

RÈGLEMENT GÉNÉRAL
DE
CERTIFICATION & D'USAGE DE LA MARQUE



The Wellness Label, ci-après désigné "le label TWL" ou "TWL"

SOMMAIRE

TITRE I : GOUVERNANCE, INDÉPENDANCE & ARCHITECTURE TRIPARTITE.....	4
Article 1 : Architecture de Confiance & Répartition des Pouvoirs.....	4
Article 2 : Impartialité du Processus & Étanchéité Décisionnelle.....	4
Article 3 : Missions d'Audit & Métrologie de la Vérité Opérationnelle.....	5
TITRE II : L'ÉCOSYSTÈME DE LA MANUFACTURE & SERVICES.....	5
Article 4 : Accompagnement à la Candidature.....	5
Article 5 : Animation de la Manufacture & Services de l'Écosystème.....	6
TITRE III : ADMISSION & ÉLIGIBILITÉ.....	6
Article 6 : Périmètre d'Application, Territorialité & Inaliénabilité.....	6
Article 7 : Prérequis de Conformité & Solidité Administrative.....	7
Article 8 : Devoir de Sincérité & Sanction de la Fraude (AID).....	8
TITRE IV : LE PROCESSUS DE DÉCISION & ATTRIBUTION.....	8
Article 9 : Métrologie de l'Excellence & Mécanique de Décision.....	9
Article 10 : La Souveraineté & l'Impartialité de l'Instance.....	10
Article 11 : Durée de Validité & Processus de Renouvellement (ARA).....	10
TITRE V : USAGE DE LA MARQUE & SIGNES DE DISTINCTION.....	11
Article 12 : Licence d'Exploitation, Droits d'Usage & Intégrité de la Marque.....	11
Article 13 : Communication du Care Partner & Éthique de Diffusion.....	12
Article 14 : Le Pack de Certification & Propriété de la Manufacture.....	12
TITRE VI : VIGILANCE, SUSPENSION & RETRAIT.....	13
Article 15 : Obligations de Maintien de l'Excellence & Accès aux Audits (AVI).....	13
Article 16 : Statut de Vigilance Accrue & PAC de Remédiation.....	14
Article 17 : Révocation Définitive, Sanctions & Conséquences.....	14
TITRE VII : CONFIDENTIALITÉ & ÉTHIQUE.....	15
Article 18 : Secret Professionnel & Confidentialité de l'Ingénierie.....	15
Article 19 : Indépendance, Impartialité & Intégrité des Audits.....	16
TITRE VIII : RESPONSABILITÉS & LIMITATIONS.....	16
Article 20 : Exonération de Responsabilité & Indépendance des Parties.....	16
TITRE IX : RECOURS & LITIGES.....	17
Article 21 : Procédure de Recours Gracieux.....	17
Article 22 : Évolutivité et Opposabilité du Règlement.....	17
Article 23 : Attribution de Juridiction & Droit Applicable.....	18

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE CERTIFICATION & D'USAGE DE LA MARQUE

Le présent Règlement Général (ci-après « le Règlement ») définit le cadre contractuel, technique et juridique régissant l'octroi, le maintien et l'usage du Label **The Wellness Label** (ci-après « le Label » ou « TWL »).

Il organise une architecture de confiance fondée sur l'indépendance et lie les parties suivantes :

1. L'EXPLOITANT (LA MANUFACTURE)

MPC GROUP, SASU au capital de 1.000 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 994 634 459, dont le siège social est situé au 60 Rue François 1er, 75008 PARIS. Agissant en qualité de concessionnaire et agence de développement mandatée par le Garant, ci-après désigné « **l'Exploitant** » ou « **la Manufacture** ».

2. LE CARE PARTNER (L'ÉTABLISSEMENT)

Désigne toute personne morale ou entité juridique **identifiée de manière précise sur le Devis (ou Bon de Commande)** accepté, qui souscrit aux Services de la Manufacture dans le but de soumettre son Établissement au processus de certification. Ci-après désigné « **le Care Partner** ».

3. L'INSTANCE DE CERTIFICATION (L'OCH)

Désigne l'entité (société, association ou comité d'experts) **dûment habilitée par le Garant et identifiée comme telle sur le Registre Officiel ou l'Infrastructure technologique** au moment de l'audit. Agissant en qualité d'autorité de décision technique tierce, impartiale et indépendante, chargée souverainement du verdict de certification après étude des rapports et preuves transmis par l'Exploitant, conformément aux protocoles du Document Unique de Certification (DUC). L'Instance est liée au respect du présent Règlement par son acte d'Habilitation délivré par le Garant. Ci-après désignée « **l'Instance** » ou « **l'OCH** ».

DÉCLARATION D'ADHÉSION AUX STANDARDS

En postulant au Label, le Care Partner reconnaît que l'excellence n'est pas un état de fait mais une discipline perpétuelle. Par l'acceptation du Devis et des Conditions Générales de la Société, il s'engage à respecter l'intégralité du présent Règlement ainsi que les exigences de distinction détaillées dans le Document Unique de Certification (DUC) en vigueur.

Le Care Partner accepte sans réserve le principe de séparation des pouvoirs :

1. **L'Exploitant (La Manufacture)** assure l'accompagnement, la fourniture de la plateforme, l'ingénierie et l'exécution technique des audits (AID, AMA, VMA, AVI).
2. **L'Instance (OCH)** assure la police du standard, le surcontrôle et rend une décision technique souveraine et impartiale (Verdict).
3. **Le Garant** assure l'intégrité de la norme, la protection de la marque de garantie et arbitre les éventuels recours.

L'apposition du Sceau TWL est un privilège discrétionnaire accordé sous condition de conformité absolue, validée par l'Instance et activée par l'Exploitant pour le compte du Garant.

TITRE I : GOUVERNANCE, INDÉPENDANCE & ARCHITECTURE TRIPARTITE

Article 1 : Architecture de Confiance & Répartition des Pouvoirs

1.1 Le Garant : Sanctuaire de la Norme et Arbitrage Suprême

Le Label, son corpus technique (Référentiel), ses métriques de notation et ses protocoles de preuves sont la propriété exclusive de M. Romain BONNEAU (le Garant). Il définit la doctrine d'excellence et veille à l'intégrité mondiale de la marque. En sa qualité d'autorité doctrinale, le Garant n'intervient pas dans les opérations commerciales de l'Exploitant ni dans le jugement technique de l'Instance. Il dispose d'un pouvoir d'arbitrage souverain en cas de recours, agissant comme le gardien ultime de l'esprit du Label.

1.2 La Manufacture : Gestionnaire de l'Écosystème et de la Licence

L'Exploitant est l'interlocuteur contractuel et opérationnel du Care Partner. Ses missions sont structurées autour de deux piliers fondamentaux :

- **Execution Technique des Audits** : L'Exploitant assure la réalisation opérationnelle des audits de conformité et de vigilance (AID, AMA, VMA, AVI). Il est chargé de la collecte rigoureuse des preuves et de l'établissement des rapports factuels. Conformément au principe de séparation des pouvoirs, l'Exploitant ne dispose d'aucun pouvoir délibératif sur l'octroi, le maintien ou le retrait de la distinction, cette prérogative étant réservée exclusivement à l'Instance.
- **Animation et Développement de l'Écosystème** : L'Exploitant assure au Care Partner certifié le bénéfice de l'écosystème de la Manufacture. Cela inclut le Référencement Officiel (inscription prioritaire et géolocalisée sur le Registre public), le Rayonnement Institutionnel (accès aux événements de prestige, séminaires d'élite et mise en relation), ainsi que la fourniture d'outils de Valorisation Digitale (kits de communication, supports de RP). L'Exploitant propose également des Services de Performance (conseil stratégique et formation) visant à soutenir le Care Partner dans le maintien et l'élévation de ses standards d'excellence.

1.3 L'Instance de Certification : Indépendance et Souveraineté du Jugement

L'Instance de Certification est investie d'une mission de décision souveraine. Elle agit comme le « juge » de la conformité. Sur la base des rapports et des preuves transmis par l'Exploitant, l'Instance est la seule autorité habilitée à prononcer l'octroi, le maintien, la suspension ou la révocation du Label. Cette séparation hermétique garantit que l'excellence ne peut être achetée, mais seulement attestée par un tiers impartial dont le verdict s'impose aux parties.

Article 2 : Impartialité du Processus & Étanchéité Décisionnelle

2.1 Distinction entre Acte Commercial et Acte Technique

Le Care Partner reconnaît expressément que le paiement des frais de dossier, d'accès à la plateforme et de redevance de licence à l'Exploitant constitue une condition nécessaire mais non suffisante à l'obtention du Label. Ces flux financiers rémunèrent l'infrastructure, l'instruction des preuves et la promotion, et ne préjugent en rien de l'issue de l'audit. L'acte de certification reste un acte purement technique, dont la validation dépend exclusivement de la démonstration des preuves requises et de l'appréciation souveraine de l'Instance.

2.2 Clause de Non-Ingérence

Afin de préserver la valeur de la distinction, l'Exploitant s'interdit toute forme d'immixtion, d'influence ou de pression sur les conclusions de l'Instance. L'étanchéité entre les fonctions de développement et d'exécution technique (Exploitant) et les fonctions de verdict de certification (Instance) est absolue. Tout manquement à ce principe de neutralité constituerait une atteinte grave à l'intégrité du Label et pourrait entraîner la nullité de la certification sur décision du Garant.

Article 3 : Missions d'Audit & Métrologie de la Vérité Opérationnelle

3.1 Audit Initial Digital (AID)

L'Audit Initial Digital constitue la première phase du contrôle de conformité. L'Exploitant assure l'ouverture du dossier, pilote la collecte des preuves dématérialisées sur la plateforme sécurisée et vérifie l'exhaustivité des dépôts ainsi que la véracité initiale des documents fournis. Il en réfère à l'Instance via un rapport d'instruction détaillé. L'Instance exerce son autorité de surcontrôle de l'ensemble du projet de certification et des preuves associées et assure la revue finale de l'intégralité du dossier lors de la délibération du verdict. Le processus AID repose sur un protocole de Chaîne de Garde Digitale. Chaque preuve vidéo ou documentaire est horodatée et tracée numériquement lors de son dépôt sur la plateforme de la Manufacture, garantissant l'intégrité absolue des données soumises à l'Instance.

3.2 Audits Mystères (AMA & VMA)

Le pilotage opérationnel et l'exécution courante des protocoles d'Audit Mystère Auditif (AMA) et d'Audit Mystère en Immersion (VMA) sont assurés exclusivement par l'Exploitant. Ce dernier procède notamment au recrutement et à la gestion des consomm'acteurs (clients mystères) chargés des contrôles VMA. Afin de garantir l'impartialité et la rigueur du système, l'Instance valide préalablement les scénarios techniques standardisés utilisés par l'Exploitant pour capturer la vérité de l'expérience client.

En cas de détection de signaux faibles (points K.O. ou score majeur < 80%) par l'Exploitant, lors de ces contrôles, l'Instance est impérativement saisie. Dans ce cas, l'Exploitant transmet un rapport d'alerte pour que l'Instance délibère souverainement sur le maintien, la suspension temporaire ou le retrait immédiat du Care Partner, sans que l'Exploitant ne puisse interférer dans ce verdict.

3.3 Audit Visuel Inopiné (AVI) : Le Garant de la Constance

Le Label TWL impose un engagement de chaque instant. L'Exploitant assure une mission de vigilance permanente via des Audits Visuels Inopinés (AVI) déclenchés de manière discrétionnaire. En cas de non-conformité majeure constatée lors d'un AVI, l'Exploitant en réfère sans délai à l'Instance pour arbitrage. Toute obstruction à ces contrôles de vigilance est considérée comme une rupture immédiate du pacte d'excellence, entraînant la saisine automatique de l'Instance pour décision disciplinaire.

3.4 Audit de Renouvellement Annuel (ARA)

L'Audit de Renouvellement Annuel (ARA) constitue le mécanisme de mise à jour périodique du projet de certification. Il fonctionne selon la même architecture rigoureuse que l'AID : l'Exploitant assure la gestion intégrale du projet, coordonnant l'actualisation de tout ou partie des preuves documentaires et techniques (validité des assurances, détention des diplômes des Ambassadeurs, conformité aux normes ERP). Ce projet de renouvellement est ensuite transmis à l'Instance qui exerce sa mission de surcontrôle et acte souverainement le maintien de la distinction. Ce cycle annuel garantit que l'excellence opérationnelle s'appuie sur un bouclier réglementaire et sécuritaire perpétuellement inattaquable.

TITRE II : L'ÉCOSYSTÈME DE LA MANUFACTURE & SERVICES

Article 4 : Accompagnement à la Candidature

Soucieux d'élever les standards du marché, l'Exploitant propose aux établissements candidats un service de mise en relation facilitée pour sécuriser leur démarche de certification.

4.1 Conseil Externe et Indépendant

L'Exploitant peut, à la demande expresse d'un établissement prétendant à la certification, faciliter sa mise en relation avec un réseau de consultants experts, externes et indépendants du label. Ces tiers, sélectionnés pour leur maîtrise approfondie du référentiel TWL, accompagnent l'établissement dans la mise en œuvre opérationnelle des standards requis avant le passage des

audits officiels.

4.2 Étanchéité & Absence de Garantie de Résultat

Cette prestation de conseil est strictement facultative. L'établissement candidat conserve son entière liberté de choix quant au prestataire de son choix, qu'il soit ou non issu du réseau d'experts agréés. Cette phase de préparation est réalisée sous la responsabilité exclusive et conjointe du consultant et de l'établissement. Le recours à un expert, même recommandé par l'Exploitant, ne constitue en aucun cas une garantie d'obtention du Label. L'Exploitant, le Garant et l'Instance ne sauraient être tenus pour responsables en cas d'échec, de non-obtention ou de refus de certification faisant suite aux prestations d'un expert tiers. L'indépendance de ces experts garantit l'étanchéité absolue entre la phase de préparation et la phase d'évaluation. Le verdict de certification relève de la compétence exclusive, souveraine et discrétionnaire de l'Instance de Certification.

Article 5 : Animation de la Manufacture & Services de l'Écosystème

L'Exploitant assure au Care Partner certifié le bénéfice d'un écosystème de services évolutifs destinés à soutenir sa performance, sa visibilité et son rayonnement. L'accès à ces services est strictement conditionné au maintien en vigueur de la certification. Ces prestations s'articulent autour de cinq piliers fondamentaux :

5.1 Visibilité Institutionnelle et Référencement

Inscription sur le Registre Officiel public (www.the-wellness-label.com) et parution de l'établissement sur les différents canaux de communication officiels du Label TWL. Ce service garantit la traçabilité de la distinction et protège le Care Partner contre toute usurpation de son statut.

5.2 Outils de Valorisation (Pack Digital & Print)

Mise à disposition d'un pack de communication "Care Partner" incluant des ressources graphiques et éditoriales (visuels réseaux sociaux, templates de communiqués de presse, chartes de langage) permettant de magnifier la distinction auprès de la clientèle, des collaborateurs et des partenaires.

5.3 Animation de la Communauté des Pairs (Le Club)

Accès exclusif à une communauté d'élite facilitant le réseautage, l'échange de bonnes pratiques entre pairs, et l'invitation à des événements, rencontres ou séminaires organisés par la Manufacture.

5.4 Accompagnement à la Réussite Commerciale et Opérationnelle

Accès privilégié à des ressources de montée en compétence, incluant notamment des modules d'e-learning, des sessions de consulting, des webinaires experts ou des workshops thématiques dédiés à l'optimisation des performances de l'établissement.

5.5 Avantages Exclusifs et Partenariats Négociés

Accès à un catalogue d'offres privilèges et de conditions tarifaires préférentielles négociées par l'Exploitant auprès de partenaires et fournisseurs sélectionnés pour leur excellence. Ces avantages économiques exclusifs sont strictement réservés aux Care Partners titulaires d'une certification en vigueur.

TITRE III : ADMISSION & ÉLIGIBILITÉ

Article 6 : Périmètre d'Application, Territorialité & Inaliénabilité

6.1 Exclusivité et Nomenclature GWI

Le Label est une distinction d'excellence en qualité et sécurité strictement réservée aux établissements physiques exerçant leur

activité principale au sein de l'un des huit (8) Univers définis par la nomenclature du Global Wellness Institute (GWI) et validés par l'Exploitant au regard du référentiel du Garant. Cette classification garantit l'alignement de l'établissement sur les standards internationaux de l'économie du bien-être. L'adhésion est subordonnée à une vérification d'éligibilité initiale confirmant que les prestations délivrées correspondent aux marqueurs de distinction du répertoire de l'excellence TWL.

6.2 Principe de Territorialité et Unicité de l'Audit

La certification est accordée de manière unitaire et spécifique à une entité juridique exploitant un établissement physique géographiquement localisé et audité. Le droit d'usage des signes de distinction, fournis par l'Exploitant, est strictement cantonné à l'enceinte de cet établissement. En conséquence, le Label ne peut en aucun cas être étendu par capillarité, affiliation ou franchise à d'autres sites d'un même groupe sans que chaque unité additionnelle ne soit soumise à son propre processus complet de certification et de notation validé par l'Instance.

6.3 Incessibilité et Régime de l'Intuitu Personae

Le Label est concédé intuitu personae, en considération de la compétence technique de l'exploitant et de la qualité spécifique des équipes auditées lors du cycle de certification. Il est par nature incessible, inaliénable et non transférable. En cas de cession de fonds de commerce, de changement de contrôle de l'entité juridique ou de mutation profonde de la direction opérationnelle, la certification est suspendue de plein droit. Le nouvel exploitant doit solliciter un audit de confirmation auprès de l'Exploitant pour que l'Instance puisse statuer sur le maintien des standards de la Manufacture.

6.4 Exclusion des Structures Mobiles et Éphémères

Afin de garantir la pérennité de la sécurité bâtementaire et opérationnelle (le Bouclier de l'Intégrité), le Label exclut de son champ d'application les services exclusivement mobiles, itinérants ou éphémères ne disposant pas d'une assise foncière fixe auditée. La souveraineté de l'expérience TWL repose sur la maîtrise d'un sanctuaire physique stable, vérifié et conforme aux normes ERP (Établissement Recevant du Public) sur le long terme.

Article 7 : Prérequis de Conformité & Solidité Administrative

7.1 Le Prédiagnostic comme Filtre d'Éligibilité

Préalablement à toute candidature officielle pour l'Audit Initial Digital (AID), le Care Partner doit compléter un prédiagnostic déclaratif sur la plateforme fournie par l'Exploitant. Ce questionnaire permet d'évaluer la conformité théorique de l'établissement aux critères fondamentaux du Label.

7.2 Portée de l'Avis Déclaratif

L'Exploitant analyse les réponses fournies et émet un avis de faisabilité. Le Care Partner reconnaît que cet avis est purement consultatif et fondé sur ses propres déclarations. Il ne préjuge en rien du résultat final des audits (AID, AMA, VMA) qui, seuls, s'appuient sur des preuves tangibles. La réussite du prédiagnostic est une condition d'accès à l'AID mais ne constitue en aucun cas un engagement de certification de la part de l'Instance.

7.3 Souveraineté Assurantielle et Couverture des Risques Spécifiques

L'admission est conditionnée par la présentation d'une attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) en cours de validité. L'Exploitant collecte ce document lors de l'instruction de l'AID et de l'ARA, et l'Instance exige que ce document mentionne explicitement la couverture de l'intégralité des technologies, dispositifs médicaux ou protocoles invasifs pratiqués. Toute omission ou exclusion de garantie concernant un appareil ou un acte audité constitue un motif de rejet immédiat et irrévocable du dossier, l'intégrité sécuritaire étant un critère non négociable de la Manufacture.

7.4 Légalité des Titres et Accréditation des Ambassadeurs

Le Care Partner certifie que chaque collaborateur (Ambassadeur) possède les titres, diplômes ou accréditations d'État requis par la législation du territoire d'exploitation pour les actes qu'il réalise. Un tableau nominatif des qualifications doit être transmis à l'Exploitant lors de l'AID. L'Instance effectue, lors de son surcontrôle, une vérification de concordance rigoureuse entre les

prestations proposées et les compétences certifiées ; l'exercice d'une activité réglementée sans titre adéquat entraîne l'irrecevabilité immédiate de la candidature.

7.5 Sécurité Civile et Inclusion ERP

L'établissement doit attester auprès de l'Exploitant de sa conformité aux normes de sécurité incendie (Registre de Sécurité à jour, vérifications périodiques sans réserves majeures) et aux obligations d'accessibilité pour tous les publics (Registre Public d'Accessibilité et conformité Loi Handicap). Ces éléments bâtementaires sont considérés comme des prérequis structurels de sécurité dont l'absence, vérifiée par l'Instance, bloque de plein droit l'accès au processus de notation.

7.6 Authenticité Administrative et Intégrité de l'Exploitant

Le Care Partner s'oblige à produire auprès de la Manufacture un dossier juridique complet incluant un extrait d'immatriculation (K-Bis ou équivalent) de moins de trois mois et une attestation de régularité sociale et fiscale. Il s'engage également à signaler toute procédure collective (redressement ou liquidation) en cours. L'Exploitant se réserve le droit, sur avis de l'Instance, de rejeter tout dossier dont la structure administrative présenterait une opacité ou une fragilité incompatible avec le prestige du Label.

Article 8 : Devoir de Sincérité & Sanction de la Fraude (AID)

8.1 Engagement de Vérité Contractuelle

L'Audit Initial Digital (AID) et l'ensemble des contrôles de vigilance ultérieurs sont fondés sur un pacte de transparence absolue. Le Care Partner s'oblige à une sincérité sans réserve envers l'Exploitant, chargé de l'instruction technique, et envers l'Instance, chargée du verdict. L'intégralité des documents, registres et preuves vidéos transmis sur la plateforme doit refléter la réalité technique et opérationnelle exacte de l'établissement à l'instant T. Tout élément fourni est considéré comme une pièce contractuelle engageant la responsabilité juridique du signataire et conditionnant la validité de sa licence d'usage.

8.2 Caractérisation des Actes Frauduleux

Constitue une fraude caractérisée au présent Règlement : toute falsification de document administratif ou réglementaire (assurance, diplôme, registre de sécurité), toute altération ou montage de preuves vidéos visant à dissimuler une non-conformité bâtementaire ou technique, toute mise en scène de rituels ou protocoles de soins non pratiqués en routine opérationnelle, ou toute dissimulation délibérée de risques sanitaires ou de défauts de sécurité structurels.

8.3 Sanction Immédiate et Révocation de plein droit

Le constat d'une fraude, d'une discordance majeure ou d'une tentative d'induction en erreur lors de l'instruction par l'Exploitant ou du surcontrôle par l'Instance entraîne le rejet immédiat de la candidature ou la révocation instantanée du Label par l'Instance. Cette décision de l'Instance intervient de plein droit, sans mise en demeure préalable et exclut toute possibilité de recours pour l'année civile en cours, afin de préserver l'inviolabilité et le prestige du Sceau TWL.

8.4 Conséquences Financières et Poursuites Judiciaires

En cas de fraude avérée, l'intégralité des frais d'instruction et d'audit reste acquise à l'Exploitant à titre d'indemnité forfaitaire pour rupture du pacte de confiance. Par ailleurs, l'Exploitant et le Garant se réservent le droit d'engager toute action judiciaire pour atteinte à l'intégrité du système de distinction ou escroquerie à la certification, afin de protéger la valeur souveraine de la marque et l'équité entre les Care Partners engagés dans une démarche d'excellence authentique.

TITRE IV : LE PROCESSUS DE DÉCISION & ATTRIBUTION

Article 9 : Métrologie de l'Excellence & Mécanique de Décision

9.1 Architecture du Calibre TWL

Le score de distinction est calculé sur la base de quatre Dimensions indissociables définies dans le Document Unique de Certification. La notation repose sur une hiérarchie binaire stricte : les critères K.O. (Tolérance Zéro) et les critères Majeurs. L'échec sur un seul critère K.O. lors de n'importe quelle phase d'audit (AID, AMA, VMA, AVI, ARA) rend l'établissement inéligible ou entraîne la suspension immédiate du Label, l'intégrité du système de distinction ne souffrant aucune dérogation.

9.2 Logique d'Obtention Initiale (AID)

- **Statut Standard** : Accordé aux établissements présentant une conformité de 100% sur les critères K.O. et un score Majeur $\geq 80\%$.
- **Statut Temporaire (Engagement de Progression)** : Accordé si 100% des critères K.O. sont validés mais que le score Majeur se situe entre 60% et 79%. Ce statut impose un Plan d'Action Corrective (PAC) contractuel de 90 jours pour atteindre le seuil de 80%.

9.3 Maintien Standard

Le maintien au statut Standard lors du cycle de vigilance (AMA, VMA, AVI, ARA) est la preuve ultime de la souveraineté opérationnelle. Il valide une infaillibilité devenue discipline, reposant sur deux certitudes :

- **Intégrité Éthique Perenne** : Exigence de 0 rupture K.O. après des mois de vigilance continue. L'établissement est un sanctuaire vérifié offrant une garantie absolue contre tout risque.
- **Maîtrise Opérationnelle Institutionnalisée** : Constance du score Majeur $\geq 80\%$, prouvant que l'Art du Geste et l'Enchantement sont des réflexes structurels appliqués par chaque Ambassadeur, indépendamment de l'auditeur.

9.4 Maintien Temporaire

Ce statut formalise une Période de Vigilance de 90 jours. Il ne constitue pas un aveu de faiblesse, mais la validation de la capacité du Care Partner à mobiliser son management pour corriger une trajectoire. Il est justifié par :

- **Une Rupture Circonsrite** : Défaillance limitée à entre 1 et 3 points K.O., jugée traitable sans mise en danger massive.
- **Un Socle Solide** : Score des critères Majeurs maintenu $\geq 60\%$, prouvant que l'Architecture de l'Enchantement n'a pas fait défaut dans sa majorité.
- **Un Engagement de Remediation** : L'activation d'un PAC contraint avec obligation de retour au Standard (0 K.O. et score $\geq 80\%$) sous 90 jours.

9.5 Arbitrage Final et Révocation

À l'échéance de tout délai de remédiation, l'Exploitant opère un contrôle de validation final pour le compte de la Manufacture et transmet ses conclusions à l'Instance. Toute absence de progression documentée ou persistance d'une défaillance sur un critère K.O. entraîne le refus ou la révocation immédiate et définitive du Label par l'Instance. Dans ce cas, l'intégralité des sommes déjà versées reste acquise à la Manufacture à titre de frais d'instruction technique et d'indemnité de rupture de confiance. Toutefois, l'établissement n'ayant pas atteint les seuils requis dispose d'un délai de six (6) mois à compter de la notification du refus pour solliciter une unique nouvelle tentative de certification. Ce droit de seconde chance est conditionné par le dépôt d'un nouveau dossier technique et le règlement des frais afférents.

9.6 Droit de Seconde Chance et Délai de Latence

En cas d'échec constaté (lors de la certification initiale ou d'un renouvellement), le Care Partner bénéficie d'un droit de "seconde chance" d'une durée maximale de six (6) mois à compter de la notification de refus. Durant cette période, l'établissement peut solliciter une nouvelle session d'audit sans être frappé d'exclusion, sous réserve de :

- Déposer un dossier technique actualisé démontrant la correction des défaillances identifiées ;
- S'acquitter des frais d'instruction et d'audit afférents à cette nouvelle tentative, dont les frais d'instruction forfaitaires sont fixés par la Grille Tarifaire en vigueur ;
- Maintenir un niveau de conformité administrative irréprochable.

À l'expiration de ce délai de six (6) mois, si la certification n'a pas été validée, le bénéfice de cette seconde chance est définitivement éteint. L'établissement est alors considéré comme un nouveau candidat et doit reprendre l'intégralité du processus d'admission depuis la phase de Prédiagnostic, sans possibilité d'imputation des frais ou documents antérieurement fournis.

Article 10 : La Souveraineté & l'Impartialité de l'Instance

10.1 Composition et Indépendance Technique

L'Instance de Certification est l'autorité souveraine de décision. Sa composition est par nature à géométrie variable : elle est constituée d'experts techniques dont la spécialisation est rigoureusement adaptée à l'Univers GWI audité ainsi qu'à la disponibilité des intervenants habilités par le Garant. Elle peut, selon les besoins et sans que cela ne constitue une obligation, intégrer des experts tiers indépendants pour renforcer la collégialité des débats. Elle est l'unique instance habilitée à prononcer l'octroi, le maintien, la suspension ou la révocation du Label. Afin de garantir l'intégrité de la distinction, l'Instance agit en totale indépendance organique et fonctionnelle vis-à-vis des services de développement commercial, de marketing et d'animation de l'Exploitant.

10.2 Souveraineté des Arbitrages par la Donnée

Les décisions de l'Instance sont fondées sur l'application stricte, mathématique et impartiale de la Grille d'Audit et du Document Unique de Certification. L'arbitrage final repose sur l'analyse consolidée des preuves (AID, AMA, VMA, AVI et ARA) et des rapports factuels transmis par l'Exploitant. L'Instance dispose du pouvoir souverain de refuser une certification si la preuve de conformité n'atteint pas le standard d'excellence requis, garantissant ainsi une décision légitime, documentée et inattaquable.

10.3 Garanties d'Impartialité

L'impartialité de la décision est sanctuarisée par la segmentation absolue des rôles vis-à-vis de l'Exploitant. Aucun membre de l'Instance ne peut avoir d'intérêt direct ou indirect dans la réussite commerciale d'un dossier candidat ou dans les activités de promotion de la Manufacture. En cas de dossier complexe ou litigieux, l'Instance peut solliciter l'avis consultatif d'un collège d'experts externes ou du Garant pour renforcer la robustesse technique de son arbitrage, sans que cela n'altère son pouvoir de décision final. L'Exploitant agit en qualité de maître d'œuvre opérationnel de la Manufacture. À ce titre, il facture les services d'animation, de communication et d'infrastructure détaillés au Titre II du présent Règlement. Toutefois, conformément au principe d'étanchéité binaire, la rémunération des services de l'Exploitant n'emporte aucune garantie de résultat sur le verdict souverain de l'Instance. Le paiement des frais de dossier et de services est dû au titre de l'instruction et de l'accès à l'écosystème, indépendamment de l'issue de la délibération de l'Instance.

10.4 Secret des Délibérations et Protection des Données

L'ensemble des membres de l'Instance est lié par une clause de confidentialité renforcée et de non-divulgateion. Le contenu des débats techniques, l'analyse des signaux faibles et les notes internes de scoring sont strictement confidentiels et ne sont pas opposables aux tiers. Seule la décision finale (le Verdict), accompagnée de sa motivation technique et des éventuels points de remédiation ou de Plan d'Action Corrective (PAC), est officiellement transmise au Care Partner via la plateforme sécurisée fournie par l'Exploitant.

Article 11 : Durée de Validité & Processus de Renouvellement (ARA)

11.1 Validité Temporelle de la Distinction

La certification The Wellness Label est octroyée pour une durée ferme de douze (12) mois à compter de la date de notification du verdict souverain de l'Instance. Cette validité est par nature précaire : elle reste subordonnée au respect constant des obligations de maintien, de vigilance et d'intégrité durant l'intégralité du cycle annuel. Le Sceau TWL n'est pas un acquis définitif, mais la reconnaissance d'une excellence opérationnelle renouvelée chaque jour.

11.2 L'Audit de Renouvellement Annuel (ARA)

Le maintien du Label au-delà de la période initiale exige la validation d'un Audit de Renouvellement Annuel (ARA). Ce processus constitue une ré-évaluation à 360° de l'établissement, selon la même architecture de preuve que l'AID :

- Instruction par l'Exploitant : L'Exploitant pilote l'actualisation complète du Dossier de Preuves (assurances, titres, protocoles) sur la plateforme sécurisée de la Manufacture et coordonne le passage d'un nouvel Audit Mystère (AMA) pour capturer la vérité de l'expérience client.
- Surcontrôle par l'Instance : L'Instance exerce son autorité de surcontrôle sur l'intégralité du dossier de renouvellement. Elle s'assure que l'excellence n'est pas devenue une routine dégradée mais demeure une dynamique de progrès permanent, avant d'acter souverainement le maintien de la distinction.

11.3 Émission du Certificat Annualisé

La décision favorable de l'Instance lors de l'ARA déclenche l'émission et la transmission au Care Partner, par l'Exploitant, d'un nouveau Certificat Officiel de certification. Ce document, qui annule et remplace le précédent, atteste de la conformité de l'établissement pour la nouvelle période de douze (12) mois. Il constitue l'unique preuve juridique de la validité du Label envers les tiers et doit être exposé selon les standards de valorisation définis par le Garant.

11.4 Sanction du Retard et Caducité

Le Care Partner est tenu d'initier son dossier d'ARA auprès de l'Exploitant au moins deux (2) mois avant l'échéance de sa certification. Tout défaut de soumission des preuves à l'échéance ou de paiement des redevances de renouvellement entraîne la caducité automatique du Label de plein droit. L'établissement est alors immédiatement radié du Registre Officiel des Care Partners et doit se conformer, sous 48 heures, aux obligations de retrait et de restitution des supports physiques (trophées, macarons, plaques) prévues au présent Règlement.

TITRE V : USAGE DE LA MARQUE & SIGNES DE DISTINCTION

Article 12 : Licence d'Exploitation, Droits d'Usage & Intégrité de la Marque

12.1 Concession de Licence Précaire

L'Exploitant, mandaté par le Garant, concède au Care Partner une licence d'usage non exclusive, personnelle et temporaire de la marque et du sceau The Wellness Label. Cette licence est accordée à titre précaire : elle est intrinsèquement liée au maintien effectif de la certification validée par l'Instance. En cas de verdict de révocation ou de suspension prononcé par l'Instance pour non-respect du présent Règlement ou dégradation constatée des standards d'excellence, ladite licence est révocable de plein droit par l'Exploitant ou le Garant, sans indemnité.

12.2 Intangibilité de l'Identité Graphique

Le Sceau TWL est un actif immatériel protégé, propriété exclusive du Garant. Le Garant est seul habilité à en définir les spécificités techniques et les conditions d'usage graphique. L'Exploitant, en sa qualité de gestionnaire de la Manufacture, veille à la mise à disposition de la Charte Graphique et du guide de marque validés par le Garant. Le Care Partner s'interdit formellement toute altération, modification ou adaptation graphique du logo (proportions, typographies, chromatisme). L'usage des signes de distinction doit se conformer scrupuleusement au standard unique de valorisation fourni par l'Exploitant sous la haute surveillance du Garant.

12.3 Cantonnement de l'Usage & Interdiction d'Extension

Le droit d'usage est strictement limité à la promotion de l'établissement physique audité et des services certifiés dans le cadre du

Document Unique de Certification. La licence n'autorise pas le Care Partner à utiliser le Label pour la commercialisation de produits dérivés, de marques blanches, ou pour promouvoir des activités de formation ou de conseil auprès de tiers. Toute utilisation suggérant une certification de produits de consommation (cosmétiques, compléments) est constitutive d'un détournement de licence sanctionnable.

12.4 Protection de la Propriété Industrielle & Poursuites

Toute utilisation du nom, de la marque ou du sceau TWL hors du cadre défini par le présent article est qualifiée d'acte de contrefaçon et de concurrence déloyale. L'exploitant, agissant pour le compte du Garant, se réserve le droit d'engager toute action judiciaire pour faire cesser le trouble et obtenir réparation du préjudice porté à l'image de marque globale du réseau, sans préjudice de l'application des clauses de retrait immédiat prévues au présent Règlement.

Article 13 : Communication du Care Partner & Éthique de Diffusion

13.1 Couplage Obligatoire avec la Charte

Le Care Partner s'engage à ce que toute exposition publique du Sceau TWL (physique ou numérique) soit systématiquement associée à un accès direct à la Charte de l'Excellence en vigueur. Sur les supports numériques, l'usage du logo doit comporter un lien hypertexte vers la page de l'établissement sur le Registre Officiel ; sur les supports physiques, l'apposition du macaron doit être accompagnée, dans un périmètre immédiat, des 5 Promesses du Sceau ou d'un QR Code renvoyant vers le Registre Officiel attestant de la validité de la certification de l'établissement.

13.2 Interdiction d'Allégations Trompeuses ou Étatiques

Le Care Partner s'interdit formellement toute communication suggérant, directement ou par omission, que The Wellness Label constitue un agrément d'État, une homologation ministérielle ou une certification de santé publique si celle-ci n'est pas légalement effective. Le Label est une distinction privée d'excellence opérationnelle, propriété exclusive du Garant ; toute tentative d'en dévoyer la nature pour induire le consommateur en erreur sur un quelconque statut réglementaire officiel est constitutive d'un manquement grave au présent Règlement.

13.3 Véracité des Allégations de Résultats

Dans le cadre de sa communication certifiée, le Care Partner est l'unique responsable de la véracité des promesses et résultats mis en avant (notamment les photos « avant/après »). Il s'engage à ne diffuser que des contenus réels, non retouchés et issus de sa propre pratique. Toute communication associant indûment l'image du Label TWL à des pratiques opaques ou des allégations « miracles » fera l'objet d'une mise en demeure de retrait immédiat par l'Exploitant.

13.4 Droit de Regard et de Modération de la Manufacture

L'Exploitant se réserve un droit de regard souverain sur tous les supports de communication mentionnant le Label. Il peut exiger à tout moment la modification, la suppression d'un contenu publicitaire ou l'enlèvement du label sur une communication qu'il jugerait non conforme à l'éthique de « Haute Facture » ou susceptible de porter atteinte à la réputation globale du Garant et du réseau des Care Partners. Ce droit de modération s'exerce pour protéger l'intégrité de la marque et peut, en cas de récidive ou de refus d'obtempérer, entraîner une procédure de révocation engagée auprès de l'Instance.

Article 14 : Le Pack de Certification & Propriété de la Manufacture

14.1 Composition et Dotation Initiale

Lors de la certification initiale réussie, l'Exploitant remet au Care Partner un **Pack de Certification** matérialisant son appartenance à l'élite. Ce pack est composé notamment des éléments suivants :

- Un (1) Trophée de distinction (Macaron physique),
- Deux (2) stickers (autocollants) de vitrine,
- Un (1) Certificat Officiel de certification annualisé,

- La Charte Qualité et Sécurité (en versions papier et numérique).

14.2 Souveraineté et Évolutivité du Pack

L'Exploitant, sous la haute surveillance et après approbation du Garant, se réserve le droit exclusif de modifier, d'enrichir ou de faire évoluer la composition du Pack de Certification (nouveaux signes de distinction, supports marketing additionnels) sans que cela n'altère la validité du présent Règlement. Ces éléments sont des outils de rayonnement institutionnel dont l'Exploitant et le Garant définissent les standards de mise en avant et de prestige.

14.3 Régime de Propriété et Usage Précaire

L'intégralité des éléments matériels et immatériels composant le Pack de Certification demeure la propriété insaisissable, inaliénable et exclusive du Garant. Ils sont mis à la disposition du Care Partner par l'Exploitant, agissant en qualité de mandataire du Garant, à titre de prêt à usage (commodat) pour la seule durée de validité de sa certification. Suite à chaque ARA (Audit de Renouvellement Annuel) validé, un nouveau certificat actualisé est transmis pour couvrir la nouvelle période de validité, le précédent devenant nul et caduc.

14.4 Obligations de Retrait et Sanctions pour Rétenion Indue

En cas de retrait, de révocation ou de non-renouvellement de la distinction prononcé par l'Instance, le Care Partner s'oblige à cesser immédiatement tout usage de la marque, à retirer le pack de la vue du public et à restituer l'intégralité des éléments physiques à l'Exploitant sous quarante-huit (48) heures. Tout manquement à cette obligation de restitution ou tout usage abusif de la marque après notification fera l'objet de poursuites judiciaires pour rétenion induue et contrefaçon. De plus, une pénalité financière forfaitaire par jour de retard sera appliquée de plein droit à l'encontre du Care Partner, selon le montant prévu aux Conditions Générales, jusqu'à restitution complète et constatée par l'Exploitant.

TITRE VI : VIGILANCE, SUSPENSION & RETRAIT

Article 15 : Obligations de Maintien de l'Excellence & Accès aux Audits (AVI)

15.1 Permanence de la Conformité & Dynamique de Progrès

L'excellence n'est pas un effort ponctuel mais une obligation de résultat continue. Le Care Partner s'engage contractuellement à maintenir et améliorer le niveau de conformité binaire (K.O.) et le score de distinction validés lors de la certification initiale sur l'intégralité du cycle annuel, durant toutes les périodes d'ouverture au public. Dans le cas spécifique d'une obtention de Statut Temporaire lors de l'AID, cette obligation de maintien s'interprète comme une obligation d'élévation impérative vers les standards de l'Excellence Consacrée (Statut Standard) dans le délai imparti de 90 jours.

15.2 Droit d'Accès & Primauté de l'Expérience Client

Le Care Partner s'oblige à garantir aux experts-auditeurs de l'Exploitant un accès immédiat à l'intégralité des locaux (accueil, locaux techniques, zones de stockage, back-office). Toutefois, conscient que l'expérience de l'Hôte est la priorité absolue du label, l'expert mène sa mission avec une discrétion chirurgicale afin de n'entraver en rien le bon déroulement opérationnel de l'établissement. Il s'interdit toute interférence visuelle ou sonore susceptible d'altérer la sérénité des consommateurs. L'accès aux cabines occupées est strictement proscrit afin de préserver l'intimité et la noblesse du soin ; l'expert recourt alors à des méthodes de vérification indirectes garantissant la continuité de l'enchantement.

15.3 Souveraineté du Contrôle Inopiné

L'Audit de Vigilance (AVI) est par nature imprévisible et n'est soumis à aucun préavis. Le Care Partner accepte le principe de la "surprise" comme condition essentielle de l'intégrité du Label. L'absence physique du gérant ou d'un responsable désigné ne constitue pas un motif de report ou de refus dès lors que l'établissement est ouvert et que du personnel est présent.

15.4 Sanction pour Obstruction ou Non-Coopération

Tout comportement visant à retarder l'entrée de l'auditeur, à dissimuler une zone de l'établissement ou à entraver le constat de concordance avec le dossier d'AID est considéré comme une obstruction grave. Un tel manquement entraîne la saisine immédiate de l'Instance par l'Exploitant, pouvant conduire au placement en Vigilance Accrue ou à la Révocation définitive du Label selon la gravité du trouble. De surcroît, toute entrave nécessitant un report de l'audit ou une seconde visite fera l'objet d'une facturation complémentaire forfaitaire par l'Exploitant au titre des frais d'instruction, intégralement à la charge du Care Partner. Aucun remboursement des frais engagés ne pourra être exigé pour une mission rendue impossible par le fait de l'établissement.

Article 16 : Statut de Vigilance Accrue & PAC de Remédiation

16.1 Déclenchement du Statut de Vigilance

Le placement en Vigilance Accrue est une mesure conservatoire prononcée par l'Instance, sur rapport circonstancié de l'Exploitant, dans deux cas de figure : soit lors de la détection ponctuelle de 1 à 3 critères K.O. défailants au cours d'un cycle de vigilance (VMA, AMA, AVI ou ARA), soit lorsque le score global des critères Majeurs chute sous le seuil d'excellence de 80%. Ce statut signale une fragilité du standard qui doit être impérativement corrigée pour préserver la légitimité de la distinction.

16.2 Droit au Maintien de l'Exploitation

Par dérogation au principe de suspension immédiate, l'établissement placé en Vigilance Accrue conserve, sous réserve de validation par l'Instance, l'intégralité de son droit d'usage des signes de distinction (Macaron, Certificat, Stickers) et son référencement sur le Registre Officiel. Cette clause de confiance vise à protéger l'image commerciale du Care Partner tout en lui imposant une obligation de remédiation accélérée et monitorée.

16.3 Cadre Opérationnel du Plan d'Action Corrective (PAC)

Le Care Partner dispose d'un délai ferme et non reconductible de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires pour exécuter son Plan d'Action Corrective (PAC). Durant cette période, il doit fournir à l'Exploitant des preuves matérielles, documentaires ou vidéos de la levée effective de chaque non-conformité identifiée. L'Exploitant assure le suivi de cette mise en conformité et peut exiger des rapports de situation intermédiaires pour valider la proactivité de l'établissement.

16.4 Audit de Sortie & Arbitrage Final

Au terme des 90 jours, l'Exploitant réalise systématiquement un audit de vérification finale (AVI ou AID complémentaire). Le rapport est transmis à l'Instance pour délibération. Si la mise en conformité est totale et vérifiée, l'établissement réintègre le Statut Standard. À l'inverse, toute persistance d'une défaillance sur un critère K.O. ou toute absence de rétablissement du score au-delà du seuil de 80% entraîne la révocation immédiate et définitive du Label par l'Instance, conformément aux protocoles de sanction du présent Règlement.

Article 17 : Révocation Définitive, Sanctions & Conséquences

17.1 Effectivité de la Révocation

La révocation du Label est une décision souveraine de l'Instance qui intervient de plein droit et avec effet immédiat dans les cas suivants : détection de plus de trois (3) critères K.O. simultanés, échec d'un Plan d'Action Corrective (PAC), atteinte grave à l'image du Label, fraude caractérisée ou défaut de paiement des redevances. La notification de révocation transmise par l'Exploitant entraîne la résiliation unilatérale et immédiate de la licence d'usage de la marque, sans mise en demeure préalable.

17.2 Purge des Supports & Image de Marque

Dès réception de la notification de révocation, le Care Partner s'engage à cesser toute communication mentionnant le Sceau TWL. Il doit procéder, sous quarante-huit (48) heures, au retrait effectif du logo et de toute référence à la certification sur l'intégralité de ses supports numériques (site internet, réseaux sociaux, signatures de courriels, annuaires tiers) ainsi que sur ses supports imprimés.

(brochures, tarifs, papeterie). Le maintien d'une telle mention constitue un acte de contrefaçon et de publicité trompeuse et sanctionnable.

17.3 Désinstallation & Restitution des Actifs Physiques

Conformément à l'Article 12, l'établissement doit retirer de la vue du public et restituer à l'Exploitant, à ses frais exclusifs, l'intégralité des éléments physiques du Pack de Certification (Trophée de distinction, stickers, certificats, charte papier) dans un délai de quarante-huit (48) heures. Le macaron de distinction doit être déposé de manière à ce qu'aucune trace visuelle ou stigmatisme de l'ancienne certification ne subsiste sur la devanture ou au sein de l'établissement.

17.4 Cadre de Sanction & Poursuites Contentieuses

En cas de maintien abusif des signes de distinction ou de non-restitution complète après le délai de 48h, l'Exploitant appliquera de plein droit une pénalité financière forfaitaire de cent (100) euros par jour de retard, sans préjudice de poursuites judiciaires pour usage illégal de marque déposée et rétention indue de propriété du Garant. L'intégralité des sommes déjà versées au titre de l'audit ou de la licence reste définitivement acquise à l'Exploitant à titre d'indemnité forfaitaire de rupture du pacte de confiance aux torts exclusifs du Care Partner.

TITRE VII : CONFIDENTIALITÉ & ÉTHIQUE

Article 18 : Secret Professionnel & Confidentialité de l'Ingénierie

18.1 Secret Professionnel de la Manufacture

L'Exploitant, ses auditeurs techniques, ainsi que les experts membres de l'Instance de Certification sont tenus au secret professionnel le plus strict. Ils s'engagent à ne divulguer aucune donnée stratégique, financière ou opérationnelle propre au Care Partner collectée durant le processus d'audit (AID, AMA, VMA, AVI, ARA), conformément aux réglementations RGPD en vigueur. Cette obligation s'applique notamment aux séquences vidéos de preuves qui sont traitées dans un environnement sécurisé et confidentiel.

18.2 Souveraineté du Savoir-Faire (Know-How)

Le Care Partner reconnaît formellement que le Document Unique de Certification, ainsi que l'intégralité des outils, méthodologies de preuves vidéos et critères de scoring associés, constituent le Savoir-Faire exclusif et le Secret Industriel du Garant. Ces éléments sont protégés au titre de la Propriété Intellectuelle et du droit d'auteur. L'Exploitant en assure la gestion opérationnelle par délégation de licence.

18.3 Usage Interne & Clause de Non-Divulgation

Le Care Partner est autorisé à utiliser les documents et protocoles fournis exclusivement pour la formation interne de ses Ambassadeurs et la mise en conformité de son établissement. Il s'interdit formellement de divulguer, transmettre, copier ou détourner ces outils techniques à destination de tiers, prestataires externes, consultants ou concurrents. Toute fuite d'ingénierie imputable au Care Partner constitue une rupture immédiate du pacte de confiance et du contrat de licence, ouvrant droit à des poursuites judiciaires.

18.4 Cadre de Communication Technique

La communication autorisée du Care Partner envers le public et les médias doit se limiter strictement à l'annonce de l'obtention du Label et à la valorisation des engagements de la Charte de l'Excellence. La publication ou la diffusion des protocoles internes de contrôle, des scores détaillés par item ou de l'ingénierie d'audit est formellement interdite afin de préserver l'intégrité de la Manufacture et la valeur de rareté du Sceau TWL.

Article 19 : Indépendance, Impartialité & Intégrité des Audits

19.1 Neutralité de l'Expertise

Afin de garantir l'impartialité binaire requise par la Manufacture, aucun auditeur (qu'il soit collaborateur interne de l'Exploitant ou expert tiers mandaté) ne peut intervenir dans une mission de contrôle s'il possède un lien d'intérêt direct ou indirect avec l'établissement audité. Sont notamment visés les liens de participation au capital, les liens de parenté, les relations d'amitié notoires ou toute relation commerciale antérieure ou en cours susceptible d'altérer la neutralité du jugement technique.

19.2 Engagement Anti-Corruption

Le Care Partner s'interdit formellement de proposer, solliciter ou accepter, directement ou indirectement, des cadeaux, services, remises, invitations ou avantages de quelque nature que ce soit à l'attention des experts de l'Exploitant ou des membres de l'Instance. Cet engagement vise à prévenir toute tentative d'influence induite sur un constat d'audit ou sur le verdict de certification.

19.3 Protection contre les Pressions

Toute tentative de pression, de menace, d'intimidation ou de coercition exercée à l'encontre d'un collaborateur de l'Exploitant ou d'un membre de l'Instance pour contourner la détection d'un critère K.O. ou pour modifier indûment un score de distinction est considérée comme une atteinte grave à l'intégrité du système. L'Exploitant s'oblige à signaler immédiatement de tels faits au Garant et à l'Instance.

19.4 Révocation pour Manquement à l'Intégrité & Poursuites

La preuve d'un manquement aux dispositions du présent article (corruption, tentative d'influence ou pression) entraîne la révocation immédiate, définitive et de plein droit du Statut de Candidat ou du Label par l'Instance. Cette sanction s'accompagne de l'engagement systématique de poursuites judiciaires par l'Exploitant ou le Garant pour corruption, faux et usage de faux, ou tentative d'extorsion de certification, afin de protéger la valeur souveraine de la marque et l'équité entre les Care Partners engagés.

TITRE VIII : RESPONSABILITÉS & LIMITATIONS

Article 20 : Exonération de Responsabilité & Indépendance des Parties

20.1 Nature de la Certification

Le Label The Wellness Label est une distinction privée attestant de la conformité d'un établissement à un référentiel spécifique à un instant T (date de l'audit). Cette attestation repose exclusivement sur l'analyse technique des éléments déclaratifs et des preuves matérielles (documents, vidéos) transmis par le Care Partner sous sa seule et entière responsabilité. Le jugement de l'Instance constitue une obligation de moyens en matière de contrôle, fondée sur la sincérité et l'exhaustivité des pièces fournies, et non une obligation de résultat quant aux prestations délivrées par le Care Partner. Le Label n'est ni un organisme de surveillance permanente, ni un garant de la pratique quotidienne de l'établissement.

20.2 Absence de Garantie envers les Tiers (Consommateurs)

L'Exploitant, l'Instance et le Garant ne peuvent, en aucun cas, être tenus pour responsables des fautes, négligences, accidents, dommages corporels ou matériels, ou manquements contractuels survenant entre un Care Partner et ses clients (consommateurs). La certification ne constitue ni une assurance, ni une garantie de sécurité médicale ou thérapeutique, ni une caution solidaire. Le Label ne crée aucun lien de droit ni aucun bénéfice au profit des tiers consommateurs.

20.3 Clause d'Indemnisation et de Garantie

Le Care Partner s'engage à garantir, indemniser et relever indemne l'Exploitant, le Garant et l'Instance de toute condamnation, frais de justice, honoraires d'avocats ou dommages-intérêts qui pourraient leur être réclamés par un tiers (client, association, autorité) à raison d'un fait survenu au sein de l'établissement certifié ou lié à ses prestations.

20.4 Limitation de Responsabilité

Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'Exploitant, du Garant ou de l'Instance serait reconnue par une décision de justice définitive, celle-ci sera expressément limitée, toutes causes confondues, au montant des frais d'audit acquittés par le Care Partner lors du dernier cycle de certification.

20.5 Responsabilité Exclusive du Care Partner

Le Care Partner demeure juridiquement et exclusivement responsable de la qualité de ses prestations, de son exploitation, de la sécurité de ses clients et collaborateurs, et du respect des réglementations en vigueur. L'usage des signes de distinction TWL n'emporte aucun transfert de responsabilité au profit du Care Partner et ne saurait constituer une garantie de sécurité ou de résultat de nature à engager le Garant, l'Exploitant ou l'Instance en cas de litige avec sa clientèle.

TITRE IX : RECOURS & LITIGES

Article 21 : Procédure de Recours Gracieux

21.1 Droit au Recours Gracieux

En cas de refus d'octroi, de suspension ou de révocation de la distinction par l'Instance de Certification, le Care Partner dispose d'un droit de recours gracieux pour contester la décision. Ce recours doit être formé dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification officielle du verdict.

21.2 Modalités de Saisine & Forme du Recours

Afin de garantir l'impartialité du réexamen, le recours doit être adressé exclusivement au Garant, agissant en qualité d'arbitre souverain du label. La saisine s'effectue impérativement :

- Via le portail digital dédié sur le Registre Officiel : www.the-wellness-label.com/appeal ;
- Ou par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée au Garant.

21.3 Recevabilité et Constitution du Dossier

Pour être recevable, le recours doit être dûment motivé et comporter :

- L'identification précise de l'établissement et de la décision contestée ;
- L'ID des critères du référentiel faisant l'objet de la contestation ;
- Les arguments techniques, factuels ou juridiques justifiant la demande de réexamen ;
- Toute nouvelle preuve documentaire ou technique (photo, vidéo, certificat) attestant de la levée d'une non-conformité.

21.4 Arbitrage Suprême & Délai de Traitement

Le Garant dispose d'un délai de trente (30) jours pour instruire le recours. Il agit alors en arbitre souverain pour vérifier la stricte concordance entre l'audit réalisé et les exigences du Document Unique de Certification. Durant cette période, si le recours concerne une révocation, le statut de l'établissement demeure « Suspendu » à titre conservatoire. La décision finale du Garant, notifiée au Care Partner et à l'Instance, est sans appel et s'impose à l'ensemble des parties.

Article 22 : Évolutivité et Opposabilité du Règlement

Le Garant se réserve le droit de modifier le présent Règlement et le Document Unique de Certification. Toute mise à jour sera notifiée au Care Partner (électronique ou Registre Officiel). À défaut de contestation écrite ou de résiliation sous trente (30) jours,

les nouvelles dispositions sont réputées acceptées sans réserve et deviennent automatiquement opposables à l'établissement certifié.

Article 23 : Attribution de Juridiction & Droit Applicable

Le présent Règlement est régi par le droit français. À défaut de résolution amiable sous 60 jours, tout litige relatif à son interprétation ou son exécution sera de la compétence exclusive du **TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS (FRANCE)**.

Article 24 : Opposabilité

Le présent Règlement constitue la loi des parties. Son acceptation est réputée acquise et irrévocable dès la signature du Devis ou le premier accès à l'Infrastructure technologique. Conformément à l'article 1127-1 du Code civil, ce document est mis à la disposition du Care Partner sous un format permettant sa conservation et sa reproduction durable, conditions essentielles de son opposabilité.