute société affiliée, du répertoire des services offert dans les chambres, de l'affichage dans les chambres, de la signalisation sur place, des chaînes vidéo, de la signalisation générale, des publicités, des cartes professionnelles, du matériel promotionnel et de tout autre support relatif à l'Hôtel, notamment en retirant la plaque remise à l'Hôtel, soit en la retournant à Clé Verte, soit en la détruisant;
- b) supprimer toute mention du Programme de certification relative à l'Hôtel de tout répertoire auquel il participe, notamment les guides d'hébergement provinciaux ou municipaux, les sites de location de voitures et autres répertoires semblables;
- c) cesser immédiatement de présenter l'Hôtel comme participant au Programme de certification et de faire usage de tout élément visé à l'article 2.

7. **Plaintes et appels.** Les plaintes et les appels relatifs à la certification, y compris les appels concernant un refus, une suspension, un retrait, une révocation, un non-renouvellement, une modification de la portée de la certification, des constatations d'audit ou une décision relative à l'utilisation des déclarations, sont traités conformément aux procédures de traitement des plaintes et des appels publiées par Clé Verte, à la Politique de conformité, de suspension et de révocation de la certification ou à toute autre procédure de certification applicable. À moins que l'Organisme de certification n'en décide autrement, la décision faisant l'objet de l'appel demeure en vigueur pendant le traitement de celui-ci.
8. **Divisibilité.** Les dispositions des présentes modalités sont divisibles. L'invalidité de l'une de leurs dispositions n'a aucune incidence sur la validité des autres dispositions.
9. **Droit applicable.** Les présentes modalités sont régies et interprétées conformément aux lois de l'Ontario, sans égard à l'application des principes de conflit de lois.
10. **Compétence.** Le Demandeur, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat consent irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux de l'Ontario et s'engage à ne pas intenter d'action relativement au Programme de certification dans un autre ressort.
11. **Effet obligatoire.** Les présentes modalités lient les parties ainsi que leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs et s'appliquent à leur bénéfice.
12. **Cession.** La participation au Programme de certification, le statut de certification et les avantages qui en découlent ne peuvent être cédés. Le Demandeur, le Membre certifié ou le Titulaire de certificat convient que la participation au Programme de certification, le statut de certification et les avantages qui en découlent ne peuvent être utilisés qu'à l'égard de l'Hôtel désigné, sauf autorisation écrite contraire de l'Organisme de certification.