

## Conditions générales de vente – Diagnostiqueur immobilier

### Modalités d'inscription

Toute inscription prend effet à réception du présent contrat complété et signé par une personne habilitée. Ce contrat doit être accompagné du règlement de certification(s). L'enregistrement d'un contrat vaut acceptation tant par le candidat que par la société employeur des conditions contractuelles régissant la relation entre I. Cert et ces derniers.

### Cas particulier des demandes d'examens à distance

Par sa signature, le candidat et son employeur attestent avoir sollicité I.Cert pour la réalisation d'examens de certification à distance conformément au « Guide utilisateur des examens à distance (GEN PR 03 disponible sur notre site [www.icert.fr](http://www.icert.fr)) » et en acceptant l'accès aux données et informations personnelles du candidat : partage de son écran, de son microphone et de sa webcam pendant la session d'examen, conservation des données enregistrées pendant une période de huit mois sur les serveurs de Managexam.

### Convocation

En amont de la session, une convocation est adressée au candidat.

Cette convocation précise les obligations du candidat ainsi que les modalités (centre d'examen ou à distance) et horaires de la session.

### Report - Annulation

Le candidat conserve la possibilité, sous certaine condition, de reporter ou d'annuler ses examens ou la prestation de contrôle sur ouvrage. Ces demandes seront acceptées uniquement si elles surviennent dans un délai de plus de 2 jours ouvrés avant le début des examens et dans un délai de plus de 5 jours ouvrés avant le début de la prestation de contrôle sur ouvrage. Passé ce délai, I. Cert facture par l'intermédiaire d'ITGA le montant intégral de la certification/prestation.

Cependant dans l'éventualité d'une absence pour cas de force majeure (action criminelle, incendie, explosion, inondation, grève, accident, maladie, refus d'accès aux locaux des sites permettant de réaliser l'évaluation), la prestation n'est pas facturée si un justificatif est envoyé et validé par I. Cert dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de la certification/prestation.

I.Cert se réserve le droit de reporter ou d'annuler la session d'examen ou de prestation de contrôle sur ouvrage en cas de force majeure, elle en informe alors le candidat à la certification et le cas échéant, son employeur, dans les plus brefs délais

Tout examen de certification (théorique et/ou pratique), surveillance ou prestation de contrôle sur ouvrage commencé est dû en totalité

En cas de non-disponibilité du bien le jour de la prestation de contrôle sur ouvrage, 500€ HT de frais d'annulation sont facturés.

### Renouvellement et fin de validité du certificat

Dans le cas où la démarche de renouvellement de certification a été entamée mais que la décision de renouvellement de certification n'a pas été prise avant la fin de la validité du certificat en cours, la contractualisation de renouvellement de certification passe automatiquement en certification initiale. Seuls des prérequis de certification initiale peuvent être réclamés en sus ou complément de ceux fournis pour le renouvellement de certification.

### Fraude

En cas de fraude constatée lors du passage d'un examen de certification, le résultat de cet examen sera annulé. Si cet examen a eu lieu en distanciel, le candidat devra passer ses prochains examens dans l'une des agences I. Cert. I.Cert se réserve le droit d'appliquer toute autre sanction relative à la certification, en fonction de la fraude constatée.

### Plainte

Dès lors qu'une plainte concernant une personne certifiée est réceptionnée par I. Cert, le traitement facturé est de 150€HT par plainte recevable. Les éventuels frais supplémentaires inhérents au traitement d'une plainte seront facturés à la personne certifiée, dans le respect de la grille tarifaire en vigueur. Toute absence de paiement d'une facture liée à une plainte dans un délai de deux mois entraîne la suspension du/des certificat(s) concernés.

### Tarifs

Les tarifs de certification sont exprimés en Euros et HT, une TVA au taux en vigueur est appliquée. Les tarifs sont valables en France métropolitaine (hors Corse).

### Facturation et conditions de paiement

Les règlements sont exigibles à la commande et sont dus avant le passage des examens de certification. Pour les organismes prenant en charge la certification du client, les paiements sont également exigibles à la commande et sont dus avant le passage des examens de certification.

En cas de suspicion de fraude, l'examen peut être invalidé. Dans ce cas, l'examen invalidé et l'examen suivant sera facturé.

La réalisation par I. Cert de ses obligations, à savoir, la réalisation de la surveillance, est conditionnée au règlement des bons de commande ou factures émises.

La facture ou bon de commande des frais de surveillance documentaire est envoyée 6 mois avant l'échéance de surveillance ou sur demande du certifié et son règlement permet le déclenchement de ces opérations de surveillance. Dans le cas de la non-prise en charge des frais de certification pour les examens ou pour la surveillance par l'organisme gestionnaire des fonds du client, le candidat s'engage à régler les factures émises par ITGA.

Pour le contrôle sur ouvrage, le tarif facturé est celui correspondant au bon de commande. Les règlements sont exigibles à la commande, l'encaissement se réalise à l'issue de la prestation.

## **Avenant**

Toute modification intervenant par rapport à la demande formulée dans le contrat initial fait l'objet d'un avenant (ex: nouvelle certification, changement d'employeur...).

## **Examens de rattrapage**

En cas d'échec à l'examen théorique, le candidat doit passer un nouvel examen théorique, dit examen théorique de rattrapage.

Dans ce cas, le tarif de l'examen théorique de rattrapage est celui donné dans la grille « tarifs de certification diagnostiqueurs immobiliers » en vigueur.

Concernant les examens pratiques, le candidat qui a échoué à son examen pratique, peut passer un examen pratique de rattrapage facturé au tarif indiqué dans le paragraphe de la grille « tarifs de certification diagnostiqueurs immobiliers » en vigueur.

Le délai de validité de la réussite à un examen pratique ou théorique ne peut excéder 6 mois. Passé ce délai, le candidat doit repasser l'intégralité des examens pratique et théorique sous conditions tarifaires d'un rattrapage.

Concernant le contrôle sur ouvrage, le résultat, peut conduire à la réalisation d'un nouveau contrôle sur ouvrage. Si ce cas se présente, les conditions de réalisation sont indiquées dans le bon de commande.

## **Confidentialité**

Les informations échangées entre I. Cert et le candidat doivent rester strictement confidentielles.

## **Propriété intellectuelle**

I.Cert a la propriété des supports d'examens. Ces supports ne peuvent être copiés ni reproduits, en conséquence toute infraction sera sanctionnée et régie par la loi du 11 mars 1957 modifiée par la loi du 12 mars 1992.

## **Différend**

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le Tribunal de Rennes est seul compétent pour régler le litige.

## **Validité de la certification**

La certification des personnes physiques est délivrée pour 5 ans (pour les certifications délivrées avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020) ou 7 ans (pour les certifications délivrées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020).

Etant donné que le présent contrat est établi entre I. Cert, une personne physique (le candidat) et, le cas échéant, une personne morale (l'employeur du candidat), la certification n'est pérenne que si aucune des parties ne dénonce le contrat. Dans le cas où le candidat quitte son employeur, l'employeur est en droit de dénoncer le présent contrat. Dans cette situation, la certification ne peut être pérenne que si un nouveau contrat est signé entre I. Cert, le candidat et, le cas échéant son nouvel employeur. L'antériorité des examens est alors prise en compte par I. Cert.

Dans le cas où un contrat est dénoncé et en l'absence de retour du certifié, celui-ci risque la suspension de ses certificats. I.Cert se réserve le droit, le cas échéant, de mettre en retrait l'ensemble des certificats de la personne certifiée.

## **Engagement du candidat, du certifié**

Par le présent contrat, le candidat s'engage à respecter toutes les règles édictées par I. Cert qui lui sont fournies, qu'elles concernent l'utilisation des certificats, du logo, de la marque I. Cert ou du passage des examens. Le certifié s'engage notamment à respecter le concept d'examen et à ne pas le remettre en cause. Le certifié s'engage à informer I. Cert de tout élément pouvant impacter sa capacité à continuer à satisfaire aux exigences de la certification.

## **Gestion des données personnelles**

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Economie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679). Responsables de la collecte des données personnelles.

I. Cert est représenté par son représentant légal. En tant que responsable du traitement des données qu'il collecte, I. Cert s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur.

Il lui appartient notamment à I. Cert d'établir les finalités de ses traitements de données, de fournir à ses prospects et clients, à partir de la collecte de leurs consentements, une information complète sur le traitement de leurs données personnelles et de maintenir un registre des traitements conforme à la réalité.

Chaque fois que I. Cert traite des Données personnelles, I. Cert prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des Données personnelles au regard des finalités pour lesquelles I. Cert les traite.

Finalité des données collectées.

I.Cert est susceptible de traiter tout ou partie des données :

- Pour permettre la gestion et la traçabilité des prestations et services commandés par le client : données de connexion et, facturation, historique des commandes, etc.

- Pour mener des enquêtes de satisfaction.

- Pour mener des campagnes de communication sur le suivi des certificats (non commerciale).

I. Cert ne commercialise pas vos données personnelles qui sont donc uniquement utilisées par nécessité ou à des fins statistiques et d'analyses.

- **Cas particulier des examens à distance**

Si le candidat a demandé de réaliser ses examens de certification à distance, I. Cert collecte auprès du candidat des données relatives à son nom, prénom, adresse mail. Ces données sont communiquées à MANAGEXAM qui les héberge sur sa plateforme en vue d'organiser la session d'examen à distance.

A partir de ces données, MANAGEXAM attribue au candidat un couple identifiant/mot de passe, convoque le candidat par email à la session d'examen et lui fournit toute information utile à ce sujet. Dans ce cadre, MANAGEXAM procède également à la tenue d'un journal de connexion qui enregistre les moments de réception et d'ouverture dudit mail, et des moments de début et de fin de l'examen.

Ces données sont traitées afin de pouvoir organiser administrativement la session d'examen, s'assurer que le compte sur lequel le candidat passe votre examen est bien sécurisé, que le candidat a bien pris connaissance de la convocation et qu'il a passé son examen aux horaires prescrits.

Durant l'examen à distance, l'utilisation de la webcam pour surveillance à distance donne lieu à la collecte de différentes données à caractère personnel concernant le candidat :

Dans le cas d'une télésurveillance, MANAGEXAM, pendant toute la session d'examen, enregistre de manière continue l'image et le son, procède à des captures d'écran aléatoires de l'ordinateur qu'utilise le candidat, et a accès aux applications actives sur l'ordinateur utilisé par le candidat sans toutefois avoir accès aux contenus des dites applications. Il est rappelé qu'une telle modalité de télésurveillance nécessite l'installation du module Managexam Live sur l'ordinateur que le candidat utilise pour passer son examen. Préalablement au démarrage de l'examen à proprement parler, une interface digitale permet à un surveillant d'entrer en contact avec le candidat oralement via une commande de communication ou par écrit via un chat, afin de faciliter au candidat le respect du règlement d'examen et de vérifier sa bonne exécution. Dans ce cadre, le surveillant peut demander au candidat sa pièce d'identité et d'effectuer une prise de vue à 360° à partir de sa webcam afin de vérifier son identité et qu'il se trouve dans un environnement adéquat pour passer son examen.

- **Droit d'accès, de rectification et d'opposition**

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les clients d'I. Cert disposent des droits suivants :

\*Droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des utilisateurs droit de verrouillage ou d'effacement des données des utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

\*Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD).

\*Droit à la limitation du traitement des données clients (article 18 RGPD).

\*Droit d'opposition au traitement des données clients (article 21 RGPD).

\*Droit à la portabilité des données que les clients auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD).

\*Droit de définir le sort des données clients après leur mort et de choisir à qui I. Cert devra communiquer (ou non) ses données à un tiers qu'ils aura préalablement désigné.

Dès que I. Cert a connaissance du décès d'un client et à défaut d'instructions de sa part, I. Cert s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Si un client souhaite savoir comment I. Cert utilise ses données personnelles, demander à les rectifier ou s'oppose à leur traitement, le client peut contacter I. Cert par écrit à l'adresse suivante :

I. Cert

Parc d'Affaires Bât K, Espace Performance

35760 Saint Grégoire

Dans ce cas, le client doit indiquer les données personnelles qu'il souhaiterait que I. Cert corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant précisément avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).

Les demandes de suppression de données personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à I. Cert par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les clients d'I. Cert peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

- **Non-communication des données personnelles**

I. Cert s'interdit de traiter, héberger ou transférer les Informations collectées sur ses Clients vers un pays situé en dehors de l'Union européenne ou reconnu comme « non adéquat » par la Commission européenne sans en informer préalablement le client. Pour autant, I. Cert reste libre du choix de ses sous-traitants techniques et commerciaux à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

I. Cert s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des Informations et notamment qu'elles ne soient pas communiquées à des personnes non autorisées. Cependant, si un incident impactant l'intégrité ou la confidentialité des Informations du Client est portée à la connaissance d'I. Cert, celle-ci devra dans les meilleurs délais informer le Client et lui communiquer les mesures de corrections prises. Par ailleurs I. Cert ne collecte aucune « donnée sensible ».

- **Types de données collectées**

Les informations et la photo recueillies font l'objet d'un traitement informatique par I. Cert, destiné à assurer la gestion des candidats à la certification et au suivi des certifiés et de leur certification. Les destinataires des données sont les services d'I. Cert et tout organisme appelé réglementairement à connaître des informations liées aux certifications délivrées (Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de la Mer). Conformément à la loi, le candidat bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, et qu'il peut exercer en s'adressant par courriel à [contact@icert.fr](mailto:contact@icert.fr). Par ailleurs, si le certifié a fait l'objet d'une réclamation ou d'une plainte auprès des services d'I. Cert, ces éléments sont transmis à la DGALN/DHUP.