

Règles d'attribution et conditions générales de vente de la certification de référentiels sous la marque “Bâtiment Énergie Environnement” (BEE)



Applicables au 1^{er} février 2023

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1. Généralités	4
1.1. Présentation de Prestaterre	4
1.2. Présentation générale de la certification de référentiels sous la marque “Bâtiment Énergie Environnement”	4
1.3. Portée de la certification	5
2. Délivrance d'une certification	5
2.1. Déroulement de la procédure de certification	5
2.2. La demande de certification	5
2.2.1. Version des documents de référence applicable	5
2.2.2. Présentation de la demande	6
2.2.3. Recevabilité de la demande	6
2.2.4. Contrat de certification	6
2.2.5. Date d'effet de la demande de certification	6
2.3. Instruction de la demande	6
2.4. Attestation provisoire	7
2.5. Réalisation des visites sur site	7
2.6. Délivrance de la certification	8
3. Marque de certification des référentiels “Bâtiment Énergie Environnement” et marque “Prestaterre”	9
3.1. Propriété des marques	9
3.2. Droit d'usage des marques	9
3.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque “Bâtiment Énergie Environnement”	9
3.4. Protection du droit d'usage des marques	10
4. Tarification et modalités de paiement	10
4.1. Grille tarifaire	10
4.2. Réunions et visites supplémentaires	11
4.3. Annulation par le Demandeur	11
4.4. Défaut de paiement	11
5. Pilotage du dispositif de certification	11
5.1. La Commission de Contrôle de l'Impartialité du Processus de Certification (CCIPC)	11
5.2. Composition de la Commission	12
5.3. Fonctionnement de la Commission	12
6. Clauses de sauvegarde	12
6.1. Confidentialité	12
Cas de certification de référentiels de l'association EFFINERGIE	12
Cas de certification de référentiels de l'association BBKA	13

6.2. Impartialité	13
6.3. Plaintes	13
6.4. Recours	13
6.5. Retrait de la certification	13
6.6. Validité du certificat	14
7. Résiliation du contrat de certification	14
8. Clauses terminales	14
8.1. Traitement des données et informations nominatives	14
8.2. Annuaire des produits et communication au public	15
8.3. Indemnisation	15
8.4. Accord entre parties	15
8.5. Loi applicable et juridiction compétente	15

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 le Demandeur 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
Cran-Gevrier
74 960 ANNECY

Son adresse postale est :

Prestaterre
1, Route de la Salle
Cran-Gevrier
74960 ANNECY

Téléphone : 04 50 22 81 23

Adresse électronique : contact-info@prestaterre.eu

1.2. Présentation générale de la certification de référentiels sous la marque “Bâtiment Énergie Environnement”

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 bâtiments rénovés.

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, tel qu’indiqué dans le contrat 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.

Prestaterre 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).

Le périmètre d’accréditation concerne les référentiels “BEE Logement Neuf”, “BEE Logement Rénovation”, “BEE Tertiaire Neuf” et “BEE Tertiaire Rénovation”. La portée détaillée est disponible sur demande à l’adresse contact-info@prestaterre.eu.

2. Délivrance d’une certification

2.1. Déroulement de la procédure de certification

Pour délivrer une certification, Prestaterre 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.

2.2. La demande de certification

2.2.1. Version des documents de référence applicable

La version du référentiel et des conditions générales de vente applicables est celle figurant sur le devis signé par le Demandeur.

Si une nouvelle version du référentiel est publiée par Prestaterre après signature du devis, et avant démarrage de l’évaluation, le client peut faire la demande à Prestaterre d’appliquer cette nouvelle version pour la certification de son opération. Cette demande est à adresser par mail à la personne chargée du suivi de l’opération. Toute nouvelle version de référentiel est visible et téléchargeable sur le site web de Prestaterre.

2.2.2. Présentation de la demande

Suite à la réception du devis signé par le Demandeur, Prestaterre récolte auprès de celui-ci toutes les informations nécessaires à la constitution de la demande de certification. Celle-ci est ensuite analysée afin de vérifier sa recevabilité.

2.2.3. Recevabilité de la demande

Si la demande est jugée non recevable, Prestaterre peut, soit demander des informations complémentaires au Demandeur, soit annuler la demande.

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

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

Si la demande est jugée recevable, Prestaterre établit un contrat de certification sur la base de ces informations.

2.2.4. Contrat de certification

Le contrat de certification envoyé par Prestaterre est à retourner signé par le Demandeur.

Le Demandeur reconnaît alors avoir pris connaissance de l'ensemble des éléments constituant le référentiel technique et ses annexes, dont la version est indiquée dans le contrat de certification, et qu'il en accepte pleinement les obligations.

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).

2.2.5. Date d'effet de la demande de certification

La date de réception du contrat de certification signé par le Demandeur détermine la date d'effet de la demande de certification.

Cette date apparaît clairement dans l'attestation de prise en charge du dossier qui est envoyée au Demandeur par courriel.

2.3. 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 Prestaterre, par référence au référentiel 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.

L'évaluateur de Prestaterre vérifie :

- les caractéristiques du projet ;
- la performance des produits, matériaux et équipements utilisés ;
- que les modalités de calcul des performances garantissent la justesse des résultats présentés dans les études et autres documents fournis.

L'évaluateur rédige un rapport dans lequel il peut exprimer des réserves à propos de points sensibles à surveiller au cours de la phase de réalisation, et/ou demander des modifications sur des éléments incompatibles avec la délivrance d'une attestation provisoire.

Le rapport d'évaluation est envoyé au Demandeur qui, en fonction du résultat de l'évaluation, peut obtenir une attestation provisoire de conformité.

2.4. Attestation provisoire

L'attestation provisoire doit être obtenue dans un délai de 12 mois (hors recours sur permis de construire) suivant la date d'effet de la demande de certification.

L'attestation provisoire délivrée est valable jusqu'à certification de l'opération ou annulation du contrat de certification par l'une ou l'autre des parties.

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.

S'il le juge nécessaire, Prestaterre se réserve le droit de faire appel à la sous-traitance d'une partie de l'évaluation dans le respect de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975. Cela pourra notamment concerner l'évaluation de la cohérence des différentes pièces justificatives en phase de conception des bâtiments.

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.

2.5. Réalisation des visites sur site

Prestaterre réalise, pour son compte, une (ou des) visite(s) in situ.

Les visites de sites permettent avant tout de constater l'existence de l'opération certifiée telle que décrite dans le contrat. Elles consistent à recueillir, par photo, les quelques éléments visibles sur le chantier au moment de la visite pour les communiquer à l'évaluateur pour vérification de la cohérence avec les documents fournis.

Dans tous les cas, les contrôles destinés à valider la conformité des exigences choisies et les points correspondants sont effectués par l'évaluateur à partir des factures et bons de livraison fournis par le maître d'ouvrage, seul le documentaire fait foi.

Le refus d'une visite in situ entraînera l'arrêt de la procédure de certification avec la conséquence éventuelle de l'annulation du contrat.

Dans le cas particulier des constructions pour lesquelles le suivi de chantier n'est pas assuré par un maître d'oeuvre, Prestaterre demandera au maître d'ouvrage de lui fournir une attestation délivrée par un organisme accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17020, et agréé par le ministère en charge de la

construction pour la vérification des exigences réglementaires relatives à la solidité structurelle de la construction.

Chaque opération fait l'objet d'une visite à minima. Dans le cas des « opérations à tiroirs », c'est-à-dire dont la livraison des bâtiments sera décalée dans le temps, plusieurs visites seront à prévoir au moment du devis.

La visite est programmée par Prestaterre à partir du moment où le bâtiment est hors d'eau, hors d'air. Le demandeur est alerté sur le fait qu'il est tenu de répondre aux relances de Prestaterre concernant l'avancement de son chantier, ceci afin de permettre que la visite ait lieu avant la livraison du bâtiment.

Les visites sont organisées par Prestaterre de manière inopinée, sans la présence nécessaire du maître d'ouvrage.

La personne chargée de la visite par Prestaterre repère les éléments participant à la performance de l'enveloppe ainsi que les équipements de chauffage, d'eau chaude sanitaire et de renouvellement d'air. Quand ceux-ci sont accessibles ou visibles, elle les prend en photos.

Ses constats font l'objet d'un compte rendu de visite qui, avec le reportage photos, sera analysé par un évaluateur. Celui-ci compare les éléments constatés lors de la visite avec les pièces justificatives du dossier pour en vérifier la cohérence. Ensuite, il met à jour le Livret d'opération (ou "Avis sur opération") avec ses commentaires et éventuelles demandes de pièces complémentaires.

Une Attestation de visite, un Compte rendu de visite et le Livret d'Opération complété (ou "Avis d'opération") sont envoyés au Demandeur.

À 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 modifications effectuées.

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.

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.

À compter de la visite de chantier, et en cas d'absence de réception des corrections demandées, des relances successives seront envoyées par Prestaterre, En cas d'absence de réponse du Demandeur, Prestaterre procédera à l'annulation du contrat à la date limite de validité de l'attestation provisoire ou 1 an après la date de la visite.

2.6. Délivrance de la certification

À l'achèvement des travaux, lorsque le Demandeur a fourni l'ensemble des pièces justificatives demandées et que l'évaluateur de Prestaterre en a validé la totalité, Prestaterre délivre le certificat de conformité.

Ce certificat indique :

- le nom du maître d'ouvrage ;
- le nom et l'adresse de l'opération ;
- la nature de l'ouvrage ;
- les mentions et niveaux atteints ;

- la version du référentiel applicable ;
- 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.

3. Marque de certification des référentiels “Bâtiment Énergie Environnement” et marque “Prestaterre”

3.1. Propriété des marques

Le seul titulaire des marques de certification « Bâtiment Énergie Environnement » et de la marque « Prestaterre » 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”**

Dès que le Demandeur reçoit la certification, il obtient aussi le droit d'usage de la marque “Bâtiment Énergie Environnement”.

Le Demandeur peut être autorisé par Prestaterre, sous condition d'accord écrit, à utiliser le droit d'usage de la marque “Bâtiment Énergie Environnement” 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 automatique en cas d'annulation en cours d'instruction.

- **Pour la marque “Prestaterre”**

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” 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 automatique en cas d'annulation en cours d'instruction.

Les règles d'usage des marques “Bâtiment Energie Environnement” et “Prestaterre” sont disponibles sur demande.

3.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque “Bâtiment Énergie Environnement”

Le Demandeur ayant le droit d'usage de la marque est autorisé 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 des marques "Bâtiment Energie Environnement" et "Prestaterre" (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^{ère} facture représentant 30% du montant total du contrat à la prise en charge du dossier ;
- une 2^{ème} facture représentant 50% du montant total du contrat à la suite de l'évaluation ;
- une 3^{ème} 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 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 visites supplémentaires

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

- réunion supplémentaire visant à expliciter le processus de certification ou le référentiel ;
- visite nécessaire à la suite d'une première visite ayant entraîné une demande de correction sur des non-conformités constatées ;
- visite initiale n'ayant pu être réalisée en raison de l'impossibilité d'accéder au site ou aux locaux ;
- visite réalisée dans le cadre d'une réclamation ou d'un recours.

4.3. Annulation par le Demandeur

La demande d'annulation du contrat par le Demandeur peut être faite par mail auprès du responsable Certifications ou par courrier simple.

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 traitement du dossier.

L'annulation du contrat sera effective suite au paiement du montant restant dû par le client.

4.4. 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 :

- les dossiers de certification qui lui sont soumis ;
- la création ou la modification des référentiels techniques ;
- les conditions générales de vente ;
- 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 Prestaterre. 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 Prestaterre.

Tous les dossiers de plaintes ou de recours sont traités et suivis par la Commission selon les modalités indiquées aux chapitres 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 Prestaterre 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’informations provenant des activités de certification, hors cas mentionnés ci-après, nécessite un accord écrit du Demandeur.

Cas de certification de référentiels de l'association EFFINERGIE

Dans le cadre d’une demande de certification comportant une mention relative aux référentiels de l’association Collectif Effinergie, le Demandeur accepte la communication des éléments demandés par l’association Collectif Effinergie dans le cadre de la convention signée entre Prestaterre et l’association Collectif Effinergie où il est précisé que l’organisme certificateur devra «... transmettre tous les trimestres à l’observatoire BBC géré par l’association Collectif Effinergie (...) les fiches de synthèse standardisées des études thermiques au format XML des opérations concernées (...), les coordonnées des maîtres d’ouvrage ou promoteurs pour chacune des opérations (...) pour leur mise en valeur dans l’observatoire BBC. ».

Dans le cadre de l’expérimentation Effinergie Patrimoine, les opérations pourront également faire l’objet d’une fiche de retour d’expérience sur le site du CREBA (centre de ressources pour la réhabilitation responsable du bâti ancien).

Cas de certification de référentiels de l'association BBKA

Dans le cadre d'une demande de certification comportant une mention relative aux référentiels de l'association BBKA, le Demandeur accepte la communication des éléments demandés par l'association BBKA dans le cadre de la convention signée entre Prestaterre et l'association BBKA où il est précisé que l'organisme certificateur devra "dans le respect de ses obligations de confidentialité, transmettre semestriellement les informations relatives aux bâtiments labellisés, à des fins de suivi du développement et du déploiement de l'offre de labellisation et d'alimentation des retours d'expérience".

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).

Pour que toute plainte soit recevable, le délai 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 Demandeur.

Cet expert devant remplir sa mission de médiateur en toute neutralité et ne devra en aucun cas avoir été ou être un fournisseur du Demandeur 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 Demandeur et de 50% du montant par Prestaterre.

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 faisant l'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 dans le contrat de certification.

Le retrait d'une certification entraînera le retrait automatique du droit d'usage des marques de certification.

6.6. Validité du certificat

Toute modification de nature à remettre en cause la validité de l'évaluation ayant donné lieu à la certification doit être signalée par le Demandeur à Prestaterre. Dans le cas contraire, le Demandeur s'expose au risque d'annulation de la certification, rendant ainsi caduque la validité du certificat délivré du bien concerné.

Saisi par le Demandeur, ou le détenteur d'un bien certifié sous le Label "Bâtiment Énergie Environnement", Prestaterre se réserve le droit de vérifier qu'il n'y a pas eu de modifications de nature à remettre en cause la validité de l'évaluation ayant donné lieu à la certification

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

En cas de transformations ayant entraîné, ou suspectées d'avoir entraîné, le non-respect des exigences liées à l'obtention de la certification, Prestaterre pourra suspendre la certification. Dans ce cas, le Demandeur devra faire une nouvelle demande de certification afin de recommencer tout le processus, 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 :

- fournit des informations délibérément mensongères lors de sa demande ;
- failli au respect des présentes conditions générales de vente.

8. Clauses terminales

8.1. Traitement des données et informations nominatives

Lors de la demande de certification ou au cours du processus de certification, des données nominatives pourront être recueillies par Prestaterre.

Prestaterre est alors amené à constituer, conserver et mettre à jour des fichiers contenant des données personnelles transmises par le Demandeur et relatives au traitement du dossier 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 ou par courrier à l'adresse postale.

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 ;
- version de référentiel appliquée ;
- 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 exhaustive, les frais d'avocats et de conseil) 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 Prestaterre 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 Prestaterre et le Demandeur concernant l'utilisation du service.

Pour Prestaterre, 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).