

Conditions générales de ventes

1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes nos prestations de services relatives aux diagnostics immobiliers. Elles sont modifiables et révisables à tout moment par l'entreprise D.I. EXPERTISE. La vente de la prestation est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par l'entreprise DI EXPERTISE ou son représentant dûment accrédité. Les conditions de vente sont mises à la disposition de tout acheteur ou demandeur comme visé à l'article L 113-3 du code de la consommation, préalablement à toute vente. Le client est réputé en avoir pris connaissance au moment du diagnostic ou de toute autre intervention sollicitée auprès de DI EXPERTISE. Toute commande implique ainsi l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf celles expressément acceptées par l'entreprise DI EXPERTISE ou son représentant. Dans les présentes conditions générales de vente : 'Opérateur de repérage', 'Diagnostiqueur', 'Opérateur de diagnostics', désigne toujours l'entreprise DI EXPERTISE ou l'un de ses représentants. Le client peut être ou non le demandeur ou le donneur d'ordre, l'acheteur de la prestation, le propriétaire du bien.

2 - Définition de la mission

Sauf mission particulière spécifiée à la commande et mentionnée dans les rapports, les diagnostics techniques immobiliers portent sur les surfaces et les volumes privatifs normalement accessibles de la construction représentée dans les plans et éléments cadastraux remis lors de la demande de mission ou indiqués par le représentant de l'acheteur ou du demandeur au cours du diagnostic. A défaut de pouvoir obtenir ces informations, le diagnostiqueur établira au mieux les surfaces et volumes à diagnostiquer. Dans tous les cas, seuls les surfaces, volumes, partie d'immeuble, pièces ou locaux visités et décrits dans le rapport aux emplacements prévus à cet effet, feront foi en cas de contestation. Les références cadastrales et numéro(s) de lots mentionnés dans le rapport sont ceux fournis par le donneur d'ordre. Il appartient au donneur d'ordre ou au propriétaire de vérifier qu'ils correspondent bien aux surfaces et volumes ayant fait l'objet du diagnostic et de les communiquer sur demande. A défaut la mention NC est portée sur le rapport. Il appartient aussi au donneur d'ordre de mentionner clairement les annexes du bien telles, caves, greniers, garages, dépendances etc... qui doivent faire l'objet de visites ou à défaut être indiqués comme n'ayant pas pu être visités et en en donnant la raison. Les surfaces et volumes normalement accessibles sont définis comme ceux ne nécessitant pas le déplacement d'objet encombrants pour leur accès, le démontage d'éléments fixés ou assemblés, la destruction d'éléments tels les serrures ou autres éléments limitant l'accès, ou de disposer d'équipements spéciaux tels que des échelles ou nacelles. Les observations éventuelles 'hors mission' sont données à titre informatif, ne préjugent en rien des résultats d'une analyse exhaustive et éventuellement nécessaire, des pathologies pouvant affecter les bâtiments. Elles peuvent donc être mentionnées clairement sur le rapport ou sur courrier séparé le cas échéant sans que lesdites informations ou l'interprétation qui en serait fait par le demandeur puissent se substituer le cas échéant à une analyse complémentaire par un professionnel compétent.

3 – Commande

Pour être valable, toute commande doit faire l'objet d'un devis (nommé 'ordre de mission'). L'ordre de mission précise les conditions d'intervention convenues avec le client notamment les diagnostics à établir et le prix TTC convenu, le contexte réglementaire des diagnostics. Toute modification devra faire l'objet d'un avenant. La commande peut prendre la forme d'une confirmation écrite par courriel ou courrier de la part du client ou de son représentant (notaire, agent immobilier, etc..). Dans certain cas ou le demandeur n'est pas sur place, une commande orale passée par téléphone suivi par l'exécution effective de la mission sur site et la réalisation du rapport de diagnostic correspondant pourra être acceptée par DI EXPERTISE. Le diagnostic ne sera communiqué qu'après le paiement effectif des honoraires sur facture, sauf cas exceptionnel de paiement différé prévu à l'acte de vente dans les termes et conditions de règlement (voir Délais de paiement). L'acceptation de la commande par DI EXPERTISE ou son représentant pourra dans certains cas présentant des risques pour la sécurité ou la santé de l'opérateur de diagnostic, dépendre d'un repérage ou d'un diagnostic préalable aux fins de déterminer si la demande de diagnostic peut donner lieu à une commande ferme et définitive. L'entreprise DI EXPERTISE reste en la matière libre de ne pas accepter une commande pour laquelle elle jugerait ne pas disposer soit des compétences disponibles nécessaires, du matériel, du niveau de sécurité ou de toute autre raison qui pourrait conduire à un litige ou à exposer son personnel à un risque professionnel sérieux. Une commande acceptée par DI EXPERTISE après acceptation du devis est réputée ferme et définitive, sauf cas de force majeure légitime invoqué par le client. L'annulation d'une commande pourra néanmoins s'envisager dans des conditions décrites ci-après dans les présentes conditions de ventes avec ou sans pénalités. Une commande acceptée pourra être refusée sans pénalité par DI EXPERTISE si des conditions non révélées et découvertes a posteriori sur site ou non, étaient de nature à modifier l'ordre de mission ou si un danger ou des conditions évidentes de risques apparaissaient de nature à exposer l'opérateur de repérage à un danger quelconque sur sa personne. Un rapport de diagnostic établi à la demande du client ou d'un donneur d'ordre dans le but de réaliser une transaction et utilisé comme tel au moment de la signature de la promesse de vente ou de l'acte authentique vaut par définition 'acceptation de commande'. De la même façon, le rapport exécuté et utilisé pour la transaction vaut passation de commande ferme et définitive de la part du client et ou de son donneur d'ordre.

4 - Fourniture de la prestation

DI EXPERTISE effectue sa prestation en référence aux usages de la profession, des instructions spécifiques du client, des normes et de la législation en vigueur. Sauf conditions particulières expresses propre à la vente, l'intervention s'effectuera sur le lieu d'intervention du repérage désigné dans l'ordre de mission dans un délai convenu et accepté par le demandeur et l'opérateur de repérage. Ce délai dépendra dans tous les cas de la disponibilité de l'entreprise DI EXPERTISE et de la formule de diagnostics choisie par le demandeur. Ainsi, bien que tout soit mis en œuvre pour satisfaire à la requête d'un demandeur, la demande d'intervention au titre d'une des formules proposées par l'entreprise DI EXPERTISE ne préjuge pas de l'acceptation du délai d'intervention par l'opérateur de repérage si ce dernier n'était pas en mesure d'intervenir quel qu'en soit le motif. Après acceptation de la mission et conformément au délai convenu, l'entreprise DI EXPERTISE mettra tout en œuvre afin de pouvoir exécuter dans le délai convenu la prestation commandée. Les demandes de diagnostics s'effectuent généralement pour les clients particuliers dans le cadre des formules ou conditions proposées par DI EXPERTISE. Une fois la mission acceptée et validée par le devis signé, l'entreprise DI EXPERTISE mettra tout

en œuvre pour satisfaire au délai indiqué et convenu sans que le demandeur puisse exiger un délai inférieur ou refuser un délai supérieur si des événements imprévus et imprévisibles quels qu'ils soient, conduisaient à reporter la date d'intervention. L'opérateur de repérage ne pourrait en aucun cas être tenu responsable d'un rendez-vous non effectué ou incomplet faute de temps du fait d'erreurs évidentes dans les informations communiquées (distance à parcourir, surfaces, accessibilité, temps d'attente, matériel non prévu, absence d'un locataire etc.) ou d'un éléments technique fortuit ou imprévisible ou résultant d'un accord préalable entre le demandeur et l'entreprise DI EXPERTISE. Dans ce cas, le demandeur aurait cependant toute latitude, s'il le souhaitait, pour annuler sans pénalités sa commande et sans qu'il puisse par ailleurs demander compensation sous une forme ou sous une autre auprès DI EXPERTISE ou de son représentant. Suite à l'intervention, le rapport de diagnostics est transmis au demandeur dans les meilleurs délais et généralement sous 24h-48h heures (hors week-end) selon urgence indiquée, possibilité de restitution (un envoi en PDF peut éventuellement précéder un envoi édité quand celui-ci est prévu ou demandé sur option). En cas d'évènements imprévus et imprévisibles, l'entreprise DI EXPERTISE informera le demandeur du délai de restitution du rapport si celui-ci devait être allongé. Au-delà d'un délai de 5 jours ouvrés s'ajoutant au délai initialement convenu, le demandeur pourra de plein droit demander s'il le souhaite, la résolution de la vente par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans pénalités ni compensation de l'entreprise DI EXPERTISE. En cas de demande supplémentaire acceptée, par rapport à la mission convenue, le délai de restitution du rapport de diagnostic pourra augmenter sans pour autant dépasser 5 jours ouvrés supplémentaires sauf conditions exceptionnelles justifiée ou événement extérieur, défaillance d'un sous-traitant etc.. En cas de prélèvement pour analyse, le délai initial convenu pour la restitution du rapport pourra être allongé du délai nécessaire à la réalisation des analyses et l'interprétation des résultats, sans que cela puisse remettre en cause la commande. A titre exceptionnel et cela étant précisé clairement sur le rapport, un rapport partiel ou provisoire pourra être restitué dans l'attente des analyses et d'une version définitive du rapport (édité et signé avec le cachet de la l'entreprise DI EXPERTISE).

5 - Obligations de l'acheteur ou du demandeur

L'acheteur ou le demandeur doit fournir tous les plans, éléments cadastraux, et documents nécessaires à la réalisation de la mission. En l'absence de ces documents, la mention NC (non communiquée est indiquée au rapport).

6 - Rendez-vous et réalisation de la mission

L'acheteur ou le demandeur ou leur représentant devra être présent sur les lieux de situations des biens à diagnostiquer aux dates et heures convenues pour le rendez-vous ceci sauf arrangement préalable convenu avec le demandeur permettant au diagnostiqueur d'accéder seul sans contraintes au bien à diagnostiquer. En cas de carence, après une attente maximum de 30 minutes sur place, l'opérateur de repérage adressera à l'acheteur ou au demandeur un avis de passage fixant une nouvelle date d'intervention faisant à nouveau courir les délais convenus. Sans accord de la part de demandeur sur cette nouvelle date dans les 48 heures, l'opérateur de repérage pourra de plein droit résoudre la vente, si bon lui semble, sans mise en demeure préalable, en application des dispositions de l'article 1657 du code civil. En cas de nouveau déplacement, y compris pour un ensemble de 3 diagnostics dans le cadre d'une formule proposée par DI EXPERTISE, il sera appliqué de plein droit les frais de déplacement du technicien au tarif en vigueur, pour une nouvelle intervention. Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans pénalité avant 18h00 la veille de la mission.

7 - Conditions tarifaires et modalités de paiement

Sauf conditions expresses ou négociées propres à la vente, le prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le barème des prix en vigueur au jour de la commande (tarif sur la base du tarif public en vigueur).

Le tarif peut être modifié une à deux fois par an par l'entreprise DI EXPERTISE, généralement en début d'année et si le cas le justifiait à tout moment pour ajuster la tarification au prix du marché. Le nouveau tarif 'annule et remplace' le précédent au jour de son actualisation, il en va de même des conditions et barèmes associés. Ces prix à cette date sont fermes et définitifs. Ils sont exprimés en euros 'toutes taxes comprises' pour une prestation effectuée du lundi au vendredi (9h00 à 19h00). L'entreprise DI EXPERTISE peut appliquer de plein droit une majoration de cette tarification en cas d'intervention demandée en dehors de ces horaires et notamment les dimanches et jours fériés. Cette majoration pouvant s'établir à + 50% le dimanche et jours fériés. Le tarif public en vigueur comporte un prix pour des diagnostics seuls et une remise pour des diagnostics groupés plus avantageux. La tarification de diagnostics non prévus dans un pack et complétant celui-ci est calculée selon un tarif spécial (lorsque combinés avec d'autres diagnostics à effectuer au cours de la même mission). Toute autre demande non prévue sur le tarif en vigueur, fait l'objet d'un devis. Les devis établis pour des biens d'une clientèle de particuliers (habitat, logement) sont en règle générale établis gratuitement. Le client particulier et lui seul, est autorisé à faire une demande de devis. Les prix ainsi communiqués ne sont valables que lors de la transmission d'un devis écrit et accepté par le client avant ou le jour de la mission étant entendu que la mission est effectuée hors de tout démarchage commercial ou avec un délai excédant 7 jours au moment de la signature du devis et de la mission. Le devis peut être estimatif et validé après la vérification du bien à contrôler sur site. Dans ce cas en cas de différence évidente entre le descriptif et la réalité de la mission, il peut être procédé à un ajustement tarifaire in situ de plein droit au regard des temps et prestations à fournir. Les devis établis pour le compte de tous professionnels, société, institutions, associations ou toutes personnes morales peuvent être facturés de plein droit. Il en va ainsi lorsque le bien nécessite une pré-analyse des lieux à expertiser, des surfaces ou de tout autre paramètre nécessitant une analyse préalable en vue de la réalisation du devis. Sauf autres modalités prévues de façon expresse dans les conditions particulières ou entre les parties, le paiement du prix s'effectue comptant et sans escompte par chèques ou espèces... au plus tard le jour de l'intervention.

Conditions de paiement particulières

- Le cas échéant DI EXPERTISE peut consentir le paiement à la date de remise du rapport. Une facture étant alors remise au demandeur et le rapport fourni contre paiement intégral du prix convenu.
- Dans certains cas particuliers à la demande de l'acheteur qui exprimerait le besoin d'un paiement fractionné et pour une facture supérieure à 200 euros, DI EXPERTISE pourra le cas échéant consentir un paiement en 2 ou 3 fois sans frais, sous la forme de 2 ou 3 chèques à encaisser à un mois d'intervalle, le premier chèque étant encaissé sans délai.

8 - Réserve de propriétés

Nous nous réservons la propriété de tous les documents jusqu'au paiement intégral du prix.

9 - RGPD

Toute information personnelle que vous nous communiquerez dans le cadre de notre prestation, est soumise aux dispositions du traitement des données à caractères personnel conformément à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques et de la Loi n° 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Nous pourrions les utiliser en interne pour vous informer ou vous faire part d'offres promotionnelles. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations personnelles vous concernant que vous pouvez exercer à tout moment en nous écrivant par courrier recommandé.

10 - MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Pour saisir le médiateur de la consommation en cas de litige :

Règlement amiable des litiges entre le professionnel et le consommateur conformément aux articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation (Observation : conditions de recevabilité de la saisine). Procédure gratuite pour le consommateur.

Le médiateur de la consommation est neutre, indépendant et impartial. Le médiateur ne fait pas partie de la société avec laquelle le consommateur a un différend. Procédure de saisine expliquée (en ligne/par écrit) sur le site du médiateur.

✚ **MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE** : www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr
2 impasse de Beauregard 54000 NANCY - mediation@vivons-mieux-ensemble.fr