



RÈGLES DE DÉLIVRANCE ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA CERTIFICATION « BÂTIMENT ENERGIE ENVIRONNEMENT »

(VERSION JANVIER 2018)

SOMMAIRE

1. Généralités	p.3
1.1. Présentation de PRESTATERRE	
1.2. Définition de la Certification « Bâtiment Energie Environnement »	
1.3. Portée d'accréditation	
2. Délivrance de la Certification « Bâtiment Energie Environnement »	p.4
2.1. La demande de certification	
2.1.1. Présentation de la demande	
2.1.2. Date d'effet	
2.1.3. Recevabilité de la demande	
2.1.4. Instruction de la demande	
2.2. Réalisation des contrôles	
2.2.1. Contrôles sur chantier	
2.2. 1.a Echantillonnage des contrôles sur chantier	
2.2. 1.b Contrôles effectués à partir des factures	
2.2.2. Corrections à la suite du contrôle chantier	
2.3. Délivrance de la Certification	
3. Les engagements du demandeur	p.7
3.1. Obligations du demandeur	
3.2. Usage de la certification	
4. Marque de certification « Bâtiment Energie Environnement »	p.8
4.1. Propriété de la marque	
4.2. Droit d'usage de la marque de certification "Bâtiment Energie Environnement "	
4.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque	
4.4. Protection du droit d'usage de la marque de certification	
5. Tarification et modalités de paiement	p.9
5.1. Grille tarifaire	
5.2. Réunions et contrôles supplémentaires	
5.3. Défaut de paiement	
6. Clauses de sauvegarde	p.10
6.1. Confidentialité	
6.2. Réclamations	
6.3. Recours	
6.4. Retrait de la Certification « Bâtiment Energie Environnement »	
6.5. Vérification de la validité du certificat du Label « Bâtiment Energie Environnement »	

7. Pilotage du dispositif de certification	p.11
7.1. La Commission de Certification et de Surveillance du Label (CCSL)	
7.2. Composition de la commission	
7.3. Attribution du label	
7.4. Fonctionnement de la Commission	
8. Résiliation	p.13
9. Clauses terminales	p.13
9.1. Données nominatives- traitement des informations nominatives-engagements de PRESTATERRE	
9.2. Indemnisation	
9.3. Accord entre parties	
9.4. Loi applicable et juridiction compétente	

1. Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les termes et conditions que toute personne physique ou morale âgée de plus de 18 ans, Maître d'Ouvrage particulier, constructeur ou tiers mandaté, s'engage à respecter en tant que demandeur de la Certification « **Bâtiment Energie Environnement** ». Elles exposent l'ensemble des relations entre PRESTATERRE et les demandeurs de la Certification « **Bâtiment Energie Environnement** ».

1.1. Présentation de PRESTATERRE

PRESTATERRE est une Société par Actions Simplifiée (SAS).

Siège social :

PRESTATERRE
1 Route de la Salle
74 960 CRAN GEVRIER

Adresse postale :

PRESTATERRE
BP 29044 74991
ANNECY CEDEX 9

Téléphone : 04 50 22 81 23

Adresse électronique : contact@prestaterre.eu

1.2. Définition de la Certification « **Bâtiment Energie Environnement** »

PRESTATERRE délivre la Certification « **Bâtiment Energie Environnement** » portant sur la qualité globale d'un bâtiment. Ses spécifications correspondent à des valeurs de consommation conventionnelle d'énergie et de performance de l'enveloppe inférieures à celles définies par la réglementation thermique en vigueur au moment de la parution du référentiel utilisé. Elles sont relatives aux caractéristiques thermiques et aux exigences de performance énergétique applicables à des bâtiments nouveaux ou à des parties nouvelles de bâtiments ainsi que des bâtiment rénovés. Un volet environnemental, basé sur un système de calcul de points, vient compléter les exigences énoncées ci-dessus.

La Certification « **Bâtiment Energie Environnement** » atteste que les bâtiments nouveaux ou rénovés sont conformes à un référentiel intégrant les exigences de la réglementation thermique, le respect d'un niveau de performance énergétique globale supérieur à la contrainte réglementaire, ainsi qu'une prise en compte des données environnementales du projet.

Elle permet également de certifier que l'ouvrage réalisé faisant l'objet de cette certification est conforme au référentiel technique « **Bâtiment Energie Environnement** » (Type, niveaux, mention, profil, etc.) demandé, en vigueur au moment de la demande de certification.

Les bâtiments dont la destination précisée dans le permis de construire est à usage de logement ou d'activité tertiaire, seront définis par la Certification « **Bâtiment Energie Environnement** ».

L'obtention de cette certification confère le droit d'usage de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** », dont PRESTATERRE est seul titulaire et possède tous les droits issus du dépôt de cette marque. Les modalités d'utilisation de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » sont explicitées au chapitre 4 du présent document.

1.3. Portée d'accréditation

La Certification « **Bâtiment Energie Environnement** », conforme à la réglementation thermique en vigueur pour les bâtiments nouveaux, les parties nouvelles de bâtiments et les bâtiments rénovés, certifie des bâtiments de type « logements individuels ou collectifs » et « activité tertiaire », neufs et rénovés.

2. Délivrance de la Certification « Bâtiment Energie Environnement »

2.1. Déroulement de la procédure de certification

Pour délivrer une certification sur le référentiel BEE, PRESTATERRE suit la procédure suivante :

- Réception du devis signé ;
- Envoi d'un lien pour effectuer la Demande de Certification ;
- Réception et examen de la recevabilité de la demande ;
- Attestation de Prise en Charge du dossier ;
- Evaluation(s) du dossier sur plans et documents techniques fournis (Etude thermique, descriptif APD, PRO, DCE, etc.) ;
- Délivrance d'une attestation provisoire ;
- Réalisation de la visite d'inspection sur chantier ;
- Analyse des rapports d'inspection ;
- Contrôle global du dossier et décision de conformité au référentiel ;
- Présentation du dossier pour avis à la Commission de Certification et de Surveillance du Label ;
- Délivrance de la Certification.

2.2. La Demande de Certification

Le Demandeur est engagé par un contrat établi par PRESTATERRE à partir de la Demande de Certification.

La réception, par PRESTATERRE de la Demande de Certification, valant commande, implique que le Demandeur reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des éléments constituant le référentiel technique du label « **Bâtiment Energie Environnement** » et de ses annexes en vigueur au moment de la demande de certification et qu'il en accepte pleinement les obligations.

Après l'envoi par PRESTATERRE de l'Attestation de Prise en Charge du dossier, aucune annulation postérieure à cette date ne pourra faire l'objet du remboursement des règlements liés à des facturations correspondant au commencement du traitement du dossier.

2.2.1. Présentation de la Demande

Afin d'obtenir la certification « **Bâtiment Energie Environnement** », tout demandeur (personne physique ou morale), doit présenter une Demande de Certification à PRESTATERRE. Cette demande sera établie sur un formulaire spécifique, directement en ligne sur le site internet de PRESTATERRE à partir d'un lien électronique qui lui aura été envoyé par courrier électronique.

A la réception de cette Demande de Certification renseignée, PRESTATERRE envoie un contrat signé par le représentant de PRESTATERRE, à retourner signé par le Demandeur, qui reprend les données spécifiées dans la Demande de Certification.

2.2.2. Date d'effet

La date de réception, de la Demande de Certification effectuée sur le site de PRESTATERRE détermine la date d'effet de la Demande de Certification.

La date retenue comme date de réception du dossier apparaît clairement dans l'Attestation de Prise en Charge du dossier qui est envoyée au demandeur par courriel, en même temps que le contrat à signer, la facture globale ainsi que le 1^{er} appel de fond.

Cette date de réception de la Demande de Certification permet de définir la version des documents à utiliser, notamment concernant le référentiel technique du label et ses annexes.

2.2.3. Recevabilité de la Demande

Les causes qui peuvent entraîner la non recevabilité d'une demande sont :

- Une demande établie sur tout autre document que ceux cités au paragraphe 2.1.1 ;
- Une demande de Certification pour un bâtiment non concerné par la portée de l'accréditation ;
- L'absence du nom de l'opération et de l'adresse du chantier sur la demande ;
- L'absence du nom et de l'adresse du demandeur sur la demande.

2.2.4. Instruction de la Demande

La Demande de Certification doit être suivie de l'envoi du dossier technique sous format électronique qui fait l'objet d'un examen de la part de PRESTATERRRE, par référence au référentiel technique, à ses annexes.

PRESTATERRRE se réserve le droit de demander les documents complémentaires (études, descriptifs, plans) jugés nécessaire à l'examen du dossier technique dès la phase de conception afin de prévenir les non-conformités préalablement à l'exécution des travaux.

Le demandeur doit fournir une étude thermique réalisée sur un logiciel utilisant un moteur de calcul conforme à la méthode de calcul relative à la réglementation en vigueur à la date de la demande de certification. Ce logiciel doit être agréé par le CSTB. Les références précises et la version du logiciel doivent être mentionnées sur le rapport d'étude.

L'évaluateur de PRESTATERRRE vérifiera les caractéristiques dimensionnelles significatives et la performance des produits, matériaux et équipements concourant à l'isolation thermique, aux apports de chaleur et au confort d'été, à la perméabilité à l'air, à la ventilation, au chauffage, à la production d'Eau Chaude Sanitaire, au refroidissement et à l'éclairage des locaux.

Les vérifications portent aussi sur les performances des équipements utilisant une énergie renouvelable, ou produisant de la chaleur ou de l'électricité à partir d'énergie(s) renouvelable(s). L'évaluateur vérifie également que les modalités de calcul des performances thermiques garantissent la justesse des résultats présentés.

Le demandeur recevra un rapport d'évaluation qui en fonction du résultat de l'évaluation permettra d'obtenir directement une Attestation Provisoire de conformité. Il pourra aussi exprimer des réserves à propos de points sensibles à surveiller au cours de la phase de réalisation et demander des modifications sur des éléments incompatibles avec la délivrance d'une Attestation Provisoire.

PRESTATERRRE se réserve le droit de faire appel à la sous-traitance, s'il le juge nécessaire, pour le secondar dans le processus de certification.

A compter de sa date de réception, la Demande de Certification restera valide jusqu'à l'obtention de l'attestation provisoire qui devra être obtenue dans un délai de 12 mois (hors recours sur PC).

Si nécessaire, le requérant pourra demander une prolongation de ce délai en justifiant sa requête. La possibilité d'une prolongation restera à l'appréciation de PRESTATERRRE qui étudiera le bien fondé des justifications fournies au cas par cas.

Un nouveau Contrat de de Certification devra être établi en cas de disparition d'un demandeur ou de cessation de ses activités dans le cours d'un processus de certification, le tiers éventuel reprenant ou poursuivant les activités du demandeur initial (après fusion, liquidation ou absorption du demandeur).

2.3. Réalisation des contrôles

PRESTATERRRE réalise, pour son compte, un (ou des) contrôle(s) in situ. L'objectif de ce(s) contrôle(s) est de confirmer le respect de l'engagement pris par le Demandeur dans sa Demande de Certification sur le référentiel ayant fait l'objet de la Demande de Certification, et de constater, au regard des éléments techniques communiqués au moment de l'évaluation en vue de délivrer

l'Attestation Provisoire, la conformité des matériels et matériaux liés à la performance énergétique et environnementale du bâtiment.

Les contrôles sur site sont réalisés sous forme de vérification visuelle et, éventuellement, par des mesures, par un évaluateur ayant reçu une formation adaptée.

Le refus d'une visite de contrôle in situ entraînera l'arrêt de la procédure de certification en raison de l'annulation de la demande de la certification et, (ou) éventuellement le retrait de la certification si le contrôle est effectué postérieurement à la délivrance de celle-ci.

Dans le cas particulier des constructions pour lesquelles le suivi de chantier n'est pas assuré par un Maître d'Œuvre, PRESTATERRRE demandera au Maître d'Ouvrage de lui fournir une attestation délivrée par un organisme qualifié (agrément du Ministère de l'Équipement, du Logement, de l'Aménagement du Territoire et des Transports) selon la Norme NF-EN-ISO/CEI 17020, pour la vérification des exigences règlementaires relatives à la solidité structurelle de la construction.

2.3.1. Contrôles sur chantier

PRESTATERRRE réalise un contrôle(s) systématique(s) en cours de chantier, principalement durant la phase finale des travaux. Pour cela, PRESTATERRRE contacte le Demandeur et détermine une date de visite. C'est l'évaluateur, et non le demandeur, qui opère le choix des logements à inspecter dans les cas de logements collectifs situés en bâtiment ou en maisons individuelles groupées.

Le contrôle sur chantier permet à l'évaluateur de PRESTATERRRE de vérifier l'exposition du bâtiment, les conditions d'environnement prises en compte dans les calculs, la qualité thermique de l'enveloppe du bâtiment et les installations techniques concernant le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et la ventilation.

Une fiche de contrôle chantier est remplie par l'évaluateur lors de la visite de chantier, une attestation de réalisation de visite est co-signée (par le contrôleur PRESTATERRRE et le demandeur ou son représentant).

PRESTATERRRE adresse ensuite sans délai par un courriel au Demandeur contenant la copie de l'attestation de visite in situ ainsi que la fiche de contrôle de conformité contenant les conclusions de la visite et le cas échéant, une demande de correction des non-conformités constatées.

2.3.1.1. Echantillonnage des contrôles sur chantier

Dans le cas de logements collectifs ou de maisons accolées, les contrôles sur chantiers sont réalisés à partir d'un échantillonnage comme indiqué ci-après :

- Logements collectifs : 3 logements par montée d'escalier,
- Maisons accolées : 1 logements par "bloc" bâti.

Les maisons individuelles sont contrôlées systématiquement.

2.3.1.2. Contrôles effectués à partir des factures

Les contrôles, destinés à valider la conformité des rubriques choisies et les points correspondants, seront effectués à partir des factures fournies par le Maître d'Ouvrage. Elles concernent les éléments constitutifs de l'enveloppe (isolants, fenêtres, portes) ainsi que la nature des équipements mis en place (chauffage, production de l'Eau Chaude Sanitaire, rafraîchissement, VMC, solaire photovoltaïque).

2.4. Corrections à la suite du contrôle sur chantier

A la suite de la visite de contrôle sur chantier, et dans le cas d'anomalies, PRESTATERRRE sollicite le Demandeur pour qu'il procède, ou fasse procéder, aux corrections nécessaires. Le Demandeur devra faire parvenir à PRESTATERRRE une déclaration écrite précisant les travaux modificatifs effectués.

Dans le cas de non présentation de justificatifs, ou de refus par le Demandeur d'établir cette correction, PRESTATERRRE procédera à l'interruption du processus d'attribution de la certification. Le nombre et l'importance des anomalies peuvent entraîner un contrôle sur site complémentaire effectué, et facturé, par PRESTATERRRE afin de vérifier la réalisation des travaux de correction.

À compter de la visite de chantier, et en cas d'absence de réception des corrections demandées, des relances successives seront envoyées par PRESTATERRRE, espacées chacune de 6 mois. En cas d'absence de réponse du Demandeur, PRESTATERRRE procédera à l'annulation du dossier à la date limite de validité de l'Attestation Provisoire.

Dans certains cas particuliers (comme l'auto-construction par exemple), ce délai peut être prolongé si le requérant en fait la demande en justifiant sa requête. PRESTATERRRE étudiera l'éventualité de la prolongation du délai pour la correction des réserves formulées lors du contrôle sur chantier. Dans ce cas, PRESTATERRRE soumettra sa proposition de prolongation de délai à la Commission de Certification et de Surveillance du Label pour avis.

2.5. Délivrance de la certification « Bâtiment Energie Environnement »

A l'achèvement des travaux, lorsque le Demandeur a fourni l'ensemble des pièces justificatives demandées et que la visite d'inspection a validé la mise en place des équipements déclarés, PRESTATERRRE ayant constaté que les ouvrages et installations sont réalisés conformément aux exigences contenues dans le référentiel « **Bâtiment Energie Environnement** » (Nature, type, mention, niveaux et profil demandé), délivre le certificat de conformité.

Ce certificat indique :

- le programme de certification,
- le nom du programme, la nature de l'ouvrage, le numéro de la parcelle, l'adresse du programme,
- le nom du maître d'ouvrage,
- son adresse,
- la portée de la certification octroyée (Nature, Type, Mentions, Niveaux, Profil, etc.),
- le numéro unique de la certification,
- la date de décision de certification.

Le propriétaire d'un bâtiment ayant reçu cette certification en détient le droit d'usage. La responsabilité de toute non-conformité aux exigences du référentiel technique définies par PRESTATERRRE, dans l'installation faisant l'objet du droit d'usage, est détenue par le Demandeur.

3. Les engagements du Demandeur

3.1. Obligations du Demandeur

Afin que PRESTATERRRE puisse délivrer la certification, le demandeur s'engage, par la signature du contrat de certification, à :

- fournir des informations le concernant qui soient à jour, complètes et exactes, conformément aux exigences de PRESTATERRRE, le cas échéant les compléter selon les directives de PRESTATERRRE. Il reconnaît et accepte d'assumer seul l'entière responsabilité des informations communiquées à PRESTATERRRE et des conséquences que leur traitement pourrait avoir dans le cadre du processus de certification.
- respecter les présentes règles d'attribution et conditions générales de vente ainsi que les exigences contenues dans le référentiel technique du label « **Bâtiment Energie Environnement** », la demande de certification et le contrat signé.
- suivre le processus de certification jusqu'à l'obtention de la certification.

- modifier, à la demande de PRESTATERRE, les ouvrages ou les installations faisant l'objet d'une demande de certification si les vérifications sur dossier, ou sur chantier, révèlent des non-conformités aux exigences contenues dans le référentiel technique demandé.
- Informer PRESTATERRE de toute modification du projet, de l'ouvrage ou des installations qu'il décide d'apporter en cours de demande de certification, mais également après certification de conformité.
- ne mettre aucune entrave à l'exercice des missions des contrôleurs mandatés par PRESTATERRE pour les contrôles réalisés pendant et après certification.
- régler le prix de la prestation selon les conditions prévues au contrat.

En cas de défaut de livraison ou de réclamation, le demandeur se doit de contacter PRESTATERRE sans délai par lettre recommandée, avec accusé de réception.

Par ailleurs, le demandeur s'engage à respecter les obligations légales relatives à son projet de construction, c'est à dire :

respecter le Code de la Construction et de l'Habitation ;

- faire souscrire le Maître d'Ouvrage à une assurance dommage-ouvrage ;
- exiger la garantie décennale des entrepreneurs de chaque corps de métier œuvrant sur le projet ;
- exiger l'assurance du constructeur (si concerné ;
- vérifier la compétence des entreprises spécialisées intervenant sur le projet
- respecter les exigences de l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif aux caractéristiques thermiques et aux exigences de performance énergétique des bâtiments nouveaux et des parties nouvelles de bâtiments.

3.2. Usage de la certification

Le demandeur s'engage à ne pas faire usage de sa certification d'une façon susceptible de nuire à l'image et à la réputation de PRESTATERRE, et ne faire aucune déclaration à propos de cette certification, que PRESTATERRE pourrait juger non autorisée ou susceptible d'induire en erreur.

Il s'engage à se conformer aux exigences de l'organisme PRESTATERRE, lorsqu'il fait état de sa certification par le biais de communications telles qu'articles publicitaires, brochures ou autres documents.

Le service ne doit pas être revendu ou utilisé à des fins commerciales par le demandeur sans l'accord préalablement écrit de PRESTATERRE.

Le demandeur s'engage à déclarer que ses produits sont certifiés uniquement pour l'étendue de la certification octroyée. Il s'engage à ne faire état de sa certification que pour indiquer que ses produits sont certifiés comme étant conformes aux normes spécifiées.

Il s'engage à cesser immédiatement, en cas de suspension ou de retrait de la certification, d'utiliser tout matériel publicitaire faisant état de la certification et à retourner à l'organisme de certification tout document de certification requis.

4. Marque de certification «Bâtiment Energie Environnement »

4.1. Propriété de la marque

Le seul titulaire de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » est la SAS PRESTATERRE. En tant que propriétaire du label, elle possède tous les droits issus du dépôt de cette marque.

4.2. Droit d'usage de la marque de certification

Dès que le demandeur reçoit le label « **Bâtiment Energie Environnement** », il obtient aussi le droit d'usage de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** ». Il peut également faire usage de la marque à titre provisoire, sous condition d'admission par PRESTATERRRE.

La suppression du droit d'usage de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » sera automatiquement réalisée en cas d'annulation en cours d'instruction.

4.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque

Les personnes ayant le droit d'usage sont autorisées à développer la communication concernant la délivrance du label « **Bâtiment Energie Environnement** » par PRESTATERRRE à un bâtiment donné. Toute communication doit impérativement mentionner le numéro de dossier attribué par PRESTATERRRE.

Le demandeur peut néanmoins être autorisé par PRESTATERRRE à utiliser le droit d'usage à la validation provisoire de la demande d'attribution s'il mentionne, de manière claire, que la procédure de certification du label « **Bâtiment Energie Environnement** » est en cours d'instruction et que la validation est provisoire. C'est un droit d'usage provisoire qui doit être confirmé ou dénoncé par PRESTATERRRE. Il dépend des suites de la demande de certification du demandeur.

Les droits du demandeur ne sont applicables que pour les locaux certifiés par le label « **Bâtiment Energie Environnement** », en s'assurant qu'il n'y ait aucun risque de confusion. Le ou les locaux admis à bénéficier de ce droit doivent être désignés de manière explicite et non équivoque par le demandeur. Pour tout autre local, une nouvelle demande doit être faite.

Lors d'une acquisition d'un bâtiment certifié « **Bâtiment Energie Environnement** », le droit d'usage du local peut être transféré au nouvel acquéreur, à condition que l'installation satisfasse toujours les exigences qui ont permis l'attribution du label par PRESTATERRRE. Si ces exigences ne sont plus respectées, notamment à cause d'une modification de l'installation, le droit d'usage de la marque sera retiré. Il appartient au nouveau propriétaire, ou au vendeur, de contacter PRESTATERRRE pour s'assurer de la validité de la certification.

4.4. Protection du droit d'usage de la marque de certification « Bâtiment Energie Environnement »

Si le présent règlement n'est pas respecté, PRESTATERRRE se réserve, à tout moment, le droit d'exiger de la part du titulaire du droit d'usage de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » de se conformer aux règles édictées par le présent règlement et ce dans les plus brefs délais.

Si dans les trois mois à compter de la mise en demeure par PRESTATERRRE, la demande de mise en conformité par le titulaire du droit d'usage de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » n'est pas satisfaite, le titulaire du droit d'usage de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » doit cesser tout usage sur injonction de PRESTATERRRE.

Le titulaire reçoit alors un courrier en recommandé avec accusé de réception.

En cas d'usage abusif de sa marque de certification, PRESTATERRRE se réserve le droit de lancer, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'il jugera opportune.

Dans le cas où une personne utiliserait la marque alors qu'elle n'est pas autorisée par PRESTATERRRE à l'utilisation de la marque de certification « **Bâtiment Energie Environnement** », PRESTATERRRE engagera toute action en contrefaçon de ladite marque.

5. Tarification et modalités de paiement

5.1. Grille tarifaire

La grille tarifaire permet d'établir la facture du service en tenant compte de la TVA applicable.

Le règlement de la facture peut être réalisé au maximum en 3 fois ; dans ce cas, il sera réparti de la manière suivante :

- le 1^{er} appel de fond d'un montant égal à 40% du montant total de la facture, est exigible au moment de la réception de la demande de certification après que la revue de la demande réalisée en interne ait validé la pertinence de la demande ;
- le 2^{ème} appel de fond d'un montant égal à 50% du montant total de la facture est exigible au moment de l'envoi du résultat de l'évaluation technique du dossier effectuée en vue de la délivrance de l'attestation provisoire ;
- le solde d'un montant égal à 10% du montant total de la facture est exigible au moment de l'envoi du compte rendu de visite.

Le certificat de conformité ne sera remis au Demandeur qu'une fois que le paiement du solde aura été perçu par PRESTATERRRE.

Le règlement ne peut s'effectuer que par chèque ou par virement bancaire.

5.2. Réunions et contrôles supplémentaires

Les réunion(s) ou (et) le(s) visite(s) d'inspection supplémentaires seront facturées au Demandeur selon le barème du tarif de PRESTATERRRE, pour les raisons suivantes :

- réunion d'information ou de coordination supplémentaire à celle prévue dans la prestation de certification,
- visite d'inspection nécessaire à la suite d'une 1^{ère} inspection ayant entraîné une demande de correction sur des non-conformités constatées,
- visite d'inspection n'ayant pu être réalisée en raison de l'absence du demandeur ou de son représentant ayant entraîné l'impossibilité d'accéder aux locaux,
- visite de chantier réalisée dans le cadre d'une réclamation ou d'un recours.

5.3. Défaut de paiement

Tout défaut de paiement entraînera, de fait, l'arrêt de la procédure d'attribution de la certification.

Le représentant du demandeur s'engage pour le parfait paiement de la prestation, solidairement au Demandeur.

6. Clauses de sauvegarde

6.1. Confidentialité

Les membres de la Commission de Certification et de Surveillance du Label et l'ensemble du personnel de PRESTATERRRE sont tenus à une totale confidentialité garanti par un engagement écrit,

Cet engagement de confidentialité s'applique également à tout organisme apparenté à PRESTATERRRE et à toute personne invitée présente à une réunion.

La divulgation à des tiers d'information provenant des activités de certification nécessite un accord écrit du demandeur.

6.2. Réclamations

Toute réclamation doit être produite sur un courrier recommandé avec avis de réception adressé au Président de la Commission de Certification et de Surveillance du Label à l'adresse postale de PRESTATERRRE.

Le délai, pour que toute réclamation soit recevable, est d'au maximum un an après l'attribution de la demande du label « **B**âtiment **E**nergie **E**nvironnement » ou de trente jours après le refus, l'annulation, la suspension ou le retrait de la certification.

A la réception de cette réclamation, PRESTATERRRE demande au Président de la CCSL de désigner un expert qui sera soumis à l'acceptation de PRESTATERRRE et du Requéranr.

Cet expert devant remplir sa mission de médiateur en toute neutralité ne devra en aucun cas avoir été ou être un fournisseur du Requéranr ou de PRESTATERRRE.

Cet expert émettra un avis qui s'imposera aux parties ; la CCSL sera informée du déroulement de la procédure.

Le coût de cette expertise sera pris en charge à hauteur de 50% du montant par le requérant et de 50% du montant par le certificateur.

6.3. Appels

Un appel pour solliciter un nouvel examen du dossier est de nouveau possible dans les mêmes conditions que celles exprimés à l'article 6.2. en faisant appel à un expert n'étant pas encore intervenu sur le dossier.

PRESTATERRE est dans l'obligation de surseoir à la poursuite du processus de certification engagé dans le cas où se produisent quelconques recours devant les tribunaux concernant une opération objet d'une demande de certification « **Bâtiment Energie Environnement** » .

6.4. Retrait de la certification « Bâtiment Energie Environnement »

Le retrait du label « **Bâtiment Energie Environnement** » peut être appliqué si le demandeur ne respecte pas le règlement de la certification. Il sera effectué dans le cas d'une déclaration de mise en conformité non effective, et entraînera le retrait automatique du droit d'usage de la marque de certification.

Les documents doivent alors être retournés par le demandeur à PRESTATERRE.

6.5. Vérification de la validité du certificat « Bâtiment Energie Environnement »

En cas de cession d'un bâtiment certifié « **Bâtiment Energie Environnement** », le futur propriétaire, ou le vendeur, doit s'assurer de la validité du certificat du label en s'adressant à PRESTATERRE.

PRESTATERRE se réserve le droit de vérifier qu'il n'y a pas eu de modification de nature à modifier la performance thermique du bâtiment depuis l'octroi de la certification définitive du bâtiment concerné.

Pour ce faire, une visite sur site peut être effectuée. Cette visite sera facturée au demandeur en application du tarif en vigueur. PRESTATERRE peut aussi demander toute pièce justificative qu'il jugera nécessaire pour vérifier la conformité actuelle des points ayant été octroyés lors de la certification.

En cas de transformations ayant entraîné, ou suspectées d'avoir entraîné, une modification des performances énergétiques du bâtiment certifié, PRESTATERRE pourra suspendre la certification dans l'attente d'une nouvelle Demande de Certification. Dans ce cas, le demandeur devra recommencer tout le processus de certification avec une nouvelle Demande de Certification incluant le paiement associé.

7. Pilotage du dispositif de certification

7.1. La Commission de Certification et de Surveillance du Label

La commission a pour rôle de donner son avis sur :

- L'examen des rapports d'évaluations qui lui sont soumis, concernant l'approbation d'un dossier pour la certification « **Bâtiment Energie Environnement** »,
- L'examen des propositions d'évolution de la certification « **Bâtiment Energie Environnement** »,
- Les ajustements du référentiel technique de la certification « **Bâtiment Energie Environnement** »,
- La pérennisation de la certification « **Bâtiment Energie Environnement** » et la mise en conformité vis-à-vis des arrêtés modificatifs relatifs à la performance énergétique des bâtiments, s'il y a lieu.

- Les travaux sur le déploiement de la politique qualité avec ses objectifs et le système qualité qui en découle, y compris la faisabilité des actions à entreprendre, notamment en termes de délai.
- Le contrôle de l'impartialité de l'instruction des demandes de certification et l'absence de pression commerciale ;
- La vigilance pour éviter toute fraude, abus ou écart qui pourrait nuire au label et/ou à PRESTATERRE. La Commission peut donner des conseils sur des sujets affectant la confiance dans la certification, en rapport avec la transparence, l'image du label et celle de la société PRESTATERRE.

7.2. Composition de la commission

La Commission de Certification et de Surveillance du Label est constituée de membres représentant, au minimum, ces 3 collèges :

- Collège des professionnels du secteur d'activité
- Collège des associations ou organismes représentatifs des consommateurs et/ou utilisateurs
- Collège des administrations concernées

Ces 3 collèges seront obligatoirement représentés pour tout avis émis par la commission.

7.3. Attribution du label

Pour le traitement des dossiers de certification, il existe quatre instances dont deux sont plus particulièrement désignées pour effectuer la revue de tous les résultats relatifs à l'évaluation :

- L'évaluateur et l'assistant évaluateur instruisent les dossiers et procèdent aux différents contrôles des éléments documentaires ou sur chantier, nécessaires à l'octroi de la certification.
- Le responsable certification est désigné par PRESTATERRE pour effectuer, une première fois, la revue de tous les résultats relatifs à l'évaluation ainsi que l'impartialité de la procédure pour l'octroi de la certification.
- La Commission de Certification et de Surveillance du Label « **Bâtiment Energie Environnement** », composée de représentants des parties concernées, est désignée par PRESTATERRE pour effectuer, une seconde fois, la revue de tous les résultats relatifs à l'évaluation ainsi que l'impartialité de la procédure pour l'octroi de la certification. Sur la foi de ce résultat, elle émet un avis réputé "favorable" ou "défavorable". La commission agit en toute indépendance par rapport à la direction de PRESTATERRE. Si l'un des membres a un lien avec le demandeur de certification, il ne peut donner son avis lors des réunions de la Commission. Tous les membres sont tenus à la confidentialité la plus absolue sur les faits et documents dont ils ont eu connaissance à l'occasion de l'examen des dossiers.
- Le président de PRESTATERRE valide l'avis rendu par la Commission par sa signature. La décision d'octroi, suspension et retrait revient au président de PRESTATERRE au terme de ce parcours comportant, au final, une évaluation et un double contrôle exercé par le Contrôleur et la Commission de Certification et de Surveillance du Label.

Le Chargé d'Affaire et le Responsable Métier de PRESTATERRE doivent rendre régulièrement compte à la Commission de Certification et de Surveillance du Label de leurs activités et de la bonne marche du système qualité.

Tous les dossiers de réclamations et de recours qui se réfèrent au processus de certification du label « **Bâtiment Energie Environnement** », sont étudiés par la Commission de Certification et de Surveillance du Label.

Elle se base sur un critère d'appréciation du bien fondé de la réclamation et décide comment va évoluer la réclamation, en tenant compte de l'application des exigences du référentiel technique et des règles d'attribution.

7.4. Fonctionnement de la Commission

La Commission de Certification et de Surveillance du Label se réunit au moins deux fois par an, soit à l'initiative de PRESTATERRRE afin de faire le point sur les travaux, soit à l'initiative du président de la commission suite à une réclamation ou un recours déposé.

Les membres de la Commission de Certification et de Surveillance du Label sont tenus à un engagement de confidentialité.

8. Résiliation

Après envoi d'un courrier électronique ou d'un courrier simple valant mise en demeure, PRESTATERRRE se réserve le droit de résilier le présent contrat si le demandeur a :

- fourni des informations fausses lors de sa demande,
- interféré avec d'autres demandeurs du service de PRESTATERRRE,
- failli au respect des présentes conditions générales.

9. Clauses terminales

9.1. Données nominatives - traitement des informations nominatives - engagements de PRESTATERRRE

Lors de la demande d'attribution ou au cours du processus de certification, les données nominatives des demandeurs pourront être recueillies par PRESTATERRRE.

PRESTATERRRE se voit alors autorisé à constituer, conserver et mettre à jour des fichiers comprenant les informations personnelles transmises par le demandeur pendant une durée de 10 années à compter de la date de demande de certification.

Cependant, le demandeur se réserve le droit d'accès, d'opposition et de rectification sur les données nominatives qu'il fournit dans le cadre de son utilisation du service, en accord avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés.

Pour toute information complémentaire concernant la constitution, la conservation, la mise à jour et l'utilisation de ces informations, le demandeur peut contacter PRESTATERRRE et exercer ses droits d'accès, de rectification et/ou d'opposition en adressant un courrier à l'adresse suivante :

PRESTATERRRE
BP 29044
74991 ANNECY CEDEX 9

Le demandeur, malgré la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 qui lui permet de s'y opposer, doit autoriser aux employés de PRESTATERRRE l'accès à son compte et ses données d'inscription, au cas par cas, pour enquêter sur toutes réclamations, allégations ou autres abus. De ce fait, cela permet à PRESTATERRRE de fournir à ses demandeurs un service de qualité, pour répondre à leurs besoins.

9.2. Indemnisation

Le demandeur s'engage à garantir PRESTATERRRE contre tout dommage, plainte ou demande (incluant, sans que cette liste ne soit limitative, les frais d'avocats et de conseils) émanant de tiers, notamment l'acquéreur du bien immobilier pour lequel le service est sollicité, consécutif à l'envoi, la diffusion ou la transmission de contenu sur le site, à son utilisation du service, au non respect des présentes conditions générales ou des droits d'autrui, dès lors qu'il n'y a pas faute de PRESTATERRRE déclarée par un tribunal compétent.

9.3. Accord entre parties

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord passé entre PRESTATERRE et le Demandeur concernant l'utilisation du service. Elles se substituent à tout accord éventuellement intervenu précédemment, entre le demandeur et PRESTATERRE.

Pour PRESTATERRE, le défaut de se prévaloir des droits qui lui sont reconnus par les présentes conditions générales de vente ne constitue en aucune manière une renonciation à faire valoir ces droits.

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente serait annulée par une décision de justice, les parties s'accordent à guider le juge pour que son appréciation tienne compte de la commune intention des parties, les autres dispositions demeurant valables et continuant de s'appliquer entre les parties.

9.4. Loi applicable et juridiction compétente

Ces conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige relatif aux présentes conditions générales, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce d'Annecy (Haute-Savoie).

Cela n'est pas attribué en cas de litige avec des non commerçants pour lesquels les règles de compétence légale s'appliquent.

L'utilisation du service est soumise et régie par les lois et réglementations françaises. Son droit d'utilisation est personnel au demandeur.