

I - 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 HOMEXPERT Hervé Vincent Investissement. La vente de la prestation est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par l'entreprise HOMEXPERT 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 HOMEXPERT. 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 HOMEXPERT ou son représentant. Dans les présentes conditions générales de vente : 'Opérateur de repérage', 'Diagnosticteur', 'Opérateur de diagnostics', désigne toujours l'entreprise HOMEXPERT 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.

II - 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 diagnosticteur 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 préjugant 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.

III - Commande

Pour être valable, toute commande doit être établie sur les formulaires de demande de diagnostics (nommé 'ordre de mission') de l'opérateur de repérage, remis aux clients lors de la demande d'intervention. 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 courrier ou courrier de la part du client ou de son représentant (notaire, agent immobilier, etc...). Dans certains 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 HOMEXPERT. 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 HOMEXPERT ou son représentant pourra, dans certains cas, présenter 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 HOMEXPERT 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 ou à un risque professionnel sérieux. Une commande acceptée par HOMEXPERT 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 HOMEXPERT si des conditions non révélées et découvertes à 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 passage de commande ferme et définitive de la part du client et ou de son donneur d'ordre.

IV - Fourniture de la prestation

HOMEXPERT 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 expressément propres 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 HOMEXPERT 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 HOMEXPERT 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 HOMEXPERT 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 HOMEXPERT. Une fois la mission acceptée et validée par un ordre de mission correspondant, l'entreprise HOMEXPERT 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 élément technique fortuit ou imprévisible ou résultant d'un accord préalable entre le demandeur et l'entreprise HOMEXPERT. 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 HOMEXPERT ou de son représentant. A la suite de l'intervention, le rapport de diagnostics est transmis au demandeur dans les meilleurs délais et généralement en moins de 5 jours ouvrés 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'événements imprévus et imprévisibles, l'entreprise HOMEXPERT 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 HOMEXPERT. 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 justifiées ou événement extérieur, défaut 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 l'entreprise HOMEXPERT). Cas particulier de la sous-traitance : Si le diagnosticteur est amené à sous-traiter une partie de sa mission (notamment pour des raisons de délais, ou en cas d'indisponibilité temporaire d'un opérateur compétent), le sous-traitant est explicitement désigné dans l'ordre de mission et/ou sur le rapport de diagnostic ou dans un courrier d'accompagnement au client. En l'absence d'une telle précision, le diagnosticteur est réputé ne pas avoir recours à la sous-traitance.

V - 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).

VI - 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 diagnosticteur 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. L'opérateur se garde le droit de facturer un RDV non honoré. 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, il sera appliqué de plein droit les frais de déplacement du technicien au tarif en vigueur, pour une nouvelle intervention, au-delà d'une distance de 30 km. Un rendez-vous peut être modifié ou annulé sans pénalité avant 18h00 la veille de la mission. Le cas des interventions sur chantier dans le cadre d'un contrat contracté avec un professionnel fait l'objet de conditions particulières à définir et d'un contrat tenant compte d'un cahier des charges. Les conditions générales de ventes demeurant applicables sauf exceptions précisées aux conditions particulières.

VII - Conditions tarifaires et modalités de paiement

Sauf conditions particulières 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 est affiché au bureau de l'entreprise et consultable par tout demandeur auprès de l'opérateur de repérage. Le tarif peut être modifié une à deux fois par an par l'entreprise HOMEXPERT, 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 (8h00 à 19h00). Le tarif public en vigueur comporte un prix pour des diagnostics seuls et un prix pour des diagnostics groupés plus avantageux. Dans le cas des formules proposées, les diagnostics groupés (2 diagnostics et plus) tiennent déjà compte de remises (prix spécial pack). Une grille tarifaire (calculateur de tarification) comportant d'une part des remises supplémentaires déjà calculées selon le nombre de diagnostics et le type de logement et d'autre part comportant des éléments éventuels de majoration (déplacement, mise à jour d'un ERP, prélèvement d'amiante, édition et envoi postal) peut être utilisée par l'entreprise HOMEXPERT ou certains de ses prescripteurs afin de communiquer une indication tarifaire à un demandeur. Cette grille comporte une indication des prix TTC en Euros et la date de la base tarifaire qui reste en vigueur jusqu'à l'établissement d'une nouvelle grille. 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). Le tarif indique clairement les évolutions possibles (majorations) selon la nature du bien à diagnostiquer (sur devis) ou par élément supplémentaires à contrôler (Gaz, tableaux électriques, pièces ou dépendances supplémentaires, vétusté pour le plomb, type de DPE...). 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 gratuit par téléphone ou sur le site internet de l'entreprise HOMEXPERT. HOMEXPERT se réserve le droit de ne pas établir de prix par téléphone ou sur demande internet si les caractéristiques de la demande ne lui permettent pas de prendre un tel engagement de prix. 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 excédent 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, sociétés, institutions, associations ou toutes personnes morales peuvent être facturés de plein droit. Il en va ainsi lorsque le bien nécessite une préanalyse des lieux à expertiser, des surfaces ou de tout autre paramètre nécessitant une analyse préalable en vue de la réalisation du devis. Les prix s'entendent pour un (1) rapport de diagnostics papier édité sauf mention d'un envoi en PDF seuls selon prix négocié avec la possibilité d'une édition sur option payante. L'envoi de rapport prévu en PDF peut être complété par une édition et un envoi postal moyennant un surcoût de 10 € TTC. Toutes missions supplémentaires à la mission initiale objet de l'ordre de mission donneront lieu à une facturation supplémentaire, notamment les analyses éventuelles d'échantillons (Amiante, plomb, termites, champignons...) s'il y a lieu, des surfaces et volumes à diagnostiquer sensiblement différents de ceux décrits à la commande ou de la mission confiée à l'opérateur amèneront aussi le cas échéant un ajustement sur le prix. 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, virement ou CB sur le site sécurisé mis à disposition... au plus tard le jour de l'intervention, un reçu étant remis au demandeur sur demande ou le paiement indiqué sur la facture remise.

Conditions de paiement particulières - Le cas échéant HOMEXPERT 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 100 euros, HOMEXPERT 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. - Pour le cas du paiement différé à l'acte de vente ou dans un délai supérieur à 30 jours date de facture, le prix des diagnostics sera majoré de plein droit pour paiement différé au-delà des conditions de paiement maximales de 30 jours date de facture de 9% du montant de la facture avec un minimum de majoration de 40 euros. Cas spécifique du paiement de la prestation de diagnostic par le prescripteur (agents immobiliers, notaires, Syndic...) - Le paiement est considéré 'différé' pour le client vendeur ou bailleur, lorsque ce dernier paye le prescripteur qui a demandé le diagnostic pour son compte et en son nom, au moment de la présentation de sa note d'honoraires, présentée soit avant l'acte de vente en tout ou partie, soit au moment de l'acte de vente devant notaire. Si le prescripteur, agent immobilier, a inclus à titre commercial pour son client bailleur ou vendeur, le prix de la mission de diagnostics dans ses honoraires, ce dernier est demandeur de la mission et en règle le montant au moment de la restitution des rapports, sauf accord expresse contraire. Dans ce cas, la tarification pour paiement différé au-delà de 30 jours prendra en compte les majorations ci-dessus indiquées. Indépendamment des partenariats commerciaux, le client bailleur ou vendeur reste cependant à tout moment libre d'accepter ou non la prise en charge du diagnostic par son agent immobilier. Il peut ainsi décider de renoncer à cet 'avantage' ou facilité qui lui est proposé et choisir, comme bon lui semble, l'opérateur de diagnostic de son choix puis payant directement auprès ce dernier la facture correspondant à la prestation. De la même façon, le prescripteur (agent immobilier, notaire, syndic) conserve la liberté absolue de confier les missions de diagnostic à tous diagnostiqueurs de son choix, y compris dans le cadre d'une relation de travail régulière de fait, ceci n'ayant aucun caractère contraignant quant au choix du diagnostiqueur. Le diagnostiqueur conserve aussi toute latitude pour refuser une mission de diagnostic sans avoir à en justifier la raison et sa totale impartialité et indépendance dans l'expertise des biens sur lesquels il lui est demandé d'intervenir. Le paiement mensuel de facture par le demandeur (prescripteur agent immobilier ou syndic) à l'opérateur de diagnostics pour des diagnostics réalisés pour le compte de ses clients n'ayant pour seul but que la simplification et la rapidité de l'intervention, cela ne constitue pas une subrogation dans les droits du client

ni l'endossement d'une responsabilité supplémentaire quant aux conclusions du rapport de diagnostic commandé pour le compte de son client. Certains marchés négociés avec un demandeur pourront donner lieu à un paiement fractionné ou différé le cas échéant à l'acte avec les frais prévus et un maximum de 90 jours fin de mois date de facture. Au-delà de ce délai, l'entreprise HOMEXPERT est en droit de réclamer le paiement intégral de sa prestation. Le défaut de règlement sous 8 jours après relance valant mise en demeure entraînera l'exigibilité immédiate de la créance et une indemnité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur sur les sommes impayées à l'échéance. En outre, il sera appliqué de plein droit une indemnité égale à 9% de la somme impayée qui ne pourra être inférieure à 40 euros, outre les frais judiciaires qui pourraient être engagés. Les frais de déplacements sont inclus pour des missions nécessitant des déplacements supérieurs à 30 KM (Aller). Les certificats pourront être diffusés cependant auprès de toute autorité administrative qui en ferait la demande dans le cadre d'une action légale.

VIII - Réserve de propriétés

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

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.

Dispositif Bloctel

Les données à caractère personnel qui vous sont demandées sont obligatoire pour le traitement de votre demande afin de permettre à la société de vous contacter par téléphone dans le cadre d'une relation contractuelle existante ou préexistante uniquement. Pour votre information, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection téléphonique par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, prévu dans l'article L223-1 du code de la consommation, sur le site www.bloctel.gouv.fr. Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la société HOMEXPERT ou l'un de ses partenaires, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. Si vous êtes déjà inscrit à la liste Bloctel, le fait que vous nous communiquiez vos coordonnées téléphoniques nous autorise à utiliser celles-ci pour vous appeler dans le cadre de relations contractuelles existantes ou préexistantes uniquement.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

L'article L.612-1 du Code de la Consommation prévoit le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services qui l'oppose à un professionnel. À ce titre, tout professionnel a l'obligation de désigner une entité de médiation de la consommation. HOMEXPERT cotise auprès de CNPM MÉDIATION CONSOMMATION SAS (27, avenue de la Libération - 42400 Saint-Chamond), la désignant ainsi pour conduire des médiations et résoudre les litiges de consommation pour lesquels les consommateurs en font la demande conformément aux dispositions du Code de la Consommation.