NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE - DIAG SERVICES

Ensemble des conditions commerciales et juridiques liées au présent contrat de mission

DÉFINITION DES TERMES EMPLOYÉS CI-APRÈS

- **Accès sécurisé** : dispositif permettant d'examiner un espace en toute sécurité par le technicien chargé d'effectuer cette tâche.
- **Constat visuel et non destructif** : mode opératoire de tout diagnostic préalable à une vente du bien (sauf s'il existe déjà des dégradations dans le bien examiné).
- **Danger Grave et Immédiat** : anomalie grave nécessitant l'interruption immédiate de l'alimentation en gaz, jusqu'à suppression du ou des défaut(s) constituant la source du danger.
- **Donneur d'ordre** : client ayant missionné la société "NOM DE L'ENTREPRISE"; soit le propriétaire ou son représentant, soit toute autre personne (futur acheteur, locataire, etc.) pouvant donner accès au bien à diagnostiquer.
- **DPE** : diagnostic de performance énergétique (cf. art. L. 134-1 du Code de la construction et de l'habitation).
- **Investigations complémentaires** : investigations situées en dehors de la mission « standard », mais nécessaires à l'analyse complète du site.
- **Mission standard** : mission accomplie selon le mode opératoire prévu par la réglementation en vigueur et/ou la norme de référence.
- **Prélèvement** : opération faiblement destructive consistant à prélever un échantillon de matière afin d'en analyser la composition.
- **Repérage** : désigne le diagnostic effectué pour rechercher la présence d'amiante.
- **Sondages non destructifs** : tests mécaniques (effectués à l'aide d'un outil finement perforant) n'entraînant aucune atteinte à l'intégrité physique des matériaux, au-delà d'une perforation superficielle des revêtements extérieurs (papier peint, peinture, etc.).
- **Sondages destructifs** : investigations portant atteinte à l'intégrité physique des matériaux (ex. trappe et/ou ouverture pratiquées dans un matériau de surface – doublage plâtre, etc. – afin d'examiner ce qui se trouve en arrière de celui-ci).
- **Traitement antiparasitaire** : opération consistant à employer une substance chimique afin d'éradiquer ou de prévenir l'infestation du bâtiment par des insectes xylophages (termites, capricornes, etc.) ou des champignons destructeurs du bois (mérule, etc.).

1. CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à tous les diagnostics et/ou prestations effectués par la société **Diag Services** en fonction des compétences et assurances dont celle-ci dispose.

Les conditions générales d'intervention énoncées ci-après (cf. *infra* « Ordre de mission ») forment un tout indissociable avec les présentes CGV.

Aussi, en effectuant sa commande auprès de la société **Diag Services**, et ce, quelle que soit la forme de cette commande, le client (ou « donneur d'ordre ») sera réputé :

- avoir accepté les présentes CGV, ainsi que les conditions générales d'intervention (CGI) énoncées ci-après,
- en avoir pris connaissance au préalable, soit par l'ordre de mission qu'il nous aura fait parvenir (*via* le document préétabli émis par nos soins, dûment renseigné et signé par le donneur d'ordre), soit par la consultation de notre site internet.

2. COMMANDE

La commande auprès de la société **Diag Services**, effectuée par écrit ou oralement, vaudra acceptation simultanée des présentes CGV – et des CGI qui s'y rattachent (cf. infra « Ordre de mission ») – par le donneur d'ordre. Lorsqu'il passe commande, le donneur d'ordre s'oblige à communiquer à la société **Diag Services** le nom et les coordonnées du notaire en charge de la vente.

Afin de faciliter le futur diagnostic du bien, le donneur d'ordre est invité à fournir à la société **Diag Services**, le plus tôt possible, tous les éléments en sa possession (notamment les anciens diagnostics qu'il aurait reçu lors de l'achat du bien).

L'utilisation[1] par le donneur d'ordre du rapport (et/ou du pré-rapport) émis par la société **Diag Services**, fera preuve :

- de la commande elle-même,
- de la créance de la société **Diag Services**, s'agissant du prix de sa prestation.

La commande passée auprès de la société **Diag Services** confère à celle-ci mandat de solliciter un prestataire extérieur (ex. laboratoire d'analyse), s'agissant de l'analyse scientifique des éléments recueillis sur site par nos soins (amiante, parasites du bois, etc.), afin de mener le diagnostic à son terme. Si, en raison de circonstances ponctuelles (urgence, etc.), la société **Diag Services** devait se trouver amenée à faire appel à un sous-traitant pour accomplir une partie de la mission confiée par le donneur d'ordre, ce dernier s'oblige à assumer le paiement de la totalité de la prestation, dès réception de notre facture.

3. OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION

La prestation effectuée par la société **Diag Services** s'entend exclusivement :

- soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent[2]) en vigueur,
- soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société **Diag Services** (ex. mesurage Loi Carrez).

Fondée sur un constat visuel et non destructif (sauf exceptions prévues par la norme applicable), cette prestation demeure exclusive de toute expertise technique et/ou maîtrise d'œuvre, quand bien même la société **Diag Services** aurait été amenée :

- à émettre des recommandations dans son rapport de mission (ex. consultation d'un professionnel du traitement du bois),
- à formuler des estimations chiffrées (ex. évaluation du coût des travaux nécessaires à l'obtention d'une meilleure performance énergétique).

Par voie de conséquence, la prestation effectuée par la société **Diag Services** ne dispense pas de consulter, avant toute décision du donneur d'ordre (ex. décision d'achat), un professionnel spécialisé dans l'expertise technique et/ou la maîtrise d'œuvre.

La prestation accomplie par la société **Diag Services** reflète l'état apparent du bien, tel qu'il se présente au jour du diagnostic ou de la prestation confiés par le client, et n'a donc aucune valeur prédictive permettant d'anticiper l'état futur du bien (sauf estimation des économies susceptibles de découler de travaux d'amélioration du bien).

Toute modification significative opérée dans l'immeuble (travaux, extension, etc.) après notre prestation rendrait aussitôt caduc le rapport émis par la société **Diag Services** et ce, quelle que soit son ancienneté.

Notre prestation est accomplie en fonction :

- de l'objectif exprimé par le client (vente, travaux, location, etc.),
- des déclarations faites par le donneur d'ordre (description sommaire du bien, antécédents parasitaires connus de lui, éléments « douteux » révélés par des travaux antérieurs, etc.),
- des constatations opérées sur site par notre technicien, au jour de son diagnostic, en fonction du périmètre normatif de la mission (lorsque celle-ci est soumise à une norme déterminée),
- du cadre légal et réglementaire en vigueur au jour de ladite prestation.

Notre prestation ne constitue qu'une photographie du bien, à un instant donné, établie en fonction d'un objectif déterminé (vente, etc.), mais aussi selon les données fournies (ou pas) par le donneur d'ordre.

Il s'agit donc d'une image relative du bien, et non d'une image absolue censée traduire l'état réel du site, valant sans limitation de temps et sans tenir compte de la finalité de son utilisation.

Aussi, toute réutilisation ultérieure du rapport de la société **Diag Services** par un tiers (futur propriétaire du bien, etc.), ou à des fins étrangères à la prestation commandée (ex. utilisation d'un diagnostic amiante « avant-vente » au lieu et place d'un diagnostic « avant-travaux »), s'effectuera aux risques et périls, et sous l'entière responsabilité, de l'auteur de cette réutilisation.

Avant toute réutilisation de notre rapport, il est donc fortement recommandé d'interroger la société **Diag Services** sur les précautions à observer au préalable.

4. DÉROULEMENT DE LA PRESTATION SUR SITE

Une fois convenues la date et l'heure du rendez-vous sur le site à examiner, le donneur d'ordre ou son représentant :

- se tiennent sur place afin de donner accès à l'ensemble des locaux à notre technicien, en veillant à ce que l'ameublement et/ou l'encombrement des lieux ne fassent pas obstacle au bon diagnostic (à défaut, des réserves seront émises dans notre futur rapport de mission afin de signaler l'impossibilité d'examiner telle ou telle partie du site),
- à défaut, lui auront fourni au préalable un jeu de clés, avec toutes les informations utiles pour accéder aux locaux.

Dans ce cas, le donneur d'ordre se doit de préciser à la société **Diag Services** s'il existe des locaux inaccessibles et/ou difficiles d'accès (combles, vide sanitaire), ou s'il existe des équipements dont l'examen requiert l'assistance d'un personnel qualifié (ex. ascenseur). En cas d'impossibilité de procéder au diagnostic du fait du donneur d'ordre (absence de celui-ci, absence de clés, etc.), alors que notre technicien s'est déplacé, les frais de déplacement de celui-ci demeureront à la charge du donneur d'ordre, quand bien même la mission n'aurait pu être menée à son terme.

Une nouvelle visite du site pourra être reprogrammée à la demande du donneur d'ordre, après paiement des frais afférents au déplacement initial.

Lorsque notre prestation aura pu être menée à son terme, les frais afférents au déplacement initial ne seront pas déduits du coût de la prestation.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, le diagnostiqueur doit pouvoir être accompagné par un examinateur représentant l'organisme de certification.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage après élaboration du DPE ou de l'audit énergétique, un examinateur représentant l'organisme de certification est susceptible de contacter le commanditaire du diagnostic postérieurement à son intervention, afin de venir sur site, avec l'accord de celui-ci, à des fins de contrôle.

5. FRAIS LIÉS À DES PRESTATIONS EXTÉRIEURES

Dans le cadre de sa mission, la société **Diag Services** pourra être amenée à solliciter le concours de prestataires extérieurs (ex. laboratoire d'analyse) afin d'effectuer des analyses – voire d'autres tâches – ne faisant pas partie des prestations pratiquées par la société **Diag Services.**

Les frais afférents aux prestations extérieures seront intégrés au coût total facturé par la société **Diag Services** au donneur d'ordre, qui s'oblige à en assumer le paiement auprès de la société **Diag Services** .

6. PRÉ-RAPPORT AMIANTE

Dans le cas d'un diagnostic consacré au repérage de l'amiante, la société **Diag Services** sera amenée à émettre un « pré-rapport »[3] lorsque sa mission n'aura pu être achevée en raison d'une circonstance indépendante de notre volonté (ex. absence d'accès sécurisé à la totalité des locaux, faute de nacelle élévatrice).

En pareille hypothèse, la société **Diag Services** sera amenée à émettre un document intitulé expressément « pré-rapport ».

En pareil cas, le pré-rapport sera réputé constituer une prestation à part entière, qui obligera le client à en payer le prix, sans pouvoir se prévaloir de l'absence d'émission d'un rapport définitif par la société **Diag Services.**

Lorsque, à l'issue de son pré-rapport, la société **Diag Services** sera amenée, à l'issue d'un examen complémentaire du site, à émettre un rapport définitif, celui-ci ne pourra pas être utilisé indépendamment du pré-rapport (les documents successivement émis par la société " **Diag Services**, s'agissant d'un même site, formant un tout indissociable).

Ce rapport définitif sera constitutif d'une nouvelle prestation et ne pourra en aucun cas être regardé comme une nouvelle version du pré-rapport initial.

7. INVESTIGATIONS COMPLÉMENTAIRES

Lorsque, à l'issue de son examen des lieux, la société **Diag Services** sera amenée à préconiser des investigations complémentaires destinées à lever un doute (ex. sondages destructifs), celles-ci pourront être effectuées ultérieurement par la société **Diag Services :**

- dans le cadre d'une nouvelle mission,
- sur demande expresse émanant du client initial, ou de toute autre personne (futur propriétaire, etc.) souhaitant lever un doute sur l'état du bien et pouvant donner accès à celui-ci.

Le contenu et les modalités de cette nouvelle prestation (prix, mode opératoire, éventuels frais de remise en état des locaux, etc.) devront avoir été préalablement définis, par écrit, avec la société **Diag Services**, et ce, par tout moyen (mail, etc.).

Cette nouvelle prestation pourra donner lieu à l'émission d'un nouveau rapport de mission, qui n'annulera pas le rapport initial émis par la société **Diag Services,** mais, bien au contraire, s'ajoutera à celui-ci.

Aussi, le donneur d'ordre :

- s'interdit d'utiliser le nouveau rapport sans produire, simultanément, le rapport initial émis par la société **Diag Services.**
- s'interdit d'utiliser le rapport initial sans produire simultanément le nouveau rapport.

Avant de faire usage de tel ou tel rapport dans le cadre d'une vente, le donneur d'ordre – ou toute personne ayant intérêt à connaître l'état réel du bien – dispose toujours de la faculté d'interroger la société **Diag Services** afin d'être conseillé sur les modalités d'utilisation de nos rapports (délai de validité, modalités de levée des réserves émises, etc.).

8. OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Un diagnostic utile suppose la pleine et loyale coopération du donneur d'ordre avec son prestataire.

Aussi, conformément aux dispositions de l'article 1104 du Code civil, le donneur d'ordre doit contracter de bonne foi avec la société **Diag Services**, et, partant, se doit de coopérer loyalement avec celle-ci tout au long de la relation contractuelle (depuis la commande jusqu'à l'utilisation du rapport final émis par nos soins).

En passant commande, le donneur d'ordre doit spontanément communiquer à la société **Diag Services** les informations dont il a connaissance (anciens diagnostics révélant un quelconque défaut et/ou vice affectant le bâti, suspicions révélées à l'occasion de travaux antérieurs), car ces informations peuvent faciliter grandement le diagnostic du bien, via la connaissance de son passé.

De même, si le donneur d'ordre s'aperçoit, à réception du rapport de mission, que celui-ci contient des erreurs manifestes (eu égard notamment aux informations dont il a lui-même connaissance, ex. : configuration des locaux contraire à la réalité), le donneur d'ordre s'oblige :

- à en aviser aussitôt la société **Diag Services**
- à ne pas faire usage du rapport de la société **Diag Services**, sans que celle-ci ait pu juger de l'opportunité d'émettre un rapport rectificatif (qui annulera et remplacera le rapport initial).

En cas de dissimulation ou de rétention, par le donneur d'ordre, d'une information utile au bon diagnostic des lieux (ex. infestation dissimulée), la société **Diag Services** se réserve la faculté, si elle venait à être ultérieurement mise en cause au titre de sa prestation, d'exercer un recours indemnitaire contre lui.

9. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les tarifs unitaires comprennent une partie forfaitaire de déplacement et une partie propre à chaque type de diagnostic en fonction du nombre de pièces concernées par l'expertise.

Les tarifs packs ne comprennent qu'une partie forfaitaire fonction du nombre de diagnostics et du nombre de pièces du bien à expertiser.

Sont considérées comme pièces, chaque partie du bien répondant aux exigences d'une pièce habitable ou pièce secondaire, comme défini au Décret n° 48-1766 du 22 novembre 1948 fixant les conditions de détermination de la surface corrigée des locaux d'habitation ou à usage professionnel.

Le prix de la prestation sera défini par la société **Diag Services**, en fonction des données fournies par le donneur d'ordre (en cas de donnée erronée ou incomplète, le prix de la prestation pourra être révisé à la hausse).

Nos prestations sont payables dès réception de la facture y afférente par le donneur d'ordre.

La réclamation formulée par le donneur d'ordre sur le contenu de la prestation ne le dispense jamais d'en honorer le paiement.

En cas de non-paiement de notre facture, malgré une mise en demeure restée infructueuse, la société **Diag Services** procédera au recouvrement forcé de notre créance entre les mains du notaire en charge de la vente.

10. RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Conformément aux dispositions en vigueur (notamment le règlement européen n° 2016-679 du 27 avril 2016), s'agissant du traitement des données à caractère personnel, les informations communiquées à la société **Diag Services** par le donneur d'ordre :

- peuvent être utilisées par elle afin de lui proposer des offres commerciales, sauf avis contraire de sa part, notifié par tout moyen à sa convenance, et notamment via notre site internet.
- font l'objet d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant, via l'envoi d'une lettre recommandée au siège de la société **Diag Services**, ou d'un courrier électronique transmis à l'adresse suivante :

contact@diag-services.fr

De nombreuses précisions complémentaires sur le RGPD sont disponibles sur le site officiel mis à la disposition du public par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

Le règlement général sur la protection des données - RGPD | CNIL

11. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES / RECOURS À LA MÉDIATION GRATUITE

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges :
Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

A cette fin, la société **Diag Services** a conclu une convention avec le médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

MEDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON
ESPLANADE DE France
3, RUE J. CONSTANT MILLERET
42000 SAINT-ÉTIENNE
https://www.medconsodev.eu

Rappel important
Le donneur d'ordre ne pourra saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement adressé une lettre à la société **Diag Services** afin de tenter de parvenir à un accord amiable avec celle-ci.

Cette lettre, accompagnée de tous justificatifs utiles (diagnostics, devis, etc.) devra nécessairement exposer les faits qui se trouvent à l'origine de la réclamation, ainsi que l'objet précis de la demande du donneur d'ordre.

En l'absence d'une telle lettre, la saisine du médiateur serait irrecevable.

Afin d'en savoir davantage sur ses droits en matière de médiation, le donneur d'ordre est invité à consulter le site officiel mis en place par la Commission européenne :

Règlement en ligne des litiges | Commission européenne (europa.eu)

12. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site **www.bloctel.gouv.fr**

13. DROIT A L'IMAGE

Le donneur d'ordre autorise expressément **Diag Services** à procéder à toute prise de photographie de l'immeuble dont il est propriétaire, à toutes prises de vues de l'intervention à l'intérieur comme à l'extérieur de cet immeuble aux fins de leurs diffusions sur supports informatiques ou imprimés auprès des ayants droits. **Diag Services** s'engage à ne faire figurer aucune photographie pour lesquelles le propriétaire s'oppose à leur diffusion.

14. REMISE DES LIVRABLES

Dans une démarche environnementale, par défaut et sauf précision préalable à la commande du donneur d'ordre, les livrables sont remis au format Pdf par voie électronique à l'adresse mail communiquée par le donneur d'ordre dans un délai de 2 jours ouvrés après le rendez-vous d'expertise, à condition que ce dernier ait pu être réalisé suivant les conditions préétablies dans le présent document et sous réserve du règlement des prestations. Les livrables papier sont facturés en supplément 60€ TTC par envoi postal, et remis au prestataire de courrier dans un délai de 2 jours ouvrés, et aux mêmes conditions que le document numérique.