

**RÈGLES D'ATTRIBUTION ET  
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE  
DE LA CERTIFICATION DE RÉFÉRENTIELS  
SOUS LA MARQUE  
« BÂTIMENT ÉNERGIE ENVIRONNEMENT » (BEE)**



*(VERSION DÉCEMBRE 2021)*

## Sommaire

<b>1. Généralités</b>	<b>3</b>
1.1. Présentation de PRESTATERRE	3
1.2. Présentation générale de la certification de référentiels sous la marque « Bâtiment Énergie Environnement (BEE) »	3
1.3. Portée de la certification	3
<b>2. Délivrance d'une certification</b>	<b>4</b>
2.1. Déroulement de la procédure de certification	4
2.2. La demande de certification	4
2.2.1. Présentation de la Demande	4
2.2.2. Date d'effet de la demande de certification	4
2.2.3. Recevabilité de la demande	4
2.2.4. Instruction de la Demande	4
2.3. Réalisation des visites sur site	5
2.3.1. Contrôles in situ	6
2.3.1.1. <i>Echantillonnage des visites</i>	6
2.3.1.2. <i>Contrôles effectués à partir des factures</i>	6
2.3.1.3. <i>Corrections à la suite de la visite</i>	6
2.4. Délivrance de la certification	6
<b>3. Marque de certification des référentiels « Bâtiment Énergie Environnement » et marque « Prestaterre CertificationS ».</b>	<b>7</b>
3.1. Propriété des marques	7
3.2. Droit d'usage des marques	7
3.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque « Bâtiment Énergie Environnement » (BEE)	7
3.4. Protection du droit d'usage des marques	8
<b>4. Tarification et modalités de paiement</b>	<b>8</b>
4.1. Grille tarifaire	8
4.2. Réunions et contrôles supplémentaires	9
4.3. Défaut de paiement	9
<b>5. Pilotage du dispositif de certification</b>	<b>9</b>
5.1. La Commission de Contrôle de l'Impartialité du Processus de Certification (CCIPC)	9
5.2. Composition de la Commission	9
5.3. Fonctionnement de la Commission	9
<b>6. Clauses de sauvegarde</b>	<b>10</b>
6.1. Confidentialité	10
6.2. Impartialité	10
6.3. Plaintes	10
6.4. Recours	10
6.5. Retrait de la certification	10
6.6. Vérification de la validité du certificat	11
<b>7. Résiliation du contrat de certification</b>	<b>11</b>
<b>8. Clauses terminales</b>	<b>11</b>
8.1. Traitement des données et informations nominatives	11
8.2. Annuaire des produits et communication au public	11
8.3. Indemnisation	11
8.4. Accord entre parties	12
8.5. Loi applicable et juridiction compétente	12

## 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, ayant qualité de Maître d'Ouvrage, s'engage à respecter en tant que demandeur de la certification « Bâtiment Énergie Environnement » (BEE).

Elles exposent l'ensemble des relations entre PRESTATERRE et les demandeurs de la certification d'un référentiel sous la marque « Bâtiment Énergie Environnement ».

### 1.1. Présentation de PRESTATERRE

PRESTATERRE est une Société par Actions Simplifiée (SASU).

Son siège social est situé : 1 route de la Salle - BP 29 044- Cran-Gevrier - 74 991 ANNECY.

**Son adresse postale est :**

PRESTATERRE - Agence Grand Ouest - BP 60 502 - 33164 LA TESTE DE BUCH CEDEX

Téléphone : 04 50 22 81 23

Adresse électronique : [contact-info@prestaterre.eu](mailto:contact-info@prestaterre.eu)

### 1.2. Présentation générale de la certification de référentiels sous la marque « Bâtiment Énergie Environnement (BEE) »

PRESTATERRE délivre des certifications sur la base de référentiels portant sur la qualité globale d'un bâtiment. Les spécifications énoncées dans les référentiels correspondent à des valeurs de consommation conventionnelle d'énergie inférieures et de performance de l'enveloppe supérieures 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 d'un référentiel sous la marque « Bâtiment Énergie Environnement » atteste que les bâtiments nouveaux ou rénovés sont conformes au 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 applicable (mentions, niveaux, profil, etc.) demandé, en vigueur au moment de la demande de certification.

L'obtention de cette certification confère le droit d'usage de la marque de certification « Bâtiment Énergie 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 Énergie Environnement » sont explicitées au chapitre 3 du présent document.

### 1.3. Portée de la certification

La portée de la certification concerne les bâtiments nouveaux, les parties nouvelles de bâtiments et les bâtiments rénovés (comme définis par la réglementation en vigueur), de type « logements individuels ou collectifs », « habitat communautaire » et « Bâtiments d'activité tertiaire » et toute autre précision de périmètre mentionnée dans les référentiels.

Pour les référentiels sous RT 2012, Prestaterre CERTIFICATIONS est accrédité par le Comité Français d'Accréditation sous le n° 5-0523, pour l'activité de Certifications de produits et services (Portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

Le périmètre d'accréditation concerne les référentiels « BEE LOGEMENT NEUF », « BEE LOGEMENT RENOVATION », « BEE TERTIAIRE NEUF » et « BEE TERTIAIRE RENOVATION ». La Portée détaillée est disponible sur demande à [contact-info@prestaterre.eu](mailto:contact-info@prestaterre.eu).

## 2. Délivrance d'une certification

### 2.1. Déroulement de la procédure de certification

Pour délivrer une certification, PRESTATERRRE applique la procédure suivante :

- réception du devis signé ;
- demande d'éléments complémentaires pour finaliser la demande;
- examen de sa recevabilité ;
- établissement et signature d'un contrat de certification ;
- attestation de prise en charge du dossier ;
- évaluation(s) du dossier sur plans et documents techniques fournis;
- délivrance d'une attestation provisoire ;
- réalisation d'une visite sur site;
- analyse des rapports de visite;
- contrôle global du dossier et décision de conformité au référentiel ;
- délivrance de la certification définitive.

### 2.2. La demande de certification

Le Demandeur est engagé par un contrat établi par PRESTATERRRE à partir de la demande de certification. Le demandeur reconnaît alors avoir pris connaissance de l'ensemble des éléments constituant le référentiel technique et ses annexes en vigueur au moment de la demande de certification, et qu'il en accepte pleinement les obligations. Après l'envoi par PRESTATERRRE 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

A réception de la Demande de Certification renseignée, PRESTATERRRE envoie un Contrat de certification, à retourner signé par le Demandeur. Ce contrat reprend les données spécifiées dans la Demande de Certification.

#### 2.2.2. Date d'effet de la demande de certification

La date de réception de la « Demande de Certification » détermine la date d'effet de cette « 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.

La date de réception de la « Demande de Certification » permet de définir la version des documents à utiliser, notamment concernant le référentiel technique et ses annexes.

#### 2.2.3. Recevabilité de la demande

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

- *une demande de certification pour une opération dont le chantier est démarré (début du gros oeuvre).*
- une demande de certification pour un bâtiment ne correspondant pas à la portée de la certification décrite au paragraphe 1.3.
- l'absence du nom de l'opération et de l'adresse du chantier ;
- l'absence du nom et de l'adresse du demandeur.

#### 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 et ses annexes.

PRESTATERRE se réserve le droit de demander les documents complémentaires (études, descriptifs, plans) jugés nécessaires 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 PRESTATERRE 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 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 ».

Aucune « Attestation Provisoire » ne pourra être délivrée à moins de 3 mois de la livraison.

La validité de l'Attestation provisoire est de 3 ans à compter de la date de sa délivrance. Au delà de ce délai, une nouvelle Attestation provisoire peut être délivrée sur demande à condition que le chantier ne soit pas livré. 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 PRESTATERRE qui étudiera le bien fondé des justifications fournies au cas par cas.

Dans certains cas, « l'Attestation Provisoire » n'est pas délivrée car certaines non conformités ne sont levées qu'en fin du processus. Dans ce cas, le certificat sera délivré sans passer par cette étape.

Un nouveau Contrat 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).

Si il le juge nécessaire, PRESTATERRE se réserve le droit de faire appel à la sous-traitance, d'une partie du contrat dans le respect de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975.

Cela pourrait notamment concerner l'évaluation de la cohérence des différentes pièces documentaires en phase de conception des bâtiments (volet thermique).

Tout demandeur d'une certification peut solliciter PRESTATERRE afin de savoir si son dossier comporte une partie sous-traitée, et si c'est le cas, demander à consulter le contrat de sous-traitance établi entre PRESTATERRE et son sous-traitant.

### **2.3. Réalisation des visites sur site**

PRESTATERRE réalise, pour son compte, un (ou des) visites in situ. L'objectif de ce(s) visites est de confirmer le respect de l'engagement pris par le Demandeur dans sa «Demande de Certification» sur le référentiel applicable, 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 visites sur site sont réalisées sous forme de vérification visuelle par un évaluateur ayant reçu une formation adaptée.

Le refus d'une visite 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, PRESTATERRE 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 réglementaires relatives à la solidité structurelle de la construction.

### **2.3.1. Contrôles in situ**

PRESTATERRE est susceptible de réaliser, selon ses règles internes de choix des opérations, une visite in situ, de préférence en phase finale de l'opération, quand le bâtiment est hors d'eau, hors d'air.

L'évaluateur, et non le demandeur, opère le choix des logements à inspecter dans les cas de logements collectifs en immeuble ou en maisons individuelles groupées.

La visite in situ permet à l'évaluateur de PRESTATERRE de vérifier la conformité de certains des éléments indiqués dans les documents descriptifs de l'opération, sur les plans et dans les calculs thermiques comme participants à la performance énergétique ou environnementale annoncée de celle-ci.

Un compte rendu de visite est renseigné par l'évaluateur et donne lieu à une attestation de réalisation de visite.

PRESTATERRE adresse ensuite, sans délai, 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 visites*

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

- Logements collectifs : 10% des logements de l'opération avec au minimum 1 logement par montée d'escalier,
- Maisons individuelles groupées : 10% au minimum des logements de l'opération.
- Maisons individuelles uniques : contrôle systématique.

#### *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 ou bons de livraison 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).

#### *2.3.1.3. Corrections à la suite de la visite*

A la suite de la visite sur chantier, et dans le cas d'anomalies, PRESTATERRE sollicite le Demandeur pour qu'il procède, ou fasse procéder, aux corrections nécessaires. Le Demandeur devra faire parvenir à PRESTATERRE les pièces justificatives attestant de la réalité des modificatifs effectués.

Dans le cas de non présentation de justificatifs, ou de refus par le Demandeur d'établir cette correction, PRESTATERRE procédera à l'interruption du processus d'attribution de la certification.

Le nombre et l'importance des anomalies peuvent entraîner une visite sur site complémentaire effectuée, et facturée, par PRESTATERRE 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 PRESTATERRE, espacées chacune de 6 mois. En cas d'absence de réponse du Demandeur, PRESTATERRE 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. PRESTATERRE étudiera l'éventualité de la prolongation du délai pour la correction des réserves formulées lors du contrôle sur chantier.

## **2.4. Délivrance de la certification**

A l'achèvement des travaux, lorsque le demandeur a fourni l'ensemble des pièces justificatives demandées et que la visite a validé la mise en place des équipements déclarés, PRESTATERRE ayant constaté que les ouvrages et installations sont réalisés conformément aux exigences contenues dans le référentiel applicable (Nature, type, mention, niveaux et profil demandé), délivre le certificat de conformité.

Ce certificat indique :

- le programme de certification,
- le nom de l'opération,
- le nom du maître d'ouvrage,
- la nature de l'ouvrage, le numéro de la parcelle, l'adresse du programme,
- 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 PRESTATERRE, dans l'installation faisant l'objet du droit d'usage, est détenue par le Demandeur.

### **3. Marque de certification des référentiels « Bâtiment Énergie Environnement » et marque « Prestaterre CERTIFICATIONS ».**

#### **3.1. Propriété des marques**

Le seul titulaire des marques de certification « Bâtiment Énergie Environnement » et de la marque « Prestaterre CERTIFICATIONS » est la Société PRESTATERRE. En tant que propriétaire de ces marques, elle possède tous les droits issus des dépôts de ces marques.

#### **3.2. Droit d'usage des marques**

- **Pour la marque « Bâtiment Énergie Environnement » (BEE)**

Dès que le demandeur reçoit la certification définitive, il obtient aussi le droit d'usage de la marque BEE.

Le demandeur peut être autorisé par PRESTATERRE, sous condition d'accord écrit, à utiliser le droit d'usage de la marque « BEE » à la validation provisoire de la certification s'il mentionne, de manière claire, que la procédure de certification est en cours d'instruction et que l'attestation est provisoire.

La suppression du droit d'usage de la marque sera automatiquement réalisée en cas d'annulation en cours d'instruction.

- **Pour la marque « Prestaterre CERTIFICATIONS »**

Dans le cadre d'une action de communication, pendant la durée d'une opération, en cours de certification, (panneau de chantier ou plaquette de présentation d'une opération par exemple), le demandeur peut être autorisé par PRESTATERRE, sous condition d'accord écrit, à utiliser le droit d'usage de la marque « Prestaterre CERTIFICATIONS » s'il mentionne, de manière claire, que Prestaterre est le certificateur de l'opération et qu'une procédure de certification est en cours d'instruction.

La suppression du droit d'usage de la marque sera automatiquement réalisée en cas d'annulation en cours d'instruction.

Les règles d'usage des marques et la charte graphique sont disponibles sur demande.

#### **3.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque « Bâtiment Énergie Environnement » (BEE)**

Les demandeurs ayant le droit d'usage de la marque sont autorisés à communiquer sur la délivrance de la certification par PRESTATERRE. Toute communication doit impérativement mentionner le numéro de certificat attribué par PRESTATERRE.

Les droits du demandeur ne sont applicables que pour les locaux certifiés. Le ou les locaux admis à bénéficier de ce droit doivent être désignés de manière explicite et non équivoque par le demandeur.

Lors de l'acquisition d'un bâtiment certifié sous la marque « Bâtiment Énergie Environnement », le droit d'usage de la marque peut être transféré au nouvel acquéreur, à condition que l'installation soit toujours conforme aux exigences qui ont permis l'attribution de la certification par PRESTATERRE. 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 PRESTATERRE pour s'assurer de la validité de la certification.

Le demandeur s'engage :

- a) à ne pas faire usage de sa certification d'une façon susceptible de nuire à l'image et à la réputation de la société PRESTATERRE ;
- b) à ne faire aucune déclaration à propos de cette certification que la société PRESTATERRE pourrait juger non autorisée ou susceptible d'induire en erreur ;
- c) à se conformer aux exigences de la société PRESTATERRE lorsqu'il fait état de sa certification par le biais de communications telles que des articles publicitaires, brochures ou autres documents ;
- d) à ne pas revendre le service ou l'utiliser à des fins commerciales sans l'accord préalablement écrit de la société PRESTATERRE ;
- e) à déclarer que ses bâtiments sont certifiés uniquement pour l'étendue de la certification octroyée, et ce de manière explicite et non équivoque ;
- f) à ne faire état de sa certification que pour indiquer que ses bâtiments sont certifiés comme étant conformes aux normes spécifiées ;
- g) 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.
- h) À respecter les « Règles d'usage et la charte graphique » (Disponibles sur demande).

### 3.4. Protection du droit d'usage des marques

Si le présent règlement n'est pas respecté, PRESTATERRE se réserve, à tout moment, le droit d'exiger de la part du titulaire du droit d'usage des marques 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 PRESTATERRE, la demande de mise en conformité par le titulaire du droit d'usage des marques n'est pas satisfaite, le titulaire doit cesser tout usage sur injonction de PRESTATERRE.

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

En cas d'usage abusif de ses marques PRESTATERRE 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 le demandeur utiliserait les marques alors qu'il n'y est pas autorisé, PRESTATERRE engagera toute action en contrefaçon de ladite marque.

## 4. Tarification et modalités de paiement

### 4.1. Grille tarifaire

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

Le montant total du contrat sera réglé en trois factures selon les phases définies ci-après :

- Une **1<sup>ère</sup> facture représentant 30%** du montant total du contrat à la prise en charge du dossier,
- Une **2<sup>ème</sup> facture représentant 50%** du montant total du contrat à la suite d'une évaluation du dossier dans le but de délivrer une attestation provisoire,
- Une **3<sup>ème</sup> facture représentant 20%** du montant total du contrat à la suite de la visite.

Si ces 3 phases sont espacées de moins de deux mois, le montant total du contrat sera exigé en une seule facture.

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

Le règlement ne peut s'effectuer que par chèque (envoyé à l'adresse postale indiquée en partie 1 de ce document) ou par virement bancaire.



## **4.2. Réunions et contrôles supplémentaires**

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

- réunion supplémentaire visant à expliciter le processus de certification ou le référentiel,
- visite sur site nécessaire à la suite d'une 1ère visite ayant entraîné une demande de correction sur des non-conformités constatées,
- visite sur site 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 sur site réalisée dans le cadre d'une réclamation ou d'un recours.

## **4.3. 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.

## **5. Pilotage du dispositif de certification**

### **5.1. La Commission de Contrôle de l'Impartialité du Processus de Certification (CCIPC)**

La commission a pour rôle de donner un avis sur :

- La conformité de certains dossiers dont la certification est en cours de délivrance ou a déjà été délivrée, si le score obtenu par ceux-ci est inférieur à 150 points sur le référentiel « BEE LOGEMENT NEUF »,
- La création ou la modification des référentiels techniques,
- Les Conditions Générales de Ventés
- 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 à la crédibilité de la certification ou de PRESTATERRRE. La Commission peut donner des conseils sur des sujets affectant la confiance dans la certification, en rapport avec la transparence, l'image de la marque et celle de la société PRESTATERRRE.

Tous les dossiers de plaintes ou de recours sont traités et suivis par la Commission selon les modalités indiquées au chapitre §6.3 et §6.4.

### **5.2. Composition de la Commission**

La Commission est constituée de membres représentant, au minimum, ces 3 collèges :

- Collège des « Professionnels » du secteur d'activité
- Collège des « Organismes en relations avec les usagers des bâtiments »
- Collège des « Administrations » concernées

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

### **5.3. Fonctionnement de la Commission**

La Commission se réunit au moins trois 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 plainte ou un recours.

Les membres de la Commission sont tenus à un engagement de confidentialité.

## **6. Clauses de sauvegarde**

### **6.1. Confidentialité**

Les membres de la Commission (CCIPC) et l'ensemble du personnel de PRESTATERRE sont tenus à une totale confidentialité garantie par un engagement écrit.

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

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

### **6.2. Impartialité**

Les membres de la Commission et l'ensemble du personnel de PRESTATERRE sont tenus à une totale impartialité, garantie par un engagement individuel écrit et le contrôle du respect de la « charte des 10 principes d'impartialité ».

Cet engagement d'impartialité s'applique également à tout organisme apparenté à PRESTATERRE et à toute personne invitée présente à une réunion interne.

### **6.3. Plaintes**

Toute plainte doit se faire par courrier recommandé avec avis de réception adressé au Président de la Commission à l'adresse postale de PRESTATERRE (Adresse pour les questions administratives) .

Le délai, pour que toute plainte soit recevable, est d'au maximum un an après l'attribution de la certification ou de trente jours après le refus, l'annulation, la suspension ou le retrait de la certification.

A la réception de cette plainte, PRESTATERRE demande au Président de la Commission de désigner un expert qui sera soumis à l'acceptation de PRESTATERRE et du Requéranant.

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

Cet expert émettra un avis qui s'imposera aux parties ; la Commission assure le suivi de toute 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.

### **6.4. Recours**

Le demandeur pourra solliciter un nouvel examen du dossier dans les mêmes conditions que celles exprimées à l'article 6.3 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.

### **6.5. Retrait de la certification**

PRESTATERRE se réserve le droit de retirer la certification si le demandeur ne respecte pas l'une des obligations indiquées au contrat de certification.

Le retrait d'une certification entraînera le retrait automatique du droit d'usage de la marque de certification.

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

## **6.6. Vérification de la validité du certificat**

En cas de cession d'un bâtiment certifié, le futur propriétaire, ou le vendeur, doit s'assurer de la validité du certificat en s'adressant à PRESTATERRE.

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

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. Résiliation du contrat de certification**

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

- fourni des informations délibérément mensongères lors de sa demande,
- failli au respect des présentes Conditions Générales.

## **8. Clauses terminales**

### **8.1. Traitement des données et informations nominatives**

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

PRESTATERRE est alors amené à constituer, conserver et mettre à jour des fichiers contenant les informations personnelles transmises par le demandeur pendant une durée de 10 années à compter de la date de demande de certification, ceci conformément à ses obligations réglementaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018, le demandeur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Ces droits peuvent être exercés dans les conditions et les limites visées par la réglementation en vigueur.

Pour exercer ces droits, la demande doit être adressée accompagnée d'un justificatif d'identité, par mail à [contact-info@prestaterre.eu](mailto:contact-info@prestaterre.eu) ou par courrier à Prestaterre SAS, BP 29044 - 74991 ANNECY Cedex 9.

### **8.2. Annuaire des produits et communication au public**

Dans le cadre de la tenue de « l'annuaire des produits certifiés », PRESTATERRE publie une « liste des opérations certifiées » sur son site web, à destination du public.

Cette liste comporte les informations suivantes : Département / Ville / Nom de l'opération / Référentiel appliqué / Mention et Niveaux.

Sauf refus explicite exprimé par courrier électronique ou postal, le demandeur autorise PRESTATERRE à publier sur son site web, les informations citées ci-dessus, concernant son opération.

### **8.3. Indemnisation**

Le demandeur s'engage à garantir PRESTATERRE 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.

#### **8.4. Accord entre parties**

Les présentes Conditions Générales constituent, avec le contrat de certification et le référentiel applicable, l'intégralité de l'accord passé entre PRESTATERRRE et le Demandeur concernant l'utilisation du service.

Pour PRESTATERRRE, le défaut de se prévaloir des droits qui lui sont reconnus par les présentes Conditions Générales 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 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.

#### **8.5. 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 d'Annecy (Haute-Savoie).

...