

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE TECHNICERT

La délivrance et le maintien de la certification sont assujettis à l'existence d'un contrat entre les parties. En cas de modifications de la législation et de la réglementation applicable, TechniCert se réserve le droit de modifier les clauses du contrat (FORM 705 Dossier de candidature) pour se mettre en conformité avec ces dernières, par voie d'avenant.

### **1) Inscriptions**

Le bulletin d'inscription (FORM 705 Dossier de candidature), dûment complété avec les pièces jointes et le règlement, déclenche l'inscription effective du candidat aux épreuves, sous réserve des dates et disponibilités.

Pour les personnes candidates à la certification, la réglementation impose une obligation de formation ainsi que pour certains domaines, comme le domaine énergie, exigent des prérequis. En envoyant son inscription, le candidat atteste en avoir pris connaissance et y répondre. Toute inscription implique l'acceptation des présentes conditions générales. Aucune clause contraire même si elle figure sur les documents de commande ou les conditions générales du demandeur ne nous est opposable en l'absence d'accord écrit de notre part.

### **2) Engagements du candidat**

Le candidat s'engage, à l'attribution de la certification, à en respecter les exigences et en particulier s'engage à :

- Ne pas être titulaire de plusieurs certifications au titre de l'arrêté compétence en vigueur, et à avoir pleinement connaissance du risque de retrait de toutes les certifications que cela entraînerait.
- Communiquer à TechniCert l'ensemble des documents et informations nécessaires au respect des exigences prévues par le cycle de certification (en particulier aux étapes de surveillance).
- Prévenir de tout changement de situation personnelle ou professionnelle (et notamment en cas de changement de coordonnées ou de statut juridique de l'entreprise).
- Ne pas utiliser le certificat de façon trompeuse ou frauduleuse
- Se conformer aux règles de TechniCert concernant l'utilisation de la certification et du logo (charte disponible sur notre site internet)
- À réaliser personnellement les diagnostics pour lesquels il est certifié et à signer lui-même les rapports établis,
- Signaler à TechniCert tout examinateur ou contrôleur ou surveillant qui aurait été son formateur dans les deux années précédant l'examen,
- Ne pas utiliser sa certification d'une façon qui puisse nuire à la réputation de TechniCert et ne faire aucune déclaration concernant la certification que TechniCert puisse juger trompeuse ou non autorisée,
- À avertir TechniCert en cas de suspension d'activité, totale ou partielle, provisoire ou définitive,
- Cesser, en cas de retrait ou de suspension de sa certification, de faire état de cette dernière, faisant référence à TechniCert
- Accepte que TechniCert communique au ministère concerné les informations demandées pour la tenue de la liste des diagnostiqueurs certifiés.

- Tiens à la disposition de TechniCert les réclamations reçues et les actions mises en place pour y répondre.

### **3) Règlement et facturation**

Les sommes perçues par TechniCert ne peuvent pas être restituées (même en cas d'échec aux examens, de cessation d'activité,) sauf en cas de non-respect des engagements de TechniCert (art.10 des présentes CGV).

#### **3.1– Examens**

Le candidat à la certification envoie son règlement par chèque à l'ordre de TechniCert avec son dossier d'inscription (autres moyens de paiement possibles sur demande). TechniCert établit par la suite une facture correspondant au coût de la certification mentionnant le montant versé à l'inscription. Le règlement ultérieur des éventuels rattrapages et de chaque étape de surveillance non incluse dans l'option, conditionne le maintien du certificat à l'échéance.

Aucune réduction n'est accordée sur les rattrapages.

#### **2.2- Surveillances**

Aucune réduction n'est accordée sur les surveillances et le paiement doit être effectué avant toute prestation pour déclencher le processus de contrôle. Dans ce cas, le certifié est, par les présentes, informé que l'absence du dit contrôle réglementaire mènera à la suspension du certificat concerné, puis à la radiation (art.9 des présentes CGV).

#### **2.3– Contrôle sur ouvrage**

Lors de la demande d'un contrôle sur ouvrage, le tarif appliqué concerne le contrôle effectué sur une même date et pour les domaines demandés lors de la commande.

Aucune réduction n'est accordée sur les contrôles sur ouvrage.

### **4) Convocation**

TechniCert envoie une convocation nominative au plus tard sept jours avant la date d'examens, elle précise les épreuves à passer, le lieu d'examen, l'heure et la durée estimée. En annexe, TechniCert joint également l'information sur le déroulement des épreuves.

### **5) Résultats**

TechniCert communique par e-mail aux candidats les résultats des épreuves dans un délai de 15 jours après la session d'examen. Les notes, les évaluations, et les écarts entre compétences observées et les compétences attendues sont notifiées par écrit au candidat. Il n'est pas possible d'avoir accès aux copies ou aux corrigés. Aucun résultat ne sera communiqué sans la réception du règlement.

Pour chaque domaine, les examens théoriques et pratiques sont passés par le candidat et sont indépendants l'un de l'autre, cependant la réussite de chacun est obligatoire pour obtenir la certification. Une note supérieure ou égal à 10/20 est exigée pour la réussite de l'épreuve. Pour le domaine énergie, la validation de l'examen est conditionnée à l'obtention d'une note supérieure ou égal à 10/20 pour chacune des 2

parties de l'examen (étude de cas-rapport et entretien oral). La réussite à une épreuve reste acquise au candidat durant une période de six mois (sauf évolution majeure de la réglementation entre temps), délai pendant lequel il peut repasser l'épreuve dans laquelle il a échoué.

TechniCert tient à disposition du public sur son site Internet la liste des certifiés actifs. La mise à jour est faite, à minima, mensuellement.

La reproduction d'un document établi par TechniCert n'est autorisée que sous sa forme intégrale et conforme à l'original. Toute utilisation ou reproduction frauduleuse ou illicite d'un document TechniCert pourra donner lieu à poursuites conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## **6) Conditions d'annulation**

En cas d'absence à l'examen, annulation à moins de 3 jours ouvrés de la date ou retard aux épreuves entraînera des frais de replanification de ces examens et indiqués sur les conditions tarifaires (FORM 706) disponible sur demande ou sur notre site internet : [www.technicert.fr](http://www.technicert.fr) .

L'entreprise du candidat peut mettre fin au contrat de certification en cas de rupture du lien de subordination entre elle et la personne physique objet de la certification.

Si l'annulation intervient à l'initiative de l'employeur, après l'obtention de la certification par le candidat et avant la fin de la période de surveillance, l'employeur s'engage à mettre à disposition de TechniCert les rapports de diagnostics réalisés par le candidat, même s'il n'existe plus de lien de subordination entre eux.

Aucun remboursement ne sera effectué dès lors que le cycle de certification est en cours. Toute certification commencée est due en totalité (examen théorique et examen pratique).

TechniCert se réserve le droit de reporter ou d'annuler une session d'examen en cas de force majeure et d'en informer le candidat dans les plus brefs délais. Une reprogrammation de l'examen sera effectuée et TechniCert en informera le candidat.

## **7) Transfert de certification**

Toute personne certifiée peut demander le transfert de sa certification auprès de TechniCert pour la durée de validité restant à courir à la condition que cette certification ne soit pas suspendue ou qu'une procédure de recertification ne soit pas en cours.

A l'exception du cas de cessation d'activité de l'organisme de certification d'origine, cette demande de transfert doit intervenir au moins 1 an avant l'échéance du certificat.

Le certifié souhaitant transférer sa/ses certification(s) chez TechniCert doit compléter la demande de transfert (FORM 913) qu'il peut obtenir soit en nous appelant soit via notre site internet : [www.technicert.fr](http://www.technicert.fr) .

Conformément à la réglementation, les surveillances obligatoires et les contrôles sur ouvrage non réalisés auprès de l'ancien organisme devront être effectués auprès de TechniCert. La procédure de transfert est décrite dans la PROC 800 Référentiel de Certification.

Les transferts sortants sont facturés suivant les conditions fixées par TechniCert et précisées dans le dossier de candidature FORM 705.

## **8) Appels et plaintes**

### **8.1 Les appels :**

Tout certifié/candidat peut faire appel sur les décisions de certification ou de surveillance prises par TechniCert comme indiqué dans le document PROC 902.

Cet appel doit être effectué par écrit à TechniCert dans les 8 jours ouvrés suivant la réception de ses résultats.

Sous 7 jours, TechniCert analyse la demande et confirme par mail de la réception de l'appel. Sous 15 jours, TechniCert traite l'appel en reprenant les corrections et en vérifiant la conformité du processus de certification et décide d'actions correctives et/ou préventives nécessaires. L'appelant est informé par mail des suites données au dossier.

Si ce traitement devait conduire à informer un tiers quelconque, le certifié en serait informé au préalable.

Dans le cas où des désaccords persistent sur la décision prise ou les actions mises en place, TechniCert fera appel au comité d'impartialité pour prendre le relais sur le dossier.

Si le contentieux devait persister à l'issue de cette procédure, le différend pourrait être porté devant le tribunal compétent.

### **8.2 Les Plaintes :**

Une plainte concernant un de nos certifiés ou la prestation fournie par TechniCert peut être déposée auprès de TechniCert par écrit (voie postale) ou par mail.

TechniCert procède à :

- L'enregistrement de la plainte,
- L'information du certifié ou de l'intervenant TechniCert concerné,
- La réclamation d'une attestation sur l'honneur d'absence de double certification,
- La vérification de la conformité du numéro d'identification.

Dans un délai de 15 jours après réception, TechniCert confirme par mail de la bonne prise en compte de la réclamation.

Sous un délai de 1 mois maximum, nous engageons la phase d'enquête nécessaire à la compréhension de la plainte, des causes ayant conduit à son éventuelle apparition au travers des informations fournis par le certifié ou l'intervenant.

Après analyse du dossier et la définition d'éventuelles actions à mettre en place, une réponse est apportée au plaignant.

Soit le dossier est clôturé, soit des désaccords persistent sur la décision prise, et dans ce cas, le comité d'impartialité serait consulté.

Si le contentieux devait persister à l'issue de cette procédure, le différend pourrait être porté devant le tribunal compétent.

## **9) Suspensions et retraits**

Sur décision du Directeur/trice de TechniCert, la suspension du certificat peut intervenir dans les cas suivants :

- Non-respect aux exigences de certification TechniCert
- Comportement frauduleux durant la certification (examens, surveillance, contrôle sur ouvrage...).
- Certificat frauduleux constaté par contrôle du n° d'identification infalsifiable
- Utilisation abusive du certificat vis-à-vis des règles d'utilisation

- Dépassement du délai réglementaire de surveillance. La suspension est maintenue jusqu'à l'achèvement de la surveillance concernée.
- Quand le certifié fait explicitement la demande d'une suspension volontaire (arrêt de travail prolongé, convenances personnelles, ...)
- Cessation de l'activité pendant une période de plus de 12 mois
- Non-paiement des sommes dues à échéance
- Si la personne certifiée ne répond plus aux adresses et moyens de communication indiqués, TechniCert procède à la suspension du certificat. Ensuite, si la situation perdure, TechniCert procède au retrait du certificat.

Lorsque TechniCert détient la preuve d'une double certification, le certificat est retiré dans un délai maximal d'un mois, avec information de l'autre organisme certificateur.

De même, si TechniCert est lui-même informé par un autre organisme certificateur de la double certification d'un de ses titulaires, le certificat est retiré.

*Les certifiés qui se voient retirer leur certification peuvent faire appel dans les 15 jours qui suivent la notification. Le comité d'impartialité examinera chaque cas afin d'infirmer ou de confirmer la première décision.*

## **10) Engagements de TECHNICERT**

TechniCert s'engage à ce que la certification ne soit pas restreinte, du fait de que l'adhésion à une association ou à un groupe ou la participation à une formation ou à une autre.

TechniCert s'engage à faire passer les examens de certification pour lesquels le candidat est inscrit, et à procéder au règlement, et à assurer la surveillance réglementaire qui résulte de ces certifications.

TechniCert ne peut être tenu responsable en cas d'échec aux examens et ne peut garantir une quelconque réussite.

## **11) Confidentialité**

TechniCert s'engage à respecter la confidentialité des informations communiquées par le candidat. Ce dernier, la société employeur, et toute autre personne ayant eu connaissance d'informations liées au présent contrat, s'engagent à garder ces informations comme strictement confidentielles pendant et à l'issue de ce contrat.

## **12) Attribution de juridiction**

Dans toute contestation d'ordre contractuel se rapportant aux prestations effectuées en France, les Tribunaux de Versailles seront seuls compétents, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

## **13) Mention informatique et liberté**

Les informations recueillies par TechniCert bénéficient de la protection de la loi « informatique et liberté » 78-17 du 6-01-1978 modifié. En particulier, les informations contenues dans le présent document pourront donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de TechniCert dans les conditions prévues par la délibération n°80-10 du 1-04-1980 de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés.