

## ARTICLE 1 – Préambule

La société « **DIAGOSPHERE** » est une Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 euros, située 72, chemin de la Salade Ponsan, 31400 TOULOUSE immatriculée au RCS de TOULOUSE sous le numéro 837595867. Soucieuse d'offrir un service de qualité et une transparence auprès de ces clients dans le domaine du diagnostic immobilier, la société « **DIAGOSPHERE** » a procédé à la rédaction des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 2 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des diagnostics immobiliers (sauf spécification contraire porté sur le devis) proposés par la société « **DIAGOSPHERE** ».

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur internet ou sur demande du Client.

Il est précisé sur l'ensemble des devis de la société « **DIAGOSPHERE** », l'adresse du site internet de l'entreprise, afin de consulter les présentes conditions de vente.

## ARTICLE 3 - Commandes

### 3.1 Formalités préalables :

Un devis gratuit sera réalisé, sur les déclarations du Client, en fonction de sa description du bien, sa localisation géographique et des diagnostics à effectuer. La tarification de la société « **DIAGOSPHERE** » est en fonction du nombre de pièces principales (Séjour, chambre, bureau, ...) pour l'ensemble des diagnostics immobilier, à l'exception du diagnostic plomb, qui est facturé en fonction du volume du logement. Le devis sera alors transmis au Client par courriel, avec mention des prestations à effectuer.

En cas d'erreur dans les informations communiquées par le Client (nombre de pièces, etc...) des frais supplémentaires, seront indiqués sur la facture, sur la base des tarifs en vigueur proposés par la société « **DIAGOSPHERE** ».

Après un accord commun, pour fixer une date d'intervention, le Client s'engage à respecter le jour et l'heure fixés et à avertir la société « **DIAGOSPHERE** » au moins 4 heures à l'avance en cas d'impossibilité ou de report du rendez-vous. A défaut de respect de ce délai, une facturation forfaitaire de **50 euros H.T.** pourra être appliquée au Client.

Dans le cas où le propriétaire ne serait pas présent sur place lors de la visite, il lui incombe de prévenir le locataire des dates et heures de la visite. Le rendez-vous pourra également être pris par la société « **DIAGOSPHERE** », après que le propriétaire ait prévenu le locataire. Dans le cas où le locataire ne serait pas présent, une majoration forfaitaire de **50 euros H.T.** pourra être appliquée au Client.

Dans le cas où le diagnostiqueur de la société « **DIAGOSPHERE** » serait seul sur place, il incombe au donneur d'ordre de **mettre à disposition les clés du logement**, et d'en faciliter au maximum la récupération par le personnel de la société « **DIAGOSPHERE** ». Les clés seront rendues dans un délai de 48h après la visite. **Dans le cas où des difficultés surviendraient** (retour rapide des clés imposé, clé difficile à récupérer, ou non disponible le jour du passage du technicien,

etc...) une facturation forfaitaire de **25 euros H.T.** pourra être appliquée au Client.

### 3.2 Déroulement de la prestation :

Conformément à la réglementation applicable, le Client à l'obligation de définir l'objet de la mission incombant à la société « **DIAGOSPHERE** » en lui communiquant toutes les informations ou documents importants concernant les biens objets de la prestation (plans, rapports antérieurs, factures, travaux, etc...).

La société « **DIAGOSPHERE** » ne saurait ainsi voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur due à une déclaration erronée ou d'une information volontairement omise par le client.

Les prestations à la charge de « **DIAGOSPHERE** » portent sur les parties visibles et accessibles des biens visités, sans démontage ni déplacement de mobilier le jour de l'intervention. L'ensemble des tests réalisés nécessite la présence de gaz et/ou d'électricité (pour les diagnostics gaz et/ou électricité). Le Client s'engage par conséquent à rendre accessible en toute sécurité l'intégralité des locaux à contrôler, ainsi que d'assurer l'alimentation en gaz et/ou en électricité (pour les diagnostics gaz et/ou électricité). **Si des locaux appartenant au lot à diagnostiquer, n'ont pas été rendus accessibles au cours de la visite du technicien, ces derniers feront l'objet d'une exclusion du contrôle. Si toutefois, le Client accepte un devis complémentaire de la société « **DIAGOSPHERE** », une nouvelle visite pourra être effectuée et le contrôle desdits locaux sera alors intégré au rapport final.** La société « **DIAGOSPHERE** » n'a pas l'autorisation réglementaire ni les assurances pour déposer des éléments nécessitant l'utilisation d'outils particuliers ou pouvant mettre en péril l'opérateur de repérage. Il est par conséquent de la responsabilité du Client de déposer ou faire déposer des éléments préalablement à l'intervention de la société. Il en est de même pour le déplacement des meubles. **Ce point est particulièrement vrai lors des diagnostics électriques, vis-à-vis de tout élément électrique (prise...) positionnés derrière des meubles.**

### 3.3 Fourniture du rapport :

En application de la réglementation sur le Dossier de Diagnostic Technique, la société « **DIAGOSPHERE** » **mettra à disposition du client par l'envoi d'un courriel**, les rapports répondant aux critères stipulés dans les normes et réglementations en vigueur au moment du constat, **après complet encaissement des sommes dues par le Client.** Ledit rapport sera transmis dans un délai de 48h ouvrées, après réception du règlement.

Dans le cas où le **rapport est urgent**, il pourra être fourni en priorité moyennant une majoration de **25% du prix H.T.**, la société « **DIAGOSPHERE** » s'engagera alors sur un délai convenu avec le client.

Dans tous les cas aucun rapport ne sera remis dans un délai inférieur à **4h** après la fin de la visite, pour un souci de qualité de rédaction des documents d'expertises immobilières.

La société « **DIAGOSPHERE** » s'engage à une transparence des conclusions et à une confidentialité des résultats de ses constatations, en conséquence aucun document relatif aux diagnostics immobiliers réalisés, ne sera transféré auprès des agences immobilières ou des notaires, sauf cas où l'agence ou le notaire est le donneur d'ordre pour le compte de son client. Dans le cas où le client souhaite également recevoir le **rapport**

par voie postale, celui-ci lui sera envoyé en recommandé contre accusé de réception et sera facturé au tarif de **25 euros H.T.** Dans ce cas, le rapport sera transmis dans un délai de 48h ouvré par voie électronique, et 96h ouvré par voie postale, cachet de la poste faisant foi.

Dans le cas où le client ne dispose pas d'un accès internet, le rapport sera **transmis gratuitement** par voie postale, en lettre simple, dans un délai de 96h ouvrées cachet de la poste faisant foi.

## ARTICLE 4 – Réglementation applicable

### 4.0 Préalablement à tout diagnostic :

Il est de l'obligation du propriétaire/ donneur d'ordre de **fournir tous documents** (Diagnostics, plan, recherche, travaux, etc.) et **informations dont il aurait connaissance** (exemple : présence de parasites du bois, matériaux amiantés,...) relatifs à la présente mission. Le propriétaire doit **fournir un accès sécurisé à toutes les pièces / locaux** pour lesquels de diagnostiqueur a été mandaté. Il est rappelé que l'inspection des ascenseurs, monte-charge, chaufferie, locaux électrique MT et HT nécessitent l'autorisation préalable et la présence d'un technicien de maintenance spécialisé. Ces personnes doivent être contactées et présentes sur site lors du diagnostic. Dans le cas où elles ne seraient pas présentes, et qu'une visite supplémentaire était nécessaire, celle-ci sera facturée conformément à la grille tarifaire.

Seules les parties accessibles le jour de la visite seront contrôlées, c'est pourquoi le propriétaire devra déplacer le mobilier lourd afin de permettre un accès aux murs, plinthes et cloisons. De même, si l'accès à une pièce ou à un comble, nécessite l'utilisation d'une échelle ou d'un escabeau, le Client devra mettre à la disposition du technicien diagnostiqueur, une échelle ou un escabeau.

Le diagnostiqueur n'a pas l'autorisation réglementaire pour déposer des éléments nécessitant l'utilisation d'outils. Il est de la responsabilité **du propriétaire d'effectuer cette dépose préalablement** (Trappes des baignoires / éviers, ...)

Le propriétaire devra désigner un représentant s'il ne peut être présent lui-même lors du repérage.

### 4.1 Diagnostic des installations intérieures de gaz :

En conformité avec la **norme NF P45-500 de janvier 2013**, le Client s'engage à assurer pendant la durée du diagnostic l'alimentation effective de l'installation en gaz, et le fonctionnement normal des appareils d'utilisation. Sa responsabilité reste pleinement engagée en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée. La responsabilité de la société «DIAGOSPHERE» est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés. De plus sa responsabilité ne peut en aucun cas être engagée dans l'hypothèse où la chaudière ne se rallumerait pas lors des tests. Il est rappelé qu'en cas de détection d'un Danger Grave et Immédiat (DGI), la société «DIAGOSPHERE» devra interrompre l'alimentation en gaz de tout ou partie de l'installation et avertira immédiatement le distributeur de gaz conformément à la norme applicable pour la réalisation du diagnostic immobilier.

### 4.2 Diagnostic des installations intérieures d'électricité :

En conformité avec la **norme NF C16-600 du 7 juillet 2017**, le Client est informé de la nécessité de la mise hors tension de toute ou partie de l'installation, et donc de prendre les dispositions nécessaires pour protéger les matériels électroniques sensibles en les mettant hors tension auparavant. Sa responsabilité reste pleinement engagée en cas de dommage sur les appareils électrique, d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée.

En effet la responsabilité de la société «DIAGOSPHERE» est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation mais uniquement de la sécurité des personnes utilisant l'installation électrique conformément à la norme NF C16-600. De plus, sa responsabilité ne peut être en aucun cas étendue aux conséquences de la mise hors tension ainsi qu'au risque de non ré-enclenchement d'organe de coupure lors des tests.

### 4.3 Mesurage lois Carrez et/ou Boutin :

Le métrage réalisé par la société «DIAGOSPHERE» porte exclusivement sur les parties de locaux rendues accessibles et entrant dans le cadre de la loi Carrez ou de la loi Boutin. Le métrage n'inclus pas le rendu d'un plan détaillé, avec indication des surfaces des différentes pièces.

### 4.4 Diagnostic performance énergétique :

Dans le cas de la location de maison individuelle dont le permis de construire a été accepté avant 1948, ou d'appartement individuel chauffé par un système collectif il est de l'obligation du Client de fournir les factures des consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire des 3 années antérieures exprimées en kWh. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis lors de la visite, la société «DIAGOSPHERE» effectuera une recherche des consommations, les frais de recherche supplémentaires étant à la charge du Client. Certaines données pourront être indiquées par le client (année de construction, surface, etc...), dans ce cas il engagera pleinement sa responsabilité.

### 4.5 Diagnostic repérage des matériaux contenant de l'amiante:

Il est rappelé que la signature de l'ordre de mission par le donneur d'ordre est un accord tacite autorisant tous les prélèvements nécessaires (**norme NF 46-020**). Lors de ces prélèvements, personne hormis la société «DIAGOSPHERE» ne doit rester dans la pièce concernée sauf port intégral d'Équipement de Protection Individuel. Toutefois, Si le Client est présent lors de la visite, il pourra refuser qu'un prélèvement soit effectué ; une mention sera alors inscrite dans le rapport. Chaque prélèvement sera soumis à une analyse en laboratoire (exigence de la norme) et sera facturé en sus au tarif de **100 euro H.T.**

### 4.6 Diagnostic plomb :

La recherche de présence de plomb dans les revêtements (peinture...) est effectuée à l'aide d'un appareil portable à fluorescence X sans dégradation (suivant la circulaire ministérielle du 16 janvier 2001).

Les mesures sont effectuées sur tous les supports recouverts et susceptibles de contenir du plomb (porte, fenêtre, mur,

moulure, plinthe, et autres).

Ces mesures déterminent la présence ou non de plomb et leur état de dégradation. La société « DIAGOSPHERE » attire l'attention du Client sur le fait que personne ne doit se situer derrière la partie analysée lors de l'utilisation par la société « DIAGOSPHERE » de l'appareil à fluorescence X.

#### 4.7 Diagnostic termite :

En conformité avec la norme NF P03-201, les éléments bois seront sondés mécaniquement, au poinçon, de façon non destructive (sauf pour les éléments déjà dégradés ou altérés).

Il s'agit d'un examen visuel de toutes les parties visibles et accessibles du bâtiment et à ses abords (10 m).

Le Diagnostic termite n'étant valable que 6 mois, le renouvellement du diagnostic durant cette période est facturé au **tarif préférentiel de 40 € H.T.**, sauf indication contraire sur le devis.

### **ARTICLE 5 – Acceptation du Client**

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander des prestations de services auprès de la société « DIAGOSPHERE », emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire. **Dans le cas du déplacement du technicien sans remise du devis signé au préalable, il est convenu que le tarif en vigueur est accepté, ainsi que les présentes conditions de vente.**

### **ARTICLE 6 – Droit de rétractation**

Le Client professionnel ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Le Client non professionnel dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de l'acceptation de la commande de prestations de services pour annuler celle-ci, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Il est précisé que ce droit ne saurait jouer en cas de commencement d'exécution par la société « DIAGOSPHERE » de la prestation commandée.

### **ARTICLE 7 – Règlement des prestations**

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la société « DIAGOSPHERE ».

Le règlement des prestations s'effectue par carte bleue, chèque bancaire, espèces ou virement bancaire.

**Le règlement s'effectuera lors de la visite du diagnostiqueur** de « DIAGOSPHERE » sauf cas de force majeure ou absence du propriétaire lors de la visite, dans ces cas uniquement, le règlement devra intervenir avant remise du rapport. En cas de paiement dans un **délai excédant 30 jours** après la visite du diagnostiqueur de la société « DIAGOSPHERE », une majoration de **15% (taux mensuel)** et **40€** de frais de recouvrement seront appliqués.

### **ARTICLE 8 – Litiges**

#### 8.1 Litiges avec un professionnel :

Ce contrat sera soumis et interprété conformément au droit français.

Tous les litiges pouvant survenir entre un client professionnel et la société « DIAGOSPHERE » concernant les présentes, leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation, seront soumis, préalablement à toute action juridictionnelle, obligatoirement à une médiation.

La Chambre nationale des Praticiens de la Médiation pourra être saisie, sur simple demande, par la partie la plus diligente. La Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation soumettra à l'agrément des parties un ou plusieurs médiateurs, figurant sur la liste, en fonction de l'importance et la complexité de l'affaire. En cas de désaccord des parties sur cette proposition, il est d'ores et déjà convenu que le choix du ou des médiateurs reviendra en dernier lieu à la Chambre nationale des Praticiens de la Médiation elle-même, les parties renonçant à tout recours contre cette désignation.

Les parties conviennent de s'en remettre à la procédure de Médiation qui sera arrêtée par le(s) médiateur(s) désigné(s). Les parties s'obligent à participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur (s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) derniers(s).

Les parties s'obligent, de manière générale, à collaborer de bonne foi à la médiation. Elles s'engagent à respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc... y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée.

La rémunération du (des) médiateurs, ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles. En cas d'échec de la médiation, une compétence expresse est conférée au Tribunal de Commerce de TOULOUSE.

#### 8.2 Litiges avec un particulier :

Ce contrat sera soumis et interprété conformément au droit français.

Tout différend relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution du présent contrat, s'il ne peut être résolu à l'amiable entre les deux parties, sera soumis au Tribunal de Commerce de TOULOUSE.

### **ARTICLE 9 – Informatiques et libertés**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage interne par le Prestataire.

La société « DIAGOSPHERE » s'oppose à la transmission de ces données nominatives à des tiers. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

Fait le 16 mars 2018, à TOULOUSE