



# RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION

## Label Promotelec Rénovation Responsable

### PRÉSENTATION

Promotelec Services est un organisme certificateur c'est-à-dire un organisme indépendant des parties en cause qui donne une assurance écrite qu'un produit apparaît conforme aux exigences spécifiées dans son référentiel.

Promotelec Services propose notamment des offres en matière de certification de rénovation immobilière à titre d'habitation (ci-après opération) et, pour ce faire, bénéficie d'une accréditation n° 5-0529 décernée par le Cofrac.

Promotelec Services est seule habilitée à délivrer le certificat « Label Promotelec Rénovation Responsable » associé à un des niveaux de performance suivants : \*, \*\*, \*\*\*, \*\*\*\*, Effinergie Rénovation, BBC-Effinergie Rénovation, HPE Rénovation.

Les conditions d'attribution et d'usage du certificat « Label Promotelec Rénovation Responsable » sont déterminées par les conditions générales de vente y afférentes ainsi que par le présent règlement d'attribution.

Aussi, le demandeur, qui demande à bénéficier du droit d'usage de la marque « Label Promotelec Rénovation Responsable », adhère-t-il nécessairement tant aux conditions générales susmentionnées qu'au présent règlement d'attribution et au référentiel. Ces trois documents constituent la convention valant contrat avec Promotelec Services au sens de l'article 1134 du Code civil.

En revanche, Promotelec Services n'a aucun lien avec tout autre intervenant à l'acte de construire.

Promotelec Services n'est pas une entreprise chargée d'assurer la conformité des installations, objets de son certificat, tant du point de vue des prestations commandées par le maître de l'ouvrage à l'entreprise que des normes.

Promotelec Services n'a notamment pour mission ni de réaliser les travaux, ni d'assurer la direction et le contrôle du chantier.

En d'autres termes, Promotelec Services n'est pas un bureau de contrôle, ni un bureau d'études technique, ni un contrôleur technique au sens des articles L. 111-23 à L. 111-26 du Code de la construction et de l'habitation, ni un maître d'œuvre ni, d'une manière générale, un constructeur au sens des articles 1792 et suivants du Code civil.

Le fait qu'il reçoive, au titre de la demande de certificat, certains documents techniques ne lui impose pas d'obligations particulières de conseil. Il ne lui appartient pas en particulier de fournir des conseils relatifs aux choix des entreprises, à la conduite du chantier, et encore moins d'assurer la conception, la direction, et le contrôle des travaux.

### Chapitre 1: DÉFINITIONS

**Demandeur** : personne physique ou morale présentant une demande d'attribution « Label Promotelec Rénovation Responsable ». Dans le cas où le demandeur choisit un représentant, il s'engage à informer Promotelec Services de tout changement le concernant en particulier s'agissant de la cessation de ses attributions. En toutes hypothèses, le demandeur et/ou son représentant s'engagent à transmettre à Promotelec Services toutes les informations nécessaires et utiles au traitement du dossier.

**Représentant** : personne physique ou morale choisie par le demandeur pour le représenter auprès de Promotelec Services. Le représentant est réputé vis-à-vis de Promotelec Services disposer d'un mandat régulièrement signé par le demandeur. Le représentant accepte d'être rendu destinataire de toutes les correspondances de la part de Promotelec Services. Le représentant a les mêmes obligations que le demandeur du « Label Promotelec Rénovation Responsable » qu'il représente.

**Label** : il s'agit du « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

**Référentiel** : document technique définissant les caractéristiques que doit présenter l'opération objet de la demande de label.

**Opération** : opérations de rénovation (maison(s) individuelle(s) ou bâtiments collectifs) situées en France métropolitaine dont la destination précisée dans le permis de construire est à usage de logement ou assimilé (cf. Référentiel « Label Promotelec Rénovation Responsable » réf. PRO 1525).

### Chapitre 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 2.1 Objet du règlement d'attribution

Le présent règlement d'attribution (ci-après le règlement) a pour objet de définir les conditions d'attribution de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable » enregistrée par Promotelec Services, domiciliée Tour Chante Coq, 5 rue Chante Coq, 92808 Puteaux Cedex. L'usage de cette marque est consenti au seul demandeur du « Label Promotelec Rénovation Responsable » sous les conditions ci-après définies dès lors qu'il aura obtenu la certification de Promotelec Services, organisme certificateur.

# RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION

## Label Promotelec Rénovation Responsable

Il a la valeur et la force d'une convention au sens des dispositions de l'article 1134 du Code civil entre le demandeur et/ou son représentant et Promotelec Services.

Le demandeur et/ou son représentant, qui remettent à Promotelec Services un contrat de demande « Label Promotelec Rénovation Responsable » renseigné, adhèrent nécessairement aux entiers termes du présent règlement d'attribution, des conditions générales de vente, du référentiel et des documents, règles et normes auxquels il est renvoyé, dont ils reconnaissent avoir une parfaite connaissance.

À la suite d'une modification des conditions générales de vente, l'édition applicable sera celle en vigueur au jour de la demande d'attribution.

En cas d'éditions successives des référentiels, l'édition applicable sera celle en vigueur au jour de la demande d'attribution et reportée sur le contrat de demande.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces contractuelles, le règlement d'attribution prévaudra toujours.

### 2.2 Objet du label

Le label a pour objet de certifier à un demandeur, que l'opération telle que visée au contrat de demande respecte le référentiel du « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

Le label impose le respect par le demandeur et/ou son représentant **des prescriptions obligatoires** sur chacun des postes clés du bâtiment, telles que définies au référentiel applicable.

Le maître d'ouvrage s'il le souhaite peut dépasser les exigences des niveaux de performances au travers de mentions supplémentaires portant sur les émissions de CO<sub>2</sub> :

- Mention Or ;
- Mention Argent ;
- Mention Bronze.

Ces mentions sont mobilisables uniquement sur les niveaux de performance BBC-Effinergie Rénovation, Effinergie Rénovation et HPE Rénovation.

Chaque mention correspondant à un seuil d'émissions de CO<sub>2</sub>.

L'obtention du label par le demandeur lui confère le droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable ». Les modalités d'utilisation de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable » sont définies au chapitre 5 du présent règlement.

### 2.3 Missions de Promotelec Services

Dans le cadre de l'attribution du label, Promotelec Services assure le dispositif suivant :

- l'examen de la demande d'attribution avec ou sans mentions et notamment le constat de l'acceptation des engagements du demandeur stipulés dans le contrat ;
- l'examen de cohérence de l'étude thermique règlementaire ;
- la vérification du respect du référentiel ;
- la visite sur site et l'exploitation du rapport ;
- la réception des éventuelles déclarations de mise en conformité et levées de réserves ;
- le récolement des pièces techniques justificatives et des attestations ;
- la délivrance du « Label Promotelec Rénovation Responsable » et le cas échéant les attestations et labels complémentaires en rapport avec les options choisies.

## Chapitre 3 : MODALITÉS D'ATTRIBUTION

### 3.1 Demande d'attribution

#### 3.1.1 Présentation de la demande

La demande d'attribution du label est matérialisée par un « contrat de demande » renseigné sous sa seule responsabilité par toute personne physique ou morale désireuse d'obtenir le « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

Le contrat de demande est formulé en ligne. Le demandeur et son représentant éventuel peuvent soit signer électroniquement le contrat en ligne, soit signer la proposition de contrat en version papier laquelle doit être datée, paraphée et signée, et dans le cas d'une société, revêtue du cachet de cette dernière. Dans ce dernier cas, l'un des originaux signé doit être retourné par courrier postal à l'adresse : Promotelec Services, Service Labels, 8 rue Apollo, CS 30505, 31241 L'UNION CEDEX.

### 3.1.2 Délai de rétractation

Le délai de rétractation s'entend pour les seuls clients ayant le statut de consommateur.

Le demandeur dispose d'un délai de quatorze jours francs dans les conditions telles que rappelées aux conditions générales de vente.

Pour cette raison, l'examen de la demande d'attribution du label par Promotelec Services ne pourra débuter qu'à l'expiration de ce délai. À réception de la demande formalisant, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les délais, la volonté de se rétracter du demandeur ou de son représentant, Promotelec Services procédera alors au remboursement du demandeur ou de son représentant dans un délai n'excédant pas un mois à compter de la date de réception dudit courrier.

### 3.1.3 Date d'effet du contrat

La commande est passée en ligne sur le site internet à l'exclusion de tout autre procédé. Elle est matérialisée par le dépôt sur le site internet du contrat de demande dûment rempli.

L'acceptation de la commande par le prestataire résulte de la confirmation qu'il l'a bien reçue, en accepte les modalités et confirme les termes par courrier, courriel ou tout procédé équivalent. Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Cette date constitue la date d'effet du contrat.

La version des documents de référence à utiliser, notamment le référentiel et le règlement d'attribution, est celle indiquée sur le contrat de demande.

### 3.1.4 Recevabilité de la demande

La demande de label doit être validée auprès de Promotelec Services au plus tard avant la fin des travaux.

Pour constituer valablement sa demande d'attribution, le demandeur s'engage notamment à se référer et respecter les documents suivants :

- le Référentiel du Label Promotelec Rénovation Responsable (réf. PRO 1525) ;
- le présent Règlement d'attribution (réf. PS 1527) ;
- les Conditions générales de vente (réf. PS 1526).

Le demandeur ou son représentant devra fournir à Promotelec Services :

- le contrat de demande signé ;
- le paiement des frais afférent à la demande d'attribution de label conformément aux dispositions des conditions générales de vente à défaut d'existence de conditions particulières consenties au client.

Promotelec Services procédera alors à la vérification des informations portées sur le contrat de demande rempli par le demandeur.

Tout contrat incomplet ou incorrect fera l'objet d'un avis de non-recevabilité.

L'instruction technique du dossier commence après réception des premiers éléments techniques si et seulement si le dossier est recevable.

Toutefois, le demandeur dispose de la faculté au moment de la commande, sous sa seule responsabilité, de s'exonérer du dépôt complet des pièces nécessaires indiquées dans le référentiel du « Label Promotelec Rénovation Responsable » sur simple demande. Ces pièces pourront alors être fournies en cours de processus d'attribution. La responsabilité du certificateur ne pourra pas être engagée en cas d'erreur d'appréciation dont l'origine se trouverait dans l'absence d'une ou plusieurs pièces.

Les principales causes d'irrecevabilité de la demande par Promotelec Services peuvent être les suivantes sans prétendre à l'exhaustivité :

- demande présentée après la réalisation ;
- absence de règlement des frais de certification, dans le respect des règles de la commande publique ou des conditions particulières ;
- demande de « Label Promotelec Rénovation Responsable » pour une opération en dehors du champ d'application du label ;
- demande incomplète ou dossier mal renseigné :
  - absence du nom de l'opération et de l'adresse du chantier dans la demande,
  - absence du nom et de l'adresse du demandeur dans la demande,
  - absence d'un élément à joindre à la demande précisé dans le référentiel
  - absence de la signature du demandeur dans le contrat de demande.

### 3.1.5 Engagements du demandeur et/ou de son représentant

Le demandeur et/ou son représentant prennent l'engagement en signant le contrat de demande :

- de respecter le présent règlement d'attribution réf. PS 1527 ainsi que les exigences contenues dans le référentiel du « Label Promotelec Rénovation Responsable » réf. PRO 1525 ;
- de suivre le processus d'attribution jusqu'à l'obtention du « Label Promotelec Rénovation Responsable » ;
- d'apporter une réponse à toute demande de Promotelec Services sous un délai de deux mois maximum ;

- d'informer à tout moment et sans délai Promotelec Services de toutes modifications qu'ils décident d'apporter après l'envoi du contrat de demande de l'opération, de l'ouvrage ou des installations et plus généralement à donner toute information utile pour l'exercice de la mission de Promotelec Services. Ces modifications pourront donner lieu à la facturation par Promotelec Services de prestations complémentaires prévues dans les conditions générales de vente
- de ne faire référence au « Label Promotelec Rénovation Responsable » que dans les conditions fixées au chapitre 5 du présent règlement ;
- de ne pas faire usage de sa certification d'une façon susceptible de nuire à l'image et à la réputation de Promotelec Services et/ou de l'association Promotelec.

### 3.1.6 Évaluation de la demande

Une fois la demande d'attribution effectuée par le demandeur et/ou son représentant, un accusé de réception est adressé par Promotelec Services lequel mentionnera l'engagement du demandeur et/ou de son représentant dans la démarche d'obtention du label, en précisant les niveaux et la mention visée.

Promotelec Services procède alors à l'évaluation de la demande qui lui est présentée. Les modalités de l'évaluation sont explicitées dans le référentiel au chapitre 8 « Les éléments vérifiés dans le Label Promotelec Rénovation Responsable ». Promotelec Services se réserve le droit de demander la communication de documents complémentaires pour procéder à un examen sur pièces des caractéristiques déclarées de l'opération.

Si cet examen appelle des observations, Promotelec Services en informe par écrit le demandeur ou son représentant. Ces derniers doivent alors compléter ou mettre leur demande en conformité et en informer Promotelec Services sous un délai de deux mois maximum ; dans le cas contraire l'absence de mise en conformité peut entraîner un refus de certification.

À l'issue du contrôle de conformité du dossier technique ou une fois toutes les non-conformités levées, le demandeur de label et/ou son représentant reçoit une information de Promotelec Services lui signifiant la validation du dossier technique. Cette validation prendra la forme d'un courriel.

En cas de modification du projet initial, le demandeur de label et/ou son représentant communiquent à Promotelec Services toutes modifications apportées au projet initial et transmettent à Promotelec Services les calculs actualisés ainsi que les justificatifs éventuels de conformité au référentiel pour les modifications apportées.

En cas de disparition du demandeur ou de cessation de ses activités dans le cours du processus d'attribution du label, le tiers éventuel reprenant ou poursuivant les activités du demandeur initial (après fusion, liquidation ou absorption du demandeur) est réputé venir aux droits du demandeur et de son représentant et s'engage à respecter toutes les clauses du présent règlement le concernant.

La validité de la demande de label est de vingt-quatre mois à compter de la date d'effet.

Passé ce délai, pour tout dossier qui n'aurait pas obtenu le « Label Promotelec Rénovation Responsable », celui-ci fera l'objet d'une relance auprès du demandeur dans le vingt-cinquième mois suivant la date de réception. Passé un délai de deux mois après cette relance et sans réponse de la part du demandeur, le contrat de demande sera réputé comme résilié et le demandeur en sera informé. Toutefois, Promotelec Services se réserve le droit de prolonger la durée de validité de la demande après examen du bien-fondé des justifications fournies par le demandeur.

### 3.2 Visite sur site

Avant la réception du chantier, le demandeur ou son représentant avertit Promotelec Services de l'achèvement des travaux de l'opération et de la possibilité de visiter l'opération.

Promotelec Services fait réaliser la visite sur site par un prestataire. Conformément aux règles de droit en vigueur, le demandeur dispose d'un droit d'accès et de rectification ou de suppression des données personnelles le concernant. Les coordonnées et modalités de traitement et conservation des données sont indiquées au chapitre 9 du présent règlement. Au cas par cas, Promotelec Services se réserve le droit de réaliser la visite par ses préposés.

Conformément aux règles régissant l'accréditation par le Cofrac, Promotelec Services se réserve le droit de faire réaliser la visite en présence d'auditeurs du Cofrac.

Cette visite est réalisée, sans démontage et uniquement sur les parties apparentes de l'opération immobilière, sous forme de vérifications visuelles non destructives.

Cette visite a pour objet de confirmer le respect des déclarations faites et des engagements pris par le demandeur et/ou son représentant dans la demande d'attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

La visite des bâtiments collectifs et des lotissements de maisons individuelles constituant l'opération déclarée est effectuée sur la base de règles d'échantillonnage conformément aux dispositions énoncées par le référentiel.

Pour les bâtiments collectifs et les lotissements de maisons individuelles, le choix du (ou des) logement(s) inspecté(s) est opéré de manière discrétionnaire par le technicien et non par le demandeur et/ou son représentant.

Les modalités de la visite réalisée par le technicien sont explicitées dans le référentiel au travers du chapitre 8 « Les éléments vérifiés dans le « Label Promotelec Rénovation Responsable » ».

En cas de vérification impossible sur site de certains éléments, Promotelec Services se réserve le droit de demander la communication de documents complémentaires afin de vérifier la conformité des matériels ou matériaux installés aux exigences du référentiel.

À l'issue de la visite, le technicien établit un rapport, lequel est transmis à Promotelec Services qui l'analyse.

Si la visite révèle un non-respect du référentiel ou un écart par rapport aux éléments du dossier, Promotelec Services en informe le demandeur ou son représentant. Le demandeur de label et/ou son représentant mettent en conformité l'opération concernée dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de douze mois après réception des travaux. Chaque levée d'écart doit faire l'objet d'une justification motivée établie et signée sous sa responsabilité par le demandeur ou son représentant. Promotelec Services se réserve la faculté de vérifier la réalité de ces déclarations en procédant en tant que de besoin à une visite complémentaire.

Les frais liés à la réalisation de ces nouvelles visites complémentaires seront à la charge du demandeur et/ou de son représentant.

Pour toute opération nécessitant une déclaration de mise en conformité de la part du demandeur et/ou de son représentant, l'absence de réception par Promotelec Services de cette déclaration dans un délai de deux mois à compter de la visite entraîne l'émission de deux relances successives espacées de deux mois.

À l'issue de cette deuxième relance et en cas d'absence de réponse du demandeur dans un délai d'un mois, la demande d'attribution est réputée résiliée de plein droit aux torts exclusifs du demandeur et/ou de son représentant sans recours possible.

Promotelec Services procédera alors à l'archivage sans suite de la demande d'attribution du demandeur et/ou de son représentant.

Cette résiliation ne saurait permettre au demandeur ni à son représentant de prétendre à un quelconque remboursement ou demande d'indemnité.

### 3.3 Attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable »

En l'absence d'écart à l'issue de la visite ou après levée des réserves éventuelles, Promotelec Services délivre le « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

Le « Label Promotelec Rénovation Responsable » fait l'objet d'un certificat délivré par Promotelec Services identifiant l'objet de la certification octroyée, le niveau de performance obtenu accompagné le cas échéant d'une mention.

L'adresse mentionnée sur le certificat correspond à l'adresse renseignée sur le contrat de demande du label à l'exclusion de toute autre. Celle-ci ne pourra faire l'objet d'aucune modification.

### 3.4 Cas de la disparition du demandeur

En cas de disparition du demandeur ou de cessation de ses activités dans le cours du processus d'attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable », le tiers éventuel reprenant ou poursuivant les activités du demandeur initial (après fusion, liquidation ou absorption du demandeur) est réputé venir aux droits du demandeur et de son représentant et s'engage à respecter toutes les clauses du présent règlement le concernant.

### 3.5 Cas de la modification du contrat de demande

Promotelec Services offre la possibilité au demandeur, sous réserve d'acceptation par Promotelec Services, de modifier son contrat initial afin qu'il puisse bénéficier des nouveautés d'une nouvelle version du référentiel, ou modifier son choix d'options/mentions. Tous les changements du contrat de demande initial se font sous la seule et entière responsabilité du demandeur.

## Chapitre 4 : PILOTAGE DU DISPOSITIF DE CERTIFICATION : COMITÉ DE SUIVI

Le comité de suivi traite de toutes les questions, d'ordre général, relatives au processus d'attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

#### a) Attributions

- Il s'assure de l'application du présent règlement d'attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable » et prend toutes les mesures correctives nécessaires.
- Il valide les processus de visite mis en place qui peuvent prendre en compte les spécificités des demandeurs (par exemple, les constructeurs réalisant des opérations répétitives sur la base de descriptifs « types ») ou des réalisations (par exemple, opérations collectives ou individuelles).
- Il décide de toute modification ou ajustement jugé utile.
- Il définit les règles d'échantillonnage des vérifications des dossiers et des inspections sur chantier.

- Il s'assure de l'accréditation de ses prestataires d'inspection selon la norme NF EN ISO/CEI 17020 ou d'un niveau de compétence équivalent.
- Il désigne nominativement les certificateurs Promotelec Services. Il organise une supervision annuelle des dossiers de certification pour chaque certificateur et établit un bilan annuel.
- Il prend toute mesure nécessaire à la gestion et à la protection du label.
- Il décide les poursuites à engager pour la défense de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable », en cas d'utilisation abusive de cette dernière.
- Il formule un avis sur les sanctions à prendre à l'encontre des demandeurs du « Label Promotelec Rénovation Responsable » en cas de non-respect par ceux-ci des obligations qui leur incombent.

### b) Fonctionnement

- Le comité se réunit deux fois par an au minimum sur l'initiative de son président. Les membres du comité de suivi sont tenus au secret professionnel.

## Chapitre 5 : USAGE DE LA MARQUE COLLECTIVE DE CERTIFICATION « LABEL PROMOTELEC RÉNOVATION RESPONSABLE »

### 5.1 Marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable »

#### 5.1.1 Propriété de la marque

Promotelec Services est propriétaire de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable ». Promotelec Services s'engage pendant toute la durée d'exploitation du présent règlement à maintenir en vigueur cette marque. Le demandeur et/ou son représentant ne sauraient revendiquer un quelconque droit de propriété.

#### 5.1.2 Droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable »

L'obtention du « Label Promotelec Rénovation Responsable » par le demandeur lui confère le droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

Le demandeur obtient le droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable » dès lors que le « Label Promotelec Rénovation Responsable » a été attribué par Promotelec Services.

Il est toutefois admis par Promotelec Services que le demandeur puisse faire usage de manière anticipée de la marque à titre provisoire, dans les conditions précisées au paragraphe 5.1.3. Cependant, la résiliation en cours d'instruction entraîne automatiquement la suppression du droit d'usage anticipé de la marque « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

#### 5.1.3 Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque

Le droit d'usage conféré au seul demandeur l'autorise, pendant une durée maximum de 2 ans à compter de la date d'attribution du label, à développer toute communication visant à informer des tiers que le « Label Promotelec Rénovation Responsable » a été délivré par Promotelec Services à une opération donnée.

À cette fin, il respecte les conditions définies dans le document « Charte d'utilisation des marques liées aux produits commercialisés par Promotelec Services ».

Promotelec Services admet toutefois qu'à réception de la demande d'attribution, le droit d'usage puisse être utilisé de manière anticipée par le demandeur, sous réserve que ce dernier mentionne clairement que la procédure d'attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable » est en cours d'instruction par Promotelec Services. Dans ce cas, le droit d'usage n'est que provisoire, et devra être soit confirmé, soit retiré par Promotelec Services en fonction des suites qui seront réservées à la demande d'attribution du demandeur.

Le demandeur ne peut faire usage de ce droit que pour la seule opération ayant obtenu le « Label Promotelec Rénovation Responsable », sans qu'il puisse exister un risque de confusion.

En conséquence, le demandeur doit désigner d'une façon explicite et non équivoque l'opération admise à bénéficier de ce droit. Toute autre opération doit faire l'objet d'une nouvelle demande d'attribution.

Par ailleurs, toute communication sur le label par le demandeur doit impérativement mentionner le numéro du dossier Promotelec Services.

Le droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable », dont l'opération bénéficie, peut être transféré au nouvel acquéreur de l'opération, sous réserve que le bien satisfasse toujours aux conditions qui ont permis l'attribution du « Label Promotelec Rénovation Responsable ». Ce point relève de la seule responsabilité du demandeur, qui garantira en première demande Promotelec Services contre toute réclamation en lien avec ce point.

Toute modification apportée à une rénovation ayant obtenu le « Label Promotelec Rénovation Responsable » et affectant les conditions pour lesquelles ledit label avait été attribué, a pour effet de faire cesser le droit d'usage de la marque par le demandeur.

### 5.1.4 Protection du droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable »

En cas de manquement aux exigences du présent règlement, Promotelec Services est en droit d'exiger, à tout moment, du titulaire du droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable » de se mettre en conformité dans les plus brefs délais avec les dispositions du présent règlement.

Si la demande de mise en conformité par le titulaire du droit d'usage de la marque « Label Promotelec Rénovation Responsable » n'est pas satisfaite dans le mois à compter de la mise en demeure par Promotelec Services, le titulaire du droit d'usage de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable » devra en cesser tout usage sur injonction de Promotelec Services, adressée par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Promotelec Services se réserve le droit d'intenter, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'il jugera opportune en cas d'usage abusif de sa marque collective de certification et notamment, d'engager toute action en contrefaçon de ladite marque, en cas d'usage par une personne qui ne serait pas ou qui ne serait plus autorisée par Promotelec Services à utiliser la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

### 5.1.5 Utilisation du logo et défense de la marque Cofrac

Bien que Promotelec Services soit, en tant que certificateur, accrédité par le Cofrac, le demandeur et/ou son représentant ne peuvent se prévaloir de l'accréditation Cofrac qui reste limitée au seul organisme certificateur.

## Chapitre 6 : RETRAIT DU LABEL

Le label décerné à une opération peut être retiré à tout moment par Promotelec Services, sans qu'il puisse lui en être fait de valable reproche, en cas de non-respect par le demandeur et/ou de son représentant du règlement d'attribution ou encore en cas de déclaration de mise en conformité mensongère.

Promotelec Services notifie ce retrait par un courrier recommandé au format papier ou numérique à l'attention du demandeur et/ou de son représentant.

Le retrait du label entraîne automatiquement le retrait du droit d'usage par le demandeur et/ou de son représentant de la marque collective de certification « Label Promotelec Rénovation Responsable ».

Le demandeur et/ou son représentant doivent dans tous les cas de retrait retourner à Promotelec Services les documents de certification. Une procédure aux fins d'exécution forcée à l'effet d'obtenir les dits documents pourra être requise par Promotelec Services aux frais du demandeur et/ou du représentant au cas où ceux-ci ne s'exécuteraient pas spontanément.

## Chapitre 7 : RESPONSABILITÉ

Seuls les manquements aux exigences du référentiel engagent la responsabilité de Promotelec Services dans la mesure où :

- un manquement ou un non-respect du présent règlement d'attribution est prouvé ;
- et pour les seuls dommages en résultant directement à l'exclusion du coût de remise en état et/ou de mise en conformité de l'opération au référentiel et des vices affectant l'opération du demandeur.

Le (ou les) manquement(s) au référentiel doivent alors être apparents, visibles, accessibles et susceptibles d'être relevés suivant les méthodes de visite de Promotelec Services définies ci-avant.

En revanche, compte tenu de la nature de son intervention, Promotelec Services n'engage jamais sa responsabilité sur la conformité de l'opération aux prescriptions, règles et normes en vigueur autre que les points définis dans son référentiel ni sur le bon fonctionnement, l'adéquation ou les bonnes performances des installations de l'opération.

Les erreurs ou insuffisances affectant l'étude thermique comme le dossier technique transmis à Promotelec Services n'engagent pas sa responsabilité.

Plus généralement, la responsabilité de Promotelec Services n'est jamais engagée :

- en cas d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le demandeur et/ou son représentant ou des conséquences résultant de la transmission tardive d'informations par le demandeur et/ou son représentant n'ayant pu être prises en compte lors de la visite ;
- en cas de force majeure telle que définie par la Loi et les Tribunaux.

La responsabilité de Promotelec Services est aussi exclue en raison de manquement à son référentiel relatif à une partie de l'opération que Promotelec Services n'aurait pas visitée.

Promotelec Services engage sa responsabilité au titre des dommages résultant directement et exclusivement de manquements fautifs à ses obligations de délivrance, de traitement du label telles que définies au présent règlement d'intervention et des documents auxquels il se réfère sous réserve des précisions et limitations apportées ci-après.

Dans tous les cas où la responsabilité de Promotelec Services serait engagée, Promotelec Services n'indemniserait que les seules conséquences dommageables en lien direct avec ses fautes en rapport avec le contenu de sa mission à l'exclusion expresse du coût de remise en état et/ou en conformité de l'opération avec son référentiel ou de vices affectant l'opération.

Dans tous les cas, aucune action en responsabilité ne saurait être exercée envers Promotelec Services plus d'un an après la délivrance du label.

Toute réclamation en lien avec l'exécution de l'opération concernera exclusivement le demandeur et/ou son représentant lesquels, en tant que de besoin, s'en porte garant vis-à-vis de Promotelec Services. Promotelec Services n'assume en aucun cas les responsabilités afférentes aux constructeurs, concepteurs, prescripteurs et promoteurs.

## Chapitre 8 : MODALITÉS FINANCIÈRES DE L'INTERVENTION DE PROMOTELEC SERVICES

Toute demande de label transmise à Promotelec Services entraîne des frais à la charge du demandeur et/ou de son représentant qui s'y obligent solidairement.

Des frais supplémentaires seront exigés au demandeur et/ou à son représentant :

- dans l'hypothèse où la visite de l'opération n'a pu avoir lieu du fait du demandeur et/ou de son représentant ou a été reportée par le demandeur et/ou son représentant ;
- dans l'hypothèse où le demandeur et/ou son représentant modifient, postérieurement à leur demande d'attribution de label, l'opération objet du label ;
- dans l'hypothèse où Promotelec Services est contraint du fait du demandeur et/ou de son représentant de procéder à l'examen d'une nouvelle étude thermique postérieurement à la demande d'attribution de label ;
- dans l'hypothèse où Promotelec Services est contraint du fait du demandeur et/ou de son représentant de procéder à l'examen d'une nouvelle étude environnementale postérieurement à la demande d'attribution de label ;
- dans l'hypothèse où Promotelec Services effectue une visite complémentaire de l'opération ;
- dans l'hypothèse où Promotelec Services effectue une visite réalisée dans le cadre d'une réclamation non justifiée.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la demande de la refacturation.

Le demandeur et/ou son représentant sont réputés en avoir une pleine et parfaite connaissance.

Toutes les prestations de Promotelec Services sont effectuées à titre forfaitaire et quel que soit le résultat de la demande d'attribution. Elles sont exigibles dès la réception de la demande d'attribution du label ou de la validation de la demande litigieuse dans l'application informatique.

Tout défaut de paiement du demandeur et/ou de son représentant entraîne la suspension de la procédure d'attribution du label sans que cela n'exempte le demandeur et/ou son représentant du complet règlement des sommes dues.

## Chapitre 9 : CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel de Promotelec Services et des personnes intervenant pour son compte dans le processus de certification sont tenus à la confidentialité des informations qu'ils sont amenés à recueillir au cours de leurs activités de certification.

Toute information recueillie dans le cadre des activités de certification n'est divulguée à des tiers qu'avec l'accord écrit du demandeur et/ou de son représentant ou dans le cadre d'un contentieux judiciaire.

Des informations non nominatives pourraient cependant être communiquées aux pouvoirs publics à des fins statistiques.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le demandeur et/ou son représentant disposent d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur les données nominatives qu'ils fournissent dans le cadre de la délivrance du label.

Cette faculté s'exerce par le demandeur et/ou son représentant par courrier à : Promotelec Services – CIL, Tour Chante Coq, 5 rue Chante Coq, 92808 PUTEAUX CEDEX.

Les dossiers relatifs à l'opération objet d'une demande de label sont archivés par Promotelec Services numériquement pendant 5 ans après l'attribution du label ou la résiliation de la demande d'attribution.

## Chapitre 10 : RÉCLAMATIONS

Toute réclamation portant sur des prescriptions ne relevant pas du référentiel et, plus généralement, de la mission de Promotelec Services ne sera pas prise en compte ni instruite par Promotelec Services.

Ces réclamations ne sont recevables que si elles sont exprimées par courrier à :

**Promotelec Services, Service Labels, 8 rue Apollo, CS 30505, 31241 L'UNION CEDEX** adressées dans un délai qui ne saurait excéder :

- 1 an après la délivrance du label ;
- 30 jours francs dans l'hypothèse:
  - de la résiliation ou de l'archivage sans suite d'une demande d'attribution,
  - où le demandeur et/ou son représentant contesterait une décision prise par Promotelec Services dans le cadre de l'instruction de la demande d'attribution du label.

Promotelec Services répondra au demandeur et/ou à son représentant.

Dans un second temps, si un désaccord persiste entre Promotelec Services et le demandeur et/ou son représentant, ces derniers peuvent présenter un recours devant le comité de recours, dans un délai de trente jours après réception de la réponse de Promotelec Services. Ce recours doit être adressé par lettre recommandée avec accusé de réception au président du comité de recours (Promotelec Services - 5 rue Chante Coq - Tour Chante Coq - 92808 PUTEAUX CEDEX).

Le comité de recours instruit les dossiers dont il est saisi.

Le comité de recours apprécie le bien-fondé de la réclamation, au regard de l'application des exigences du référentiel ou du règlement d'attribution, et décide de la suite à réserver à la réclamation.

La décision du comité de recours est sans appel et s'impose à Promotelec Services et au demandeur et/ou à son représentant.

Le comité se réunit deux fois par an au minimum sur l'initiative de son président. Les membres du comité de recours sont tenus au secret professionnel.

En toutes hypothèses, le demandeur et/ou son représentant s'engagent vis-à-vis de Promotelec Services à répondre à toute réclamation de leurs clients ou des tiers, à prendre des mesures appropriées et à documenter leurs actions.

Le demandeur et/ou son représentant doivent conserver un relevé de toutes les réclamations ou recours portant sur l'opération faisant l'objet d'un « Label Promotelec Rénovation Responsable » et les communiquer à Promotelec Services sur simple demande écrite de sa part.

Tout recours devant les tribunaux concernant une opération objet d'une demande de certificat « Label Promotelec Rénovation Responsable » oblige Promotelec Services à surseoir à la poursuite de la demande d'attribution sans qu'il puisse lui en être fait valablement le reproche.

## Chapitre 11 : MODIFICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION

Toute modification du présent règlement d'attribution doit être approuvée par le comité de suivi qui en fixera les nouvelles modalités et la date d'effet.

Tout nouveau règlement d'attribution ne s'appliquera qu'aux seuls dossiers reçus après cette date d'effet sans interférence avec les dossiers en cours.