

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « CGVU ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société permet au public d'utiliser le présent Site et de commander les différents Services, notamment de diagnostic immobilier, proposés à la vente sur le Site par la Société.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Au sens des présentes CGVU, les termes suivants, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule initiale, ont la signification qui leur est attribuée ci-après :

« **Client** » ou « **Donneur d'Ordre** » : toute personne physique ou morale qui commande un ou plusieurs Services auprès de la Société et qui dispose de la pleine capacité juridique nécessaire à la contractualisation.

« **DDT** » : Dossier de Diagnostic Technique au sens de l'article L271-4 du Code de la construction et de l'habitation.

« **DPE** » : Diagnostic de Performance Énergétique tel que défini par les articles L126-26 et suivants du Code de la construction et de l'habitation.

« **Espace Client** » : interface sécurisée accessible au Client permettant le suivi de sa commande, la transmission de documents, le paiement et la récupération des livrables.

« **Opérateur** » ou « **Diagnosticneur** » : technicien certifié intervenant pour le compte de la Société dans le cadre de la réalisation des Services.

« **Ordre de Mission** » ou « **OM** » : document contractuel spécifique à chaque intervention, détaillant la nature des Services, l'adresse du bien, le descriptif et les consignes applicables.

« **Prépaiement** » : versement anticipé, total ou partiel, du prix des Services avant la réalisation de l'intervention.

« **Rapport** » : document de restitution des résultats du ou des diagnostics réalisés dans le cadre des Services.

« **Services** » : prestations de diagnostic immobilier et services associés proposés par la Société sur le Site.

« **Site** » : le site internet accessible à l'adresse [www.dimo-diagnostic.net](http://www.dimo-diagnostic.net) et ses sous-domaines.

« **Société** » : DIMO DIAGNOSTIC, société à responsabilité limitée au capital de 6 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 829 642 370, dont le siège social est situé 740 Avenue des Apothicaires, 34090 Montpellier.

« **Utilisateur** » : toute personne accédant au Site, qu'elle soit ou non Client.

### ARTICLE 3 – APPLICATION, OPPOSABILITÉ ET CAPACITÉ JURIDIQUE

L'utilisation du Site par tout Utilisateur suppose l'acceptation préalable et sans réserve des présentes CGVU. En accédant au Site, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGVU et accepte d'être lié par leurs stipulations.

La commande de tout Service proposé à la vente sur le Site implique également l'acceptation expresse par l'Utilisateur des présentes CGVU qui sera alors considéré comme un Client de la Société.

L'acceptation des présentes CGVU suppose de la part des Utilisateurs et des Clients qu'ils jouissent de la pleine capacité juridique nécessaire à la contractualisation avec la Société.

### ARTICLE 3 BIS – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conformément à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, la Société communique au Client consommateur, préalablement à la conclusion du contrat, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Services (nature des diagnostics, périmètre d'intervention, adresse du bien) ;
- Le prix total des Services ou, lorsqu'il ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul détaillé (article 6.2) ;
- La date ou le délai d'exécution des Services et le délai maximal de remise du Rapport, fixé à trente (30) jours ouvrés à compter de l'intervention, sauf prolongation légitime au titre de l'article 13.3 ;
- L'identité de la Société, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ;
- Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
- L'existence du droit de rétractation et ses conditions d'exercice (article 10) ;
- Les garanties applicables : les Services sont soumis au régime de la responsabilité contractuelle de droit commun (articles 1217 et suivants du Code civil). La Société est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses Services et dispose d'une assurance de responsabilité civile professionnelle dont les montants de garantie sont indiqués à l'article 4. En cas d'erreur matérielle dans un Rapport, le Client peut en demander la correction dans les conditions de l'article 14. En cas de litige, le Client peut recourir à la médiation de la consommation (article 24.2) ;
- Les coordonnées du médiateur de la consommation compétent (article 24.2) ;
- La fonctionnalité des contenus numériques et leur interopérabilité (Espace Client accessible via navigateur web standard).

Ces informations sont communiquées au Client via le devis, l'Ordre de Mission et les présentes CGVU, qui forment ensemble le récapitulatif précontractuel au sens de l'article L. 221-5.

### ARTICLE 4 – ATTESTATION SUR L'HONNEUR

La Société atteste sur l'honneur répondre aux exigences définies aux articles L271-6 et R271-3 du Code de la construction et de l'habitation. En ce sens, la Société atteste n'avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance, ni avec tout propriétaire ou mandataire faisant appel à elle, ni avec une quelconque entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il est demandé à la Société d'établir l'un des documents constituant les dossiers de diagnostic technique et immobilier.

La Société est titulaire d'une police d'assurance permettant de couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions, dont le montant de la garantie est supérieur à 300 000 euros par sinistre et 500 000 euros par année d'assurance. La Société atteste enfin disposer de tous les moyens en matériel et en personnel nécessaires à l'établissement des états, constats et diagnostics réalisés dans le cadre de ses Services.

Conformément à l'article R. 271-3 du Code de la construction et de l'habitation, la présente attestation est remise au Client préalablement à l'exécution de la prestation. Une copie de cette attestation figure dans le dossier remis à la clientèle.

### ARTICLE 5 – INDÉPENDANCE, PROBITÉ ET LUTTE CONTRE LA COMPLAISANCE

La Société exécute ses Services dans le respect des principes d'indépendance, d'impartialité, de probité et d'intégrité.

Le Client s'interdit de solliciter, proposer, promettre ou accorder, directement ou indirectement, tout avantage, pression, instruction ou intervention de nature à

influencer le contenu, les conclusions, la portée ou la date d'émission d'un diagnostic, d'un Rapport ou de tout livrable remis par la Société.

Le Client s'interdit également de dissimuler sciemment toute information ou tout document de nature à altérer la qualité, la sincérité ou l'exhaustivité des constatations réalisées.

En cas de survenance ou de suspicion raisonnable d'un tel comportement, la Société pourra suspendre ou refuser l'exécution des Services, ou y mettre fin, sans préjudice de toute obligation légale ou réglementaire applicable. Les sommes correspondant aux prestations déjà réalisées demeureront dues.

Le cas échéant, la Société pourra conserver tout élément utile aux fins de preuve et signaler les faits aux autorités ou organismes compétents lorsque la loi l'impose ou l'autorise.

## ARTICLE 6 – TARIFICATION ET MODE DE CALCUL DES PRIX

### 6.1 – Tarification variable.

Les tarifs des Services proposés par la Société sont susceptibles de varier en fonction de plusieurs critères, notamment la date d'intervention souhaitée, la disponibilité des équipes, la proximité géographique avec d'autres interventions programmées, les caractéristiques du bien immobilier concerné (surface, type, localisation) ainsi que le nombre et la nature des diagnostics requis. Les prix affichés sur le Site sous la mention « à partir de » constituent des tarifs indicatifs et ne sauraient engager la Société avant l'établissement et la validation d'un devis personnalisé.

### 6.2 – Mode de calcul du prix (art. L112-3 C. conso).

Le prix des Services, lorsqu'il ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, est déterminé selon le mode de calcul suivant : a) Un forfait fixe incluant le déplacement de l'Opérateur, le descriptif de la matérialité du bien, le compte rendu, la rédaction du Rapport et la gestion administrative, commerciale et comptable du dossier ; b) Un prix unitaire par diagnostic, calculé en fonction de la surface du bien, de l'année de construction, de la nature et du nombre de diagnostics requis, du département d'intervention et des options éventuellement choisies par le Client ; c) Le tarif final résulte de la somme du forfait fixe et des prix unitaires applicables. Ce tarif est par ailleurs susceptible de varier en fonction de la disponibilité des équipes et de la date d'intervention souhaitée, dans une logique d'ajustement à l'offre et à la demande.

### 6.3 – Garantie du prix convenu.

Le prix des Services est celui figurant sur le devis expressément accepté par le Client. Ce prix est ferme et définitif, sous la seule réserve des dispositions de l'article 6.4 ci-après. Le devis est établi sur la base des informations communiquées par le Client préalablement à son émission. Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et sincères. L'exactitude des informations communiquées conditionne la validité du prix convenu.

### 6.4 – Mandat d'extension de mission et révision du devis en cas d'écart objectif.

**6.4.1. Mandat d'extension de mission.** Le Client, en acceptant le devis et les présentes CGVU, confère à la Société un mandat d'extension de mission l'autorisant à réaliser, le jour de l'intervention, tout diagnostic réglementairement nécessaire à la constitution du Dossier de Diagnostic Technique (DDT) complet du bien, y compris ceux non initialement prévus au devis, dès lors que leur nécessité résulte d'un écart objectif et vérifiable entre les caractéristiques réelles du bien et les informations déclarées par le Client (notamment : année de construction différente de celle déclarée, surface réelle excédant la surface déclarée, niveaux ou dépendances non signalés, zone réglementée non déclarée). Ce mandat a pour finalité de permettre au Client de disposer d'un DDT exploitable et conforme aux exigences réglementaires pour la réalisation de son projet immobilier (vente, location, travaux).

**6.4.2. Barème applicable et plafond.** Les diagnostics complémentaires réalisés en exécution du mandat d'extension sont facturés selon le barème tarifaire standard de la Société applicable au jour de l'intervention, dans les mêmes conditions commerciales que celles appliquées au devis initial du Client (y compris toute réduction, promotion ou avantage tarifaire en cours). Le surcoût résultant de l'extension de mission ne peut excéder trente pour cent (30 %) du montant total du devis initial. Au-delà de ce plafond, la poursuite de l'intervention est subordonnée à l'acceptation expresse d'un nouveau devis écrit par le Client.

**6.4.3. Constatation contradictoire.** L'écart est constaté sur place par l'Opérateur et porté immédiatement à la connaissance du Client ou de son représentant présent lors de l'intervention, avec indication précise de sa nature, de ses conséquences sur le périmètre de la mission et sur le prix. L'Opérateur consigne l'écart dans l'Ordre de Mission ou sur tout support équivalent.

**6.4.4. Information du Client.** Lorsque l'extension de mission intervient dans la limite du plafond de 30 %, la Société communique au Client, au plus tard avec la facture, le détail des diagnostics complémentaires réalisés et leur prix unitaire. Lorsque l'extension dépasserait le plafond, la Société communique au Client un nouveau devis détaillé avant toute poursuite.

**6.4.5. Droit de refus du Client au-delà du plafond.** En cas de refus du nouveau devis : (a) si l'intervention n'a pas commencé pour le périmètre excédentaire, le contrat est maintenu pour les Services du devis initial ; (b) si l'intervention a partiellement commencé, le Client est redevable des seuls Services réalisés conformément au devis initial et du surcoût dans la limite du plafond de 30 %. Le Client reconnaît que le refus du complément de mission pourra entraîner la remise d'un DDT incomplet, dont les conséquences relèvent de sa seule responsabilité.

### 6.5 – Information tarifaire sur le Site.

Conformément aux articles L121-3 et L112-1 du Code de la consommation, toute communication sur le Site constituant une invitation à l'achat et mentionnant un prix « à partir de » renvoie le Client vers les présentes CGVU pour le mode de calcul complet. Le devis personnalisé constitue le seul engagement tarifaire de la Société.

## ARTICLE 7 – COMMANDE DE SERVICES

### 7.1 – Demande de devis.

L'utilisateur a la possibilité de faire une demande de devis sur le Site afin de commander les Services. L'utilisateur reconnaît que toute demande de devis pourra donner lieu à des échanges téléphoniques ou par courriels afin de préciser la demande. À l'issue de ces échanges, la Société adressera un devis et un Ordre de Mission pour validation.

### 7.2 – Achat direct sans devis préalable.

L'utilisateur peut également acheter certains Services directement sur le Site. Le récapitulatif présente les Services sélectionnés. Une mention claire et lisible de paiement apparaîtra dans l'écran de confirmation. L'utilisateur garantit disposer des autorisations nécessaires pour le mode de paiement sélectionné.

### 7.3 – Formation du contrat.

Après validation de la commande, le contrat est valablement conclu entre la Société et le Client et les engage de manière irrévocable. La validation de la commande par le Client, qu'elle s'accompagne ou non d'un Prépaiement, vaut acceptation des présentes CGVU et des conditions du devis. Lorsqu'un Prépaiement est requis, sa réalisation emporte acceptation définitive de la commande.

### 7.4 – Suspension.

La Société se réserve le droit de suspendre toute commande en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel, d'incident de paiement, ou de fraude ou tentative de fraude.

## ARTICLE 8 – PRÉPAIEMENT ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 8.1 – Prépaiement.

La Société peut exiger du Client, préalablement à la réalisation des Services, le versement d'un Prépaiement correspondant à tout ou partie du prix. Ce Prépaiement a pour objet de sécuriser la réservation du créneau et de limiter les annulations tardives. Le Prépaiement intégral pourra donner lieu à un avantage commercial, dont les conditions seront communiquées lors de la commande.

### 8.2 – Moments de paiement.

Le paiement du prix des Services peut intervenir : a) Avant l'intervention (prépaiement en ligne par carte bancaire via un prestataire de paiement sécurisé, ou par virement bancaire) ; b) Pendant l'intervention (paiement en fin de visite via terminal de paiement électronique) ; c) Après l'intervention (paiement via l'Espace Client par virement bancaire, e-virement ou paiement en ligne).

### 8.3 – Exigibilité du prix.

Le prix des Services est exigible dès l'achèvement de l'intervention sur site. En cas de carence du Client empêchant la finalisation de certains diagnostics, le prix reste dû pour l'ensemble des Services commandés et réalisés. Dans une telle hypothèse, la réalisation des diagnostics manquants donnera lieu, à la demande du Client, à une nouvelle intervention facturée selon les conditions tarifaires applicables aux réinterventions. Le Client reconnaît que tout Rapport ne pourra être délivré qu'à compter du paiement intégral. Aucun Rapport ne pourra être remis tant que les sommes dues n'auront pas été réglées en totalité.

### 8.4 – Devis complémentaire.

L'utilisateur reconnaît que tout devis est établi sur la base des informations communiquées préalablement. En cas d'informations manquantes ou erronées constatées préalablement à l'intervention, la Société se réserve le droit d'établir un devis complémentaire, soumis à l'acceptation du Client. Lorsque les divergences sont constatées sur place lors de l'intervention, les dispositions de l'article 6.4 s'appliquent.

### 8.5 – Pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement (Clients professionnels).

Les dispositions du présent article s'appliquent exclusivement aux Clients agissant à des fins professionnelles.

**8.5.1. Pénalités de retard.** Conformément à l'article L. 441-10, II, du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure ne soit nécessaire, l'exigibilité de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage. Les pénalités courent à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'à la date de complet paiement, et sont calculées sur le montant TTC restant dû. En tout état de cause, le taux des pénalités ne pourra être inférieur à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au cours du semestre considéré.

**8.5.2. Indemnité forfaitaire de recouvrement.** Conformément aux articles L. 441-10, II, et D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'obligation pour le Client professionnel de payer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) par facture impayée, sans formalité préalable ni mise en demeure. Lorsque les frais de recouvrement réellement exposés excèdent ce montant forfaitaire, la Société se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

## ARTICLE 9 – CONDITIONS D'ANNULATION

### 9.1 – Annulation par le Client.

En cas d'annulation par le Client d'une commande portant sur une intervention confirmée, et sans préjudice du droit de rétractation (art. 10) :

- **Annulation  $\geq$  48 h ouvrées avant l'intervention** : remboursement intégral du Prépaiement, aucune indemnité due.
- **Annulation entre 24 h et 48 h ouvrées** : indemnité forfaitaire pouvant aller jusqu'à cinquante pour cent (50 %) du montant total des Services.
- **Annulation < 24 h ouvrées** : indemnité forfaitaire pouvant aller jusqu'à quatre-vingts pour cent (80 %) du montant total des Services.

Ces indemnités sont destinées à compenser le préjudice subi par la Société, justifié par les coûts réels suivants : frais d'acquisition du contact commercial (lead), temps de traitement commercial et administratif de la commande, planification et optimisation logistique du planning d'intervention (incluant la coordination avec d'autres rendez-vous), réservation d'un créneau d'intervention exclusif (empêchant l'affectation de l'Opérateur à un autre Client), et perte de chiffre d'affaires résultant du refus d'autres clients en attente de créneau. Le montant effectivement appliqué est déterminé par la Société au cas par cas, en proportion du préjudice réellement subi, conformément à l'article 1231-5 du Code civil.

### 9.2 – Annulation assimilée.

Les conditions d'annulation prévues à l'article 9.1 s'appliquent également lorsque l'intervention ne peut être réalisée le jour convenu pour un motif imputable au Client ou relevant des cas prévus aux présentes CGVU, notamment en raison de conditions d'insalubrité ou de sécurité, d'une impossibilité d'accès au bien, d'un encombrement incompatible avec l'intervention, d'informations erronées ou incomplètes, ou plus généralement de toute circonstance rendant matériellement ou techniquement impossible la

mission. La Société pourra facturer en sus un forfait de déplacement dont le montant aura été porté à la connaissance du Client lors de la confirmation du rendez-vous.

### 9.3 – Retard du Client.

En cas de retard supérieur à vingt (20) minutes de la personne devant donner accès au bien, la Société pourra : facturer un forfait de temps d'attente ; reporter l'intervention avec application des conditions d'annulation ci-dessus ; réduire le périmètre de l'intervention si le retard ne permet plus de réaliser l'ensemble des Services. Le Client est informé que la durée effective peut excéder la durée estimée et s'engage à prévoir une disponibilité suffisante.

### 9.4 – Annulation par la Société.

En cas d'annulation imputable à la Société (indisponibilité, incident technique), celle-ci s'engage à proposer un nouveau créneau dans les meilleurs délais. Le Client ayant procédé au Prépaiement bénéficiera d'un traitement prioritaire. À défaut de créneau acceptable dans un délai raisonnable, ou en cas d'impossibilité définitive, le Client obtiendra le remboursement intégral. La Société prend à sa charge l'intégralité des frais résultant de l'annulation.

## ARTICLE 10 – DROIT DE RÉTRACTATION

### 10.1 – Délai.

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans motif ni pénalité.

### 10.2 – Exécution anticipée et perte du droit de rétractation.

**10.2.1. Demande d'exécution anticipée (consentement n° 1).** Conformément à l'article L. 221-25, alinéa 1er, du Code de la consommation, lorsque le Client souhaite que l'exécution des Services commence avant l'expiration du délai de rétractation, il en formule la demande expresse au moyen d'une case à cocher spécifique et distincte dans le parcours de commande. À défaut de cette demande expresse, les Services ne seront exécutés qu'à l'issue du délai de rétractation.

**10.2.2. Reconnaissance de la perte du droit de rétractation (consentement n° 2).** Conformément à l'article L. 221-25, alinéa 2, et à l'article L. 221-28, 1°, du Code de la consommation, le Client est invité à reconnaître, au moyen d'une seconde case à cocher spécifique et distincte, qu'il perdra son droit de rétractation une fois les Services intégralement exécutés avant l'expiration du délai de quatorze jours.

La validation de l'un des consentements ne saurait emporter l'autre. Chaque case doit être cochée séparément par le Client.

**10.2.3. Paiement proportionnel en cas de rétractation après début d'exécution.** En application de l'article L. 221-25, alinéa 3, du Code de la consommation, si le Client exerce son droit de rétractation après le commencement de l'exécution mais avant son achèvement, il est redevable d'un montant proportionné au prix total de la prestation convenu au devis, correspondant aux Services effectivement fournis à la date de rétractation.

**10.2.4. Sanction du défaut de recueil du consentement.** Conformément à l'article L. 221-25, alinéa 4, du Code de la consommation, aucune somme n'est due par le Client qui se rétracte si la demande expresse d'exécution anticipée visée au 10.2.1 n'a pas été valablement recueillie, ou si la Société n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5.

**10.2.5. Perte définitive du droit de rétractation.** En application de l'article L. 221-28, 1°, du Code de la consommation, le droit de rétractation est éteint lorsque (a) le Client a formulé la demande expresse visée au 10.2.1, (b) le Client a effectué la reconnaissance visée au 10.2.2, et (c) les Services ont été intégralement exécutés avant l'expiration du délai de rétractation. Ces trois conditions sont cumulatives.

### 10.3 – Modalités.

Le Client peut communiquer sa rétractation par tout moyen, notamment par courrier à : DIMO DIAGNOSTIC, 740 Avenue des Apothicaires, 34090 Montpellier, ou via le formulaire en annexe. Remboursement sous quatorze (14) jours par le même moyen de paiement, sauf accord du Client. La Société ne peut être tenue responsable en cas de changement des coordonnées bancaires du Client.

## ARTICLE 11 – FOURNITURE DES SERVICES ET ORDRE DE MISSION

Avant la confirmation de la commande, la Société adressera le devis validé et un Ordre de Mission précisant la nature de l'intervention, l'adresse du bien, son descriptif, les consignes de sécurité et le tarif convenu. La Société pourra prendre contact avec le Client pour affiner les modalités et collecter les informations indispensables, y compris celles exigées par les réglementations applicables. La date et l'heure seront convenues d'un commun accord. Le Client devra notifier la Société au moins quarante-huit (48) heures ouvrées à l'avance de toute impossibilité ; à défaut, les conditions de l'article 9 s'appliqueront. Les Services seront réalisés conformément à la réglementation en vigueur et aux conditions du devis et de l'OM.

## ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU CLIENT LORS DE L'INTERVENTION

### 12.1 – Personne majeure habilitée.

Le Client s'engage à assurer la présence sur site d'une personne majeure disposant de l'autorité et des habilitations nécessaires. À défaut, la Société pourra refuser, suspendre ou reporter l'intervention, ou solliciter toute autorisation, attestation ou décharge jugée nécessaire, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

### 12.2 – Présence d'un mineur — Autorisation parentale.

**12.2.1.** Lorsque le Client souhaite qu'un mineur âgé d'au moins seize (16) ans soit présent au domicile pour permettre l'accès au technicien en l'absence d'une personne majeure, le Client fournit à la Société, au plus tard quarante-huit (48) heures avant l'intervention, l'autorisation parentale dûment complétée et signée. Le modèle d'autorisation parentale est mis à disposition du Client via l'Espace Client, dans la rubrique « Autre ». Le document doit être téléchargé (chargé) dans cette même rubrique préalablement à la visite.

**12.2.2.** L'autorisation est signée par au moins un titulaire de l'autorité parentale au sens des articles 371-1 et suivants du Code civil. Conformément à l'article 372-2, le parent signataire est réputé agir avec l'accord de l'autre parent pour cet acte usuel. En cas de parents séparés ou divorcés exerçant conjointement l'autorité parentale, le parent signataire atteste sur l'honneur l'absence d'opposition de l'autre parent.

**12.2.3.** À défaut de réception de l'autorisation conforme dans le délai imparti, la Société se réserve le droit de refuser l'intervention. Ce refus est assimilé à une annulation au sens de l'article 9 et ne saurait engager la responsabilité de la Société.

**12.2.4.** La présence du mineur s'effectue sous l'entière responsabilité des titulaires de l'autorité parentale (art. 1242, al. 4, C. civ.). La présence de l'Opérateur n'emporte aucune garde ni surveillance du mineur. Le mineur se borne à permettre l'accès au logement et ne saurait participer aux opérations de diagnostic ni donner d'instructions au technicien. L'Opérateur peut suspendre l'intervention en cas de doute sur la sécurité ou d'impossibilité de joindre le titulaire de l'autorité parentale.

### 12.3 – Documents à fournir.

Le Client fournit notamment : titre de propriété, factures de travaux, factures énergétiques des trois dernières années, charges, règlement de copropriété, état descriptif de division, rapports de diagnostic antérieurs, rapports d'entretien des éléments de chauffage et d'eau chaude, invariants fiscaux du bien (obligatoire pour la transmission du DPE à l'ADEME, conformément aux articles R. 126-26 et R. 126-27 du Code de la construction et de l'habitation), et formulaire de consentement CSO pour la transmission des coordonnées à l'organisme de certification (arrêté du 20 juillet 2023). Le Client atteste de l'exactitude et de la complétude des informations transmises. La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences d'informations erronées ou incomplètes.

### 12.4 – Obligations normatives du Donneur d'Ordre.

Le Client transmet dès la commande : en matière de termites (NF P03-201, § 5.b), toute information relative à la présence connue, traitements antérieurs et arrêtés préfectoraux ; en matière d'amiante (NF X46-020, § 4.3.1), les plans à jour, rapports amiante antérieurs et informations sur la construction et travaux. Le défaut de transmission engage la responsabilité du Client et sera mentionné en réserves dans le Rapport.

### 12.5 – Accès au bien, sécurité et matériel.

Le Client respecte les consignes, assure l'accès aux locaux, fournit à ses frais le matériel requis (accès en hauteur, etc.) et vérifie préalablement la disponibilité des clés, l'accord du locataire et l'absence d'encombrement excessif. Les trappes de visite des combles, vides sanitaires ou gaines techniques devront être ouvertes à la diligence du Client si les Services l'impliquent. Aucune réclamation ne sera admise si l'ouverture est effectuée par le technicien à la demande expresse du Client en cas de détérioration. Le cas échéant, un périmètre de sécurité défini par la Société devra être respecté par le Client et les occupants éventuels des locaux, sous la responsabilité du Client.

### 12.6 – Obligation d'information sur les dangers.

Le Client informe préalablement la Société de tout risque pour les intervenants (animaux dangereux, conflits entre occupants, situations de squat, ou tout autre élément de nature à compromettre la sécurité). À défaut, la Société pourra refuser ou interrompre l'intervention, cette situation étant assimilée à une annulation tardive (art. 9), forfait de déplacement facturable.

### 12.7 – Prélèvements.

La signature de l'Ordre de Mission par le Client vaut accord préalable et global à la réalisation de l'ensemble des prélèvements nécessaires à l'exécution des Services (notamment amiante, norme NF X46-020). Si le Client ou son représentant est présent lors de la visite, il peut toutefois s'opposer à un prélèvement spécifique ; cette opposition sera mentionnée dans le Rapport, limitant sa portée, sa validité ou son exhaustivité. L'analyse en laboratoire peut allonger le délai de restitution du Rapport.

### 12.8 – Actions à caractère destructif.

Le Client accepte que certaines interventions (démontage de prises électriques, ouverture de trappes, sondage de parois) soient réalisées avec son accord préalable. La remise en état des éléments démontés incombe au propriétaire ou occupant. La Société décline toute responsabilité pour les conséquences esthétiques ou structurelles de ces interventions, ainsi que pour le dysfonctionnement d'appareils électroménagers consécutif aux tests réalisés sur l'installation électrique, le Client en ayant été préalablement informé.

### 12.9 – Photographies.

Le Diagnostiqueur est amené à réaliser des photographies du bien au cours de son intervention. Ces clichés sont destinés à figurer dans les rapports de diagnostic, à constituer des éléments de preuve à l'appui des constats réalisés, ainsi qu'à permettre la gestion du dossier en phase post-intervention, notamment en cas de demande de précision, de procédure contradictoire ou de contentieux. La validation de la commande et de l'Ordre de Mission vaut acceptation expresse de la réalisation et de la conservation de ces photographies pour l'ensemble de ces finalités. Le Client ou l'occupant du bien peut toutefois exercer un droit d'opposition portant sur certains clichés au moment de la visite, en le signalant au technicien.

### 12.10 – Examineur de l'organisme de certification.

L'Opérateur pourra être accompagné d'un examineur représentant l'organisme de certification compétent, dans le cadre du contrôle de la conformité des Services réalisés, quel que soit le type de diagnostic concerné. Le Client et le Donneur d'Ordre s'engagent à faciliter l'accès au bien à cette personne pendant toute la durée du diagnostic. Un examineur pourra également contacter le Client postérieurement à l'intervention à des fins de contrôle, sous réserve du consentement CSO recueilli à l'article 12.3.

## ARTICLE 12 BIS – DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES ET ATTESTATIONS

### 12 bis.1 – Attestation sur l'honneur d'absence de système de chauffage (dispense de DPE).

Conformément à l'article R. 126-15 du Code de la construction et de l'habitation, lorsqu'un bien est dépourvu de tout système de chauffage fixe (ou dont le seul équipement fixe est une cheminée à foyer ouvert) et ne dispose d'aucun dispositif de refroidissement, le propriétaire peut bénéficier d'une dispense de Diagnostic de Performance Énergétique (DPE). Cette dispense est formalisée par une Attestation sur l'honneur d'absence de système de chauffage, dont le modèle est établi par la Société. Le propriétaire complète, signe et remet l'attestation au Diagnostiqueur ou la charge dans son Espace Client.

Le Diagnostiqueur de la Société procède, lors de son intervention, à un constat visuel de l'absence de système de chauffage et de refroidissement dans les parties accessibles du bien. À l'issue de cette vérification, le Diagnostiqueur

remet au propriétaire une attestation confirmant que, d'après les éléments constatés ou non constatés lors de la visite, le bien est dispensé de l'obligation de DPE au sens de l'article R. 126-15 (f) du CCH. Ce constat visuel ne constitue pas une garantie absolue de l'absence de tout équipement ; il ne préjuge pas des installations qui pourraient être dissimulées ou inaccessibles au moment de la visite.

L'attestation du propriétaire est établie sous sa seule responsabilité. En cas de modification de l'état du bien entre la date de réalisation de l'attestation et la signature de l'acte authentique de vente (installation d'un système de chauffage ou de refroidissement fixe, travaux d'aménagement ou tout autre changement affectant les conditions de la dispense), le Client en demeure seul responsable. Il s'engage à en informer immédiatement la Société ainsi que le notaire en charge de la transaction, et à faire réaliser un DPE le cas échéant. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée du fait de modifications intervenues postérieurement à la date de l'attestation et non portées à sa connaissance.

### **12 bis.2 – Attestation d'autorisation parentale (présence d'un mineur).**

L'attestation d'autorisation parentale visée à l'article 12.2 est mise à disposition du Client via l'Espace Client, dans la rubrique « Autre ». Les conditions d'utilisation, de signature et de transmission de cette attestation sont définies à l'article 12.2 des présentes CGVU.

### **12 bis.3 – Portée contractuelle des attestations.**

Les attestations visées au présent article constituent des documents complémentaires aux présentes CGVU. Elles sont régies par les stipulations des présentes CGVU auxquelles elles se rapportent. En cas de contradiction entre une attestation et les CGVU, les stipulations des CGVU prévalent.

## **ARTICLE 13 – REMISE DU RAPPORT DE DIAGNOSTIC**

### **13.1 – Format dématérialisé.**

Le Rapport est délivré par voie dématérialisée via l'Espace Client. Toute demande de version papier entraînera un supplément équivalent aux frais d'impression et d'envoi postal.

### **13.2 – Documents manquants et suspension.**

Le Client transmet les éléments nécessaires préalablement, le jour de l'intervention, ou dans les délais impartis. La Société informe le Client de la liste des documents requis et de leur incidence. En cas de défaut ou retard, le Rapport est conservé en attente, le délai de remise suspendu, sans incidence sur l'exigibilité du prix.

### **13.3 – Délais de restitution.**

Le délai maximal de remise du Rapport est fixé à trente (30) jours ouvrés à compter de l'intervention sur site, sous réserve du paiement intégral et de la réception de l'ensemble des documents nécessaires. Ce délai pourra être prolongé en cas de : retard ou carence du Client dans la fourniture des documents requis, incident de paiement, dysfonctionnements techniques des logiciels ou outils internes de la Société, dysfonctionnements techniques de logiciels ou plateformes externes, retards ou indisponibilité d'organismes tiers (ADEME, centres certificateurs, laboratoires d'analyse). La responsabilité de la Société ne pourra être engagée pour les retards imputables à ces causes. Le Client pourra être informé, sur demande, de la cause du retard.

## **ARTICLE 14 – DEMANDE DE MODIFICATION D'UN DIAGNOSTIC**

Le Client dispose d'un délai de trois (3) mois après remise du Rapport pour solliciter une modification mineure sans déplacement, sous réserve de justificatifs. La Société apprécie la recevabilité à son entière discrétion. Au-delà, toute demande donnera lieu à une nouvelle intervention facturée. Le Client reconnaît que toute modification d'un DPE enregistré à l'ADEME ne peut être réalisée que par le Diagnostiqueur initial ; à défaut (cessation de fonctions), un nouveau diagnostic est nécessaire. Toute reprise administrative due à une carence du Client pourra donner lieu à des frais de gestion dont le montant sera déterminé selon la nature et le temps de traitement, le Client en étant informé préalablement.

## **ARTICLE 15 – PROMOTIONS ET RÉDUCTIONS**

La Société peut proposer des offres promotionnelles temporaires, communiquées par tout moyen (Espace Client, courriel, téléphone, autre). Conformément à l'article L112-1-1 du Code de la consommation, toute annonce de réduction de prix fait référence au prix le plus bas pratiqué au cours des trente (30) jours précédents. Les offres ne produisent effet qu'à condition d'acceptation dans le délai imparti. Sauf mention contraire, elles ne sont pas cumulables. La Société peut les modifier ou retirer à tout moment, sous réserve des commandes déjà validées.

## **ARTICLE 16 – POURBOIRES**

Le Client peut, à son entière discrétion, laisser un pourboire facultatif via l'Espace Client après la prestation. Le pourboire est distinct du prix, jamais exigible, et n'a aucune incidence sur la prestation, les délais ou le contenu des livrables. Les pourboires collectés sont centralisés par la Société et redistribués au personnel en contact avec la clientèle conformément aux articles L3244-1 et suivants du Code du travail. Les collaborateurs de la Société ne sont pas autorisés à solliciter un pourboire.

En cas de remise d'un pourboire en espèces ou en nature, la Société invite le Client à privilégier le versement via l'Espace Client afin d'assurer la traçabilité, la déclaration conforme et la redistribution équitable, dans le respect des obligations légales et fiscales applicables aux gratifications.

## **ARTICLE 17 – INSALUBRITÉ ET CONDITIONS DÉGRADÉES**

La Société se réserve le droit d'exiger un supplément tarifaire lorsque les conditions constatées ne permettent pas d'assurer l'intervention dans des conditions normales (nuisibles, déchets, moisissures, sols instables, accès dangereux, défaut d'éclairage, équipements de protection spécifiques, temps d'intervention significativement supérieur). Le Client en sera informé dans la mesure du possible. Tout refus pourra entraîner suspension ou annulation (art. 9).

## **ARTICLE 18 – ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES**

La Société est susceptible d'enregistrer certaines conversations téléphoniques, entrantes ou sortantes, à des fins de formation, d'amélioration de la qualité de service et de preuve (délibération CNIL n° 2014-474). Le Client est informé et peut s'y opposer à tout moment. Les modalités sont détaillées dans la Politique de Confidentialité.

La Société n'est pas habilitée à recueillir des informations bancaires par téléphone. En aucun cas un collaborateur de la Société ne doit demander au Client de communiquer oralement ses coordonnées bancaires ou de carte de paiement. Le Client est invité à effectuer tout règlement exclusivement par les moyens de paiement sécurisés mis à sa disposition (Espace Client, TPE, virement).

## **ARTICLE 19 – NON-RÉCEPTION DU PUBLIC**

La Société ne dispose pas de locaux ouverts au public. Ses établissements sont exclusivement dédiés à des activités logistiques et administratives. Toute demande de rendez-vous physique doit faire l'objet d'un accord préalable exprès de la Société.

## **ARTICLE 20 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter les termes des présentes CGVU et à n'utiliser le Site que pour son usage personnel. Le Client s'abstient d'utiliser le Site de manière illégale, de vendre, copier, reproduire, décompiler ou modifier ses contenus, et de publier des propos délibérément inexacts, diffamatoires ou dénigrants. Le présent article ne saurait porter atteinte au droit légitime du Client d'exprimer des avis et critiques de bonne foi. La Société peut supprimer l'accès au Site et prendre toute mesure judiciaire en cas de non-respect.

## **ARTICLE 21 – RESPONSABILITÉ**

La Société ne saurait être tenue responsable en cas d'informations erronées du Client, de non-respect des CGVU ou des consignes, de fait d'un tiers ou de

force majeure (art. 1218 C. civ. : événement échappant au contrôle du débiteur, imprévisible, aux effets inévitables). Si la Société fait ses meilleurs efforts pour garantir un accès ininterrompu au Site, elle ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'indisponibilité, notamment pour défaillance des réseaux ou opérations de maintenance.

En cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, la Partie affectée en informe l'autre Partie par tout moyen écrit dans un délai de sept (7) jours à compter de la survenance de l'événement, en précisant la nature de l'empêchement et sa durée prévisible. Les obligations affectées sont suspendues de plein droit pendant toute la durée de l'empêchement, sans que cette suspension puisse donner lieu à indemnité ou pénalité. Si l'empêchement se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chacune des Parties pourra résilier de plein droit la commande en cours par notification écrite adressée à l'autre Partie, sans indemnité de part ni d'autre, les prestations effectivement réalisées avant l'événement demeurant dues au prorata.

Avant toute utilisation du Site, l'Utilisateur doit s'assurer qu'il dispose des moyens techniques et informatiques lui permettant d'utiliser le Site, que son navigateur permet un accès sécurisé et que la configuration informatique de son matériel est en bon état et ne contient pas de virus. La Société ne saurait être responsable du rejet de ses courriels par les systèmes du Client (anti-spam).

## ARTICLE 22 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des contenus et éléments du Site sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, des dessins et modèles et/ou tous autres droits de propriété intellectuelle. Ces éléments sont la propriété exclusive de la Société. L'ensemble de ces droits est réservé pour le monde entier. Toute utilisation des dénominations sociales, marques et signes distinctifs est strictement prohibée sauf accord exprès et préalable. Toute reproduction non autorisée est interdite.

**Exception – Rapports de diagnostic.** Les Rapports de diagnostic remis au Client dans le cadre des Services sont exclus du champ de la présente clause de propriété intellectuelle. Le Client dispose du droit de reproduire, transmettre et communiquer librement ses Rapports de diagnostic à tout tiers (notaire, agence immobilière, acquéreur, administration) dans le cadre de son projet immobilier, conformément à leur destination légale.

## ARTICLE 23 – DONNÉES PERSONNELLES

L'utilisation du Site et la commande de Services donnent lieu à la collecte et au traitement de données personnelles conformément à la Politique de Confidentialité accessible sur le Site. La collecte des coordonnées téléphoniques est nécessaire à la fourniture des Services. Le Client peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr), art. L223-1 et L223-2 C. conso). La Société s'interdit tout démarchage téléphonique des personnes inscrites sur cette liste, sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et en rapport direct avec l'objet de celui-ci. Le Client est informé que le régime du démarchage téléphonique évolue vers un système de consentement préalable à compter du 11 août 2026 ; la Société adaptera ses pratiques en conséquence.

## ARTICLE 24 – LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

### 24.1. Droit applicable.

Les présentes CGVU sont soumises au droit français.

### 24.2. Médiation de la consommation (Clients consommateurs).

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné : CM2C — En ligne : [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net) —

Par courrier postal : CM2C 49 rue de Ponthieu 75008 PARIS

Le Client saisit le médiateur dans un délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite restée insatisfaite (art. L. 612-2 C. conso.). À défaut de résolution amiable, le litige est soumis aux tribunaux compétents dans les conditions du droit commun.

### 24.3. Juridiction compétente (Clients professionnels).

**24.3.1. Clients ayant la qualité de commerçant.** Conformément à l'article 48 du Code de procédure civile, pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes conditions générales et de toute relation commerciale entre les Parties, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Montpellier (Hérault), y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de demande incidente ou de référé. La présente clause est convenue entre personnes ayant toutes contracté en qualité de commerçant.

**24.3.2.** Pour les Clients professionnels n'ayant pas la qualité de commerçant (sociétés civiles, professions libérales, associations), les litiges sont soumis aux juridictions compétentes selon les articles 42 et 46 du Code de procédure civile.

## ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

À l'attention de : V2D Diagnostics, 148 route de carrières neuves 38420 REVEL

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande suivante de Services :

Commandé le : \_\_\_\_\_ Nom du Client : \_\_\_\_\_

Adresse du Client : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature du Client (sauf cas de transmission par courriel) : \_\_\_\_\_