



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



Bâtiment Énergie Environnement

Applicables au 11 octobre 2023

SOMMAIRE

1. Généralités	4
1.1. Présentation de PRESTATERRE	4
1.2. Présentation générale du service	5
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	6
2.2.1. Version des documents de référence applicable	6
2.2.2. Présentation de la demande	6
2.2.3. Recevabilité de la demande	6
2.2.4. Contrat de certification	7
2.2.5. Date d'effet de la demande de certification	7
2.3. Instruction de la demande	7
2.4. Sous-traitance	8
2.5. Attestation provisoire	8
2.6. Réalisation des visites sur site	8
2.7. Délivrance de la certification	9
3. Marque de certification des référentiels "Bâtiment Énergie Environnement" et marque "PRESTATERRE"	10
3.1. Propriété des marques	10
3.2. Droit d'usage des marques	10
3.3. Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque "Bâtiment Énergie Environnement"	10
3.4. Protection du droit d'usage des marques	11
4. Tarification et modalités de paiement	12
4.1. Grille tarifaire	12
4.2. Réunions et visites supplémentaires	12
4.3. Retard de paiement	13
4.4. Défaut de paiement	13
5. Pilotage du dispositif de certification	13
5.1. La Commission de Contrôle de l'Impartialité du Processus de Certification (CCIPC)	13
5.2. Composition de la Commission	13
5.3. Fonctionnement de la Commission	14
6. Clauses de sauvegarde	14
6.1. Confidentialité	14
Cas de certification de référentiels de l'association EFFINERGIE	14
Cas de certification de référentiels de l'association BBKA	14
6.2. Impartialité	15
6.3. Plaintes	15

6.4. Recours	15
6.5. Retrait de la certification	15
6.6. Validité du certificat	15
7. Résiliation du contrat de certification	16
7.1 Résiliation unilatérale du Contrat par le Client	16
7.2 Résiliation unilatérale du Contrat par PRESTATERRERRE	16
8. Imprévision	16
9. Droit de rétractation	17
10. Clauses terminales	17
10.1. Traitement des données et informations nominatives	17
10.2. Annuaire des produits et communication au public	18
10.3. Indemnisation	18
10.4. Accord entre parties	19
10.5. Loi applicable et juridiction compétente	19
RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION	20
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION	21

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 Client de la certification « Bâtiment Énergie Environnement » (BEE).

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

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L.441-1 du Code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles PRESTATERRE délivre, aux Clients professionnels qui lui en font la demande, la certification de référentiels sous la marque « *Bâtiment Energie Environnement* » (BEE) (Ci-après « le Service »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par PRESTATERRE auprès des Clients de même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment au sein de ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Toute commande implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et des conditions générales d'utilisation du site internet de la société PRESTATERRE.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de la société PRESTATERRE sont donnés à titre indicatifs et révisables à tout moment.

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@prestaterre.eu

1.2. Présentation générale du service

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@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 contrat de certification signé par le Client.

Tout acceptation du contrat de certification implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

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.

Toutes les versions antérieures de nos référentiels sont accessibles sur simple demande à l'adresse contact@prestaterre.eu

2.2.2. Présentation de la demande

À la suite de la réception du devis signé par le Client, 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 Client, soit refuser 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 Client ;
- 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.

La non-recevabilité de la demande entraîne par voie de conséquence la caducité du devis entre PRESTATERRE et le Client.

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 Client.

La procédure de certification n'est démarrée qu'à la réception du contrat signé.

Le Client 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 Client ou de cessation de ses activités dans le cours d'un processus de certification, le tiers éventuel reprenant ou poursuivant les activités du Client initial (après fusion, liquidation ou absorption du Client).

2.2.5. Date d'effet de la demande de certification

La date de réception du contrat de certification signé par le client 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 Client 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 Client qui, en fonction du résultat de l'évaluation, peut obtenir une attestation provisoire de conformité.

2.4. Sous-traitance

S'il le juge nécessaire, PRESTATERRE se réserve le droit de faire appel à la sous-traitance d'une partie de l'évaluation, ou de certaines visites de site, 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 et la visite sur site.

Tout Client 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. Attestation provisoire

L'attestation provisoire délivrée est valable jusqu'à certification de l'opération ou résiliation 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.

2.6. Réalisation des visites sur site

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 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 la résiliation du contrat aux torts du client.

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 Client 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 Client.

À la suite de la visite sur chantier et de l'envoi du livret d'opération au Client, dans le cas où l'évaluateur identifierait des incohérences avec le dossier technique de conception, , PRESTATERRE pourra solliciter le Client pour qu'il procède, ou fasse procéder, aux modifications nécessaires. Le Client devra faire parvenir à PRESTATERRE les pièces justificatives attestant de la réalité des modifications effectuées.

Selon les cas, PRESTATERRE pourra exiger une visite sur site complémentaire, afin de vérifier la mise en conformité avec le dossier de conception. Cette visite fera l'objet d'une facturation.

Dans le cas de non présentation de justificatifs, ou de refus par le Client d'établir une mise en conformité avec le dossier de conception, , PRESTATERRE procédera à l'interruption du processus d'attribution de la certification voire, à la résiliation du contrat de certification.

2.7. Délivrance de la certification

À l'achèvement des travaux, lorsque le Client 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 de la marque française figurative « BATIMENT ENERGIE ENVIRONNEMENT enregistrée sous le numéro 4988934 auprès de l'INPI et de la marque française figurative « PRESTATERRE » enregistrée auprès de l'INPI sous le n° 4988923 en classe 42 est la société PRESTATERRE.

3.2. Droit d'usage des marques

Tout Client qui utilise les marques de certification « Bâtiment Energie Environnement » ou « PRESTATERRE » s'engage à respecter le règlement d'usage afférent à ces marques.

- **Pour la marque “Bâtiment Énergie Environnement”**

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

Le Client 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 Client 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 auprès de PRESTATERRE.

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

Le Client 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 Client 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 Client.

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 PRESTATERRÉ. 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 PRESTATERRÉ pour s'assurer de la validité de la certification.

Le Client 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 PRESTATERRÉ ;
- b) à ne faire aucune déclaration à propos de cette certification que la société PRESTATERRÉ pourrait juger non autorisée ou susceptible d'induire en erreur ;
- c) à se conformer aux exigences de la société PRESTATERRÉ 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 PRESTATERRÉ ;
- 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 "PRESTATERRÉ" (disponibles sur demande).

Lorsqu'il fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de ses produits ou services ou sur ses documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, le Client s'engage à reproduire les informations suivantes afin de les porter à la connaissance de tout utilisateur :

- Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque de garantie ;
- La dénomination du référentiel de certification utilisé ;
- Les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu ».

Pour toute communication, le Client veillera à respecter ces points.

Toutes les versions de référentiels sont accessibles sur simple demande à l'adresse contact@prestaterre.eu.

3.4. Protection du droit d'usage des marques

Dans l'hypothèse où les modalités d'utilisation des marques visées au 3.3 des présentes CGV ne seraient pas respectées, PRESTATERRÉ 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.

Dans l'hypothèse contraire, et après mise en demeure adressée par PRESTATERRE et restée infructueuse dans un délai de trois mois après réception, le Client devra cesser tout usage des marques de certification.

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 de certification comprend notamment :

- la prise en charge du dossier ;
- la revue de la demande ;
- l'évaluation du dossier en vue de délivrer l'attestation provisoire de conformité ;
- la visite de site ;
- l'évaluation globale du dossier en vue de délivrer la certification.

Conformément à l'article L.441-1 III, le montant total et précis de la certification est communiqué au Client après réception du devis signé et évaluation des différents coûts précédemment exposés. Ce montant total est précisé dans le contrat de certification remis au Client, lui permettant ainsi conformément à l'article 1127-2 du Code civil de vérifier les détails de sa commande ainsi que son prix total.

Le montant total du service 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 Client 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 des présentes Conditions Générales de Vente) ou par virement bancaire.

Aucun escompte n'est accepté pour paiement anticipé du Client.

4.2. Réunions et visites supplémentaires

Les réunion(s) ou (et) le(s) visite(s) sur site supplémentaires seront facturées au Client 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. Retard de paiement

Chaque facture émise est payable sous 30 jours nets à compter de son émission.

Tout retard de paiement du Client entraînera, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

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 Client s'engage pour le parfait paiement de la prestation, solidairement au Client.

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 collègues :

- 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 Client.

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 Client 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 Client 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 .

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 Client.

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

6.4. Recours

Le Client 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 Client 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 Client à PRESTATERRE. Dans le cas contraire, le Client s'expose au

risque d'annulation de la certification, rendant ainsi caduque la validité du certificat délivré du bien concerné.

Saisi par le Client, 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 Client 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 Client devra faire une nouvelle demande de certification afin de recommencer tout le processus, incluant le paiement associé.

7. Résiliation du contrat de certification

7.1 Résiliation unilatérale du Contrat par le Client

Il est rappelé que, conformément aux dispositions légales, la résiliation du contrat est possible par la même voie que lors de la souscription du contrat.

Après l'envoi par PRESTATERRE de l'attestation de prise en charge du dossier, aucune résiliation postérieure ne pourra faire l'objet du remboursement des règlements liés à des facturations correspondant au traitement du dossier.

La résiliation du contrat sera effective à la suite du paiement du montant restant dû par le Client.

7.2 Résiliation unilatérale du Contrat par PRESTATERRE

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

- fournit des informations délibérément mensongères lors de sa demande ;
- failli au respect des présentes conditions générales de vente et notamment si ce dernier a manifesté un refus de visite sur site (2.6), effectué un usage des marques de certification non conforme au règlement d'usage afférent ainsi qu'aux modalités d'utilisation décrites au 3.3 des présentes CGV.

8. Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

9. Droit de rétractation

Une fois confirmée et acceptée par PRESTATERRE, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

Conformément aux articles. L 221-3 et L.221-18 du Code de la consommation, tout Client (i) ayant conclu un contrat hors établissement (ii) n'entrant pas dans le champ de son activité principale et (iii) disposant d'un nombre de salarié inférieur ou égal à cinq, est informé qu'il dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de certification pour exercer son droit de rétractation auprès de PRESTATERRE, et annuler sa commande sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de PRESTATERRE et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Client et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit à rétractation. Cette renonciation expresse étant matérialisée par la signature du document intitulé "[Renonciation au droit de rétractation](#)" figurant en annexe du Contrat de certification.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du [formulaire de rétractation](#) en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente et également disponible sur le site internet, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par PRESTATERRE, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au siège de PRESTATERRE mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services commandés est remboursé. La facture de prise en charge restera de plein droit acquise à PRESTATERRE et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Le remboursement des autres sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par PRESTATERRE, de la notification de la rétractation du Client.

10. Clauses terminales

10.1. 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.

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par la société PRESTATERRERRE. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est la société PRESTATERRERRE. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le PRESTATERRERRE s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : " contact@prestaterre.eu ". En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Fournisseur de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

10.2. Annuaire des produits et communication au public

Dans le cadre de la tenue de l'annuaire des produits certifiés, PRESTATERRERRE 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 Client autorise PRESTATERRERRE à publier sur son site web les informations citées ci-dessus concernant son opération.

10.3. Indemnisation

Le Client s'engage à garantir PRESTATERRERRE 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 PRESTATERRRE déclarée par un tribunal compétent.

10.4. 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 Client 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.

10.5. 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).

RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION

(article L 221-25° du code de la consommation)

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer à votre droit de rétractation de 14 jours en vue de rendre immédiatement applicable la convention référencée ci-dessous (1 formulaire par convention).

Vous recevrez un accusé de bonne réception de votre renonciation.

PRESTATERRERRE CERTIFICATIONS – SASU – RCS ANNECY n° 509 425 369 - 04.50.22.81.23 – contact@prestarre.eu – Siège social situé 1, Route de la Salle CRAN-GEVRIER 74960 ANNECY

N° de Commande :

Je/nous (*) soussigné(s) : Prénom(s)/noms(s) :

Adresse postale :

E-mail :

Vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) renonciation à mon/notre (*) droit de rétractation de la convention référencée ci-dessus.

Je/nous (*) reconnais/reconnaissons avoir pris conscience que de ce fait la convention commence à s'exécuter dès la réception dudit formulaire avec toutes ses conséquences.

Date :

Signature :

(*) *Rayez la mention inutile.*

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et nous retourner ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de certification.

A l'attention de PRESTATERRE CERTIFICATIONS – SASU – RCS ANNECY n° 509 425 369 - 04.50.22.81.23 – contact@prestarre.eu – Siège social situé 1, Route de la Salle CRAN-GEVRIER 74960 ANNECY :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

.....

.....

Signature du (des) Client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

.....

Date :

(*) Rayez la mention inutile.