

Conditions générales de vente

Ordre de mission

DÉFINITION DES TERMES EMPLOYÉS CI-APRÈS

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

1 CHAMP D'APPLICATION

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

Les conditions générales d'intervention énoncées ci-après forment un tout indissociable avec les présentes CGV qui vaut ordre de mission après signature électronique du devis et acceptation des conditions générales de vente.

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

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

2 COMMANDE

La commande auprès de la société VO DIAGNOSTICS, effectuée par écrit ou oralement, vaudra acceptation simultanée des présentes CGV — et des CGI qui s'y rattachent — par le donneur d'ordre.

Lorsqu'il passe commande, le donneur d'ordre s'oblige à communiquer à la société VO DIAGNOSTICS le nom et les coordonnées du notaire en charge de la vente¹.

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

L'utilisation par le donneur d'ordre du rapport (et/ou du pré-rapport) émis par la société VO DIAGNOSTICS, fera preuve :

- de la commande elle-même,
- de la créance de la société VO DIAGNOSTICS, s'agissant du prix de sa prestation.

La commande passée auprès de la société VO DIAGNOSTICS confère à celle-ci mandat de solliciter un prestataire extérieur (ex. laboratoire d'analyse), s'agissant de l'analyse scientifique des éléments recueillis sur site par nos soins (amiante, parasites du bois, etc.), afin de mener le diagnostic à son terme.

Si, en raison de circonstances ponctuelles (urgence, etc.), la société VO DIAGNOSTICS devait se trouver amenée à faire appel à un sous-traitant pour accomplir une partie de la mission confiée par le donneur d'ordre, ce dernier s'oblige à assumer le paiement de la totalité de la prestation, dès réception de notre facture.

¹ Notamment par la communication de notre rapport au notaire rédacteur de l'acte de vente.

3 OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION

La prestation effectuée par la société VO DIAGNOSTICS s'entend exclusivement :

- soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent²) en vigueur,
- soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société VO DIAGNOSTICS (ex. mesurage Loi Carrez).

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

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

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

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

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

Notre prestation est accomplie en fonction :

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

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

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

² Et que notre rapport de mission s'y réfère expressément.

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

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

4 DELAIS

4

La société VO Diagnostics s'engage à intervenir dans un délai de quatorze jours après l'acceptation du devis.

Rappel : pour une intervention dans le délai de 14 jours le client doit informer la société VO Diagnostics par une demande expresse d'exécution de la prestation de service avant la fin du délai de rétractation, dans laquelle il reconnaît qu'après exécution complète du contrat il ne disposera plus du droit de rétractation.

Dans le cadre d'une vente à distance et en application de l'article L.221-25 du code de la consommation, le recueil de cette demande expresse peut intervenir par tout moyen.

Le Dossier de Diagnostics Technique est livré, sauf cas de force majeure, par voie numérique huit jours après l'intervention.

5 DEROULEMENT DE LA PRESTATION SUR SITE

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

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

Dans ce cas, le donneur d'ordre se doit de préciser à la société VO DIAGNOSTICS s'il existe des locaux inaccessibles et/ou difficiles d'accès (combles, vide sanitaire), ou s'il existe des équipements dont l'examen requiert l'assistance d'un personnel qualifié (ex. ascenseur).

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

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

6 PRÉ-RAPPORT AMIANTE

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

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

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

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

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

7 INVESTIGATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

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

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

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

Aussi, le donneur d'ordre :

- s'interdit d'utiliser le nouveau rapport sans produire, simultanément, le rapport initial émis par la société VO DIAGNOSTICS,
- s'interdit d'utiliser le rapport initial sans produire simultanément le nouveau rapport.

Avant de faire usage de tel ou tel rapport dans le cadre d'une vente, le donneur d'ordre – ou toute personne ayant intérêt à connaître l'état réel du bien – dispose toujours de la

faculté d'interroger la société VO DIAGNOSTICS afin d'être conseillé sur les modalités d'utilisation de nos rapports (délai de validité, modalités de levée des réserves émises, etc.).

³ ou sens de la norme émise par l'AFNOR sous la référence NF X 46-020.

8 OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

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

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

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

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

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

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

9 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour une mission « standard » (ex. diagnostic obligatoire en cas de vente, etc.), le prix de la prestation effectuée est celui figurant au tarif diffusé par la société VO DIAGNOSTICS via son site internet www.vodiagnosics.fr).

Pour toute autre prestation, le prix sera défini par la société VO DIAGNOSTICS, en fonction des données fournies par le donneur d'ordre (en cas de donnée erronée ou incomplète, le prix de la prestation pourra être révisé à la hausse).

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

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

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

10 RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

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

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

contact@vodiagnosics.fr

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

[Le règlement général sur la protection des données - RGPD | CNIL](#)

11 RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES / RECOURS À LA MÉDIATION GRATUITE

Rappel important

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

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

En cas de litige non résolu par une solution amiable et ayant fait l'objet d'une réclamation écrite adressée par le client consommateur à l'entreprise, vous pouvez soumettre le différend au médiateur de la consommation : Médiation – Vivons mieux ensemble 2, impasse de Beaugard 54000 NANCY.