

Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par la société Lor'N Diags, SARL au capital de 5.000 €, dont le siège social est situé au 317 Rue du Village St Michel 54200 TOUL, immatriculée au RCS de NANCY sous le numéro 938 660 313, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses conditions générales d'achat, et concernent les services suivants :

Diagnostics immobiliers (amiante, CREP, DPE, Gaz, Électricité, mesurages, ...), audits énergétiques, conseils, ...

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent la relation entre la SARL Lor'N Diags (ci-après le « **VENDEUR** »), au nom duquel est édité le devis ou l'ordre de mission, et la personne physique ou morale bénéficiaire des prestations objet de ce devis ou de cet ordre de mission (ci-après le « **CLIENT** »).

Article 2 – Déclaration sur l'honneur et attestation d'indépendance

Le **VENDEUR** réalise des diagnostics immobiliers dans le cadre de la vente ou de la location immobilière. Dans ce cadre, le **VENDEUR** atteste sur l'honneur, conformément aux dispositions des articles L 271-6 et 271-3 du Code de la Construction et de l'Habitation :

- Disposer des moyens en matériel et en personnel nécessaires aux prestations ;
- Que la personne chargée de la réalisation des états, constats et diagnostics dispose des moyens et des certifications requises lui permettant de mener à bien ses missions ;
- Avoir souscrit une assurance permettant de couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions ;
- N'avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance, ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à lui, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il lui est demandé de réaliser la présente mission, et notamment, sous quelque forme que ce soit ;
- N'accorder, directement ou indirectement, à l'entité visée à l'article 1er de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970, qui intervient pour la vente ou la location du bien objet de la présente mission, aucun avantage ni rétribution ;
- Ne recevoir, directement ou indirectement, de la part d'une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipement sur lesquels porte la présente mission, aucun avantage ni rétribution.

Article 3 – Conditions de commande de services

Les ventes de prestations ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse par écrit du **CLIENT**, matérialisée par la signature voire le cachet du **CLIENT** sur le devis.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le **CLIENT** feront l'objet d'un nouveau devis qui devra être confirmé comme indiqué au point ci-dessus.

Le **CLIENT**, s'engage à communiquer ses coordonnées exactes, notamment son nom, prénom, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, courriel... Le **CLIENT** s'engage à préciser toutes informations permettant d'identifier et d'accéder dans les conditions de sécurité requises par la réglementation afin de pouvoir réaliser par le **VENDEUR** la mission de diagnostics sur la totalité du bien immobilier objet de la commande. Il est rappelé que le bien doit être alimenté en électricité et en gaz si installation existante, et par principe non encombré par l'accès à l'intégralité des pièces.

Si le diagnostic ne peut être réalisé en totalité, le **VENDEUR** ou l'opérateur de diagnostic, consignera dans le rapport de visite chaque impossibilité et les motifs correspondants.

Le **CLIENT** s'engage par ailleurs à donner le droit d'accès à tous les locaux objet de la commande.

Le **CLIENT** s'engage à fournir au **VENDEUR** les éléments ou documents relatifs à l'historique du bâtiment (titre de propriété, plans, documents techniques, factures, rapports amiante...), à collecter avant la visite et qui seraient nécessaire au **VENDEUR** pour accomplir sa mission.

Remarque relative au DPE : une liste des documents sera notamment à fournir par le **CLIENT**, cette dernière lui sera remise par le **VENDEUR** à la commande ceci afin de permettre la réalisation du Diagnostic de Performance Énergétique.

Les missions portent selon la réglementation sur les parties visibles et accessibles des biens visités, sans démontage ni destruction, ni déplacement de mobilier le jour du constat. Le donneur d'ordre s'engage donc à rendre visible, accessible et visitable en toute sécurité l'intégralité des locaux à contrôler (caves, combles, parking, chaufferie, communs...) dès la première demande du **VENDEUR**. C'est pourquoi le propriétaire devra déplacer le mobilier lourd afin de permettre un accès aux murs, plinthes et cloisons.

De plus le donneur d'ordre devra mettre à la disposition de l'opérateur, à ses frais, pour toute intervention à une hauteur supérieure à 3 mètres, les moyens d'accès nécessaires : échelles, échafaudage, plate-forme élévatrice. L'opérateur de diagnostic 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 à son intervention (trappes des baignoires, éviers, etc.). L'opérateur de diagnostic n'intervient pas sur les toitures en pente et ne déteuille pas les ouvrages pour accéder aux combles perdus en l'absence de trappe de visite intérieure.

Spécificité au diagnostic 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 au diagnostiqueur (norme NF 46 020).

Spécificité au Mesurage loi Carrez / Loi Boutin :

Il est de l'obligation du donneur d'ordre de fournir le règlement de copropriété du bien mesuré. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis, le diagnostiqueur devra être prévenu au moment de la signature de l'ordre de mission. Le diagnostiqueur effectuera une demande de copie du règlement de copropriété auprès du syndicat de copropriété, les frais supplémentaires de recherche étant à la charge du donneur d'ordre.

Spécificité au diagnostic Performance énergétique :

Dans le cas d'un DPE réalisé pour une habitation, il est de l'obligation du donneur d'ordre de fournir l'ensemble des éléments permettant de caractériser le bien (Taxe d'habitation, documents techniques permettant de connaître les matériaux utilisés lors de la construction ou de travaux, les plans de configuration du bien/de l'immeuble (plans de ventes, plans architectes, plans de copropriété), anciens diagnostics énergétiques, les descriptifs techniques et justificatifs d'entretien des installations (chauffage, climatisation, ECS et ventilation). Dans le cas des locaux tertiaires, l'obligation du donneur d'ordre porte sur la fourniture des relevés de consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire et autres usages des 3 années antérieures. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis, le diagnostiqueur devra être prévenu au moment de la signature de l'ordre de mission. Le diagnostiqueur effectuera les recherches nécessaires, les frais supplémentaires de recherche étant à la charge du donneur d'ordre.

Spécificité au diagnostic Installations Intérieures Gaz :

Le donneur d'ordre s'engage à assurer pendant la durée du diagnostic l'alimentation en gaz effective de l'installation et le fonctionnement normal des appareils d'utilisation. Il est rappelé qu'en cas de détection d'un Danger Grave et Immédiat, le diagnostiqueur devra interrompre l'alimentation en gaz de tout ou partie de l'installation et prévenir le distributeur de gaz.

Spécificité au diagnostic de l'Installation Intérieure d'électricité :

Préalablement à la réalisation du diagnostic, le donneur d'ordre, ou son représentant, informe l'occupant éventuel du logement de la nécessité de la mise hors tension de toute ou partie de l'installation pour la réalisation du diagnostic et de la nécessité pour l'occupant de mettre lui-même hors tension les équipements qui pourraient être sensibles à une mise hors tension (matériels programmables par exemple) ou risqueraient d'être détériorés lors de la remise sous tension (certains matériels électroniques, de chauffage, etc.). Ce dernier signale à l'opérateur de diagnostic les parties de l'installation qui ne doivent pas être mises hors tension et les motifs de cette impossibilité (matériel de surveillance médicale, alarmes, etc.).

Pendant toute la durée du diagnostic, le donneur d'ordre ou son représentant fait en sorte que tous les locaux et leurs dépendances soit accessibles. Il s'assure que l'installation est alimentée en électricité, si celle-ci n'a pas fait l'objet d'une interruption de fourniture par le distributeur. Les parties communes où sont situées des parties d'installation visées par le diagnostic doivent elles aussi être accessibles.

Remarque : Il est rappelé au **CLIENT** qu'il existe un risque de non réarmement de l'appareil général de coupure et de protection lors de la phase de vérification de déclenchement de ce dernier (défaut de fonctionnement, vétusté...), dans ce contexte il est de la responsabilité du **CLIENT** de contacter son fournisseur d'énergie afin de procéder gratuitement au remplacement de l'AGCP défectueux.

Article 4 - Fourniture de la prestation - Délais

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, l'intervention s'effectuera sur le lieu d'intervention du repérage désigné dans la commande (devis validé) ou dans l'ordre de mission, dans un délai de 5 jour ouvré à compter de la réception par l'opérateur d'un devis ou demande d'intervention en bonne et due forme. Sauf analyse complémentaire en laboratoire, les rapports seront disponibles en téléchargement dans les 3 jours ouvrés après l'intervention. **Il est rappelé que la facture doit être acquittée pour permettre la transmission des rapports.** Toute demande supplémentaire par rapport à la mission de base augmentera le délai ci-dessus mentionné du temps nécessaire à sa réalisation sans excéder 5 jours ouvrés. À défaut de toute livraison dans les 15 jours après expiration dudit délai, sauf en cas de force majeure ou d'analyse en laboratoire, l'acheteur ou demandeur pourra de plein droit demander, si bon lui semble, la résolution de la vente, par lettre recommandée

Article 5 - Tarifs – Facturation - Paiement

Les tarifs des produits et services vendus sont indiqués en Euros toutes taxes comprises au taux de TVA en vigueur au jour de la passation de commande, précisément déterminées sur le devis ou l'ordre de mission accepté par le **CLIENT**, ces tarifs étant réputés fermes et non révisables pendant leur période de validité

Les tarifs peuvent être révisés sans préavis et s'appliqueront dès lors immédiatement au jour de la révision, hormis pour les devis en cours de validité (validité 30 jours) dont les prix sont garantis. Toute demande spécifique ou ne figurant pas très précisément sur notre grille tarifaire fera l'objet systématique d'un devis préalable.

Toute mission supplémentaire à la commande initiale donnera lieu à une facturation complémentaire, notamment les analyses éventuelles d'échantillons au prix de 55 Euros TTC (amiante), des surfaces et volumes à diagnostiquer différents de ceux décrits au devis ou à l'ordre de mission selon tarif en vigueur.

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant et sans escompte à la commande ou le jour de l'intervention à l'issue de la mission.

Le **CLIENT** peut effectuer le règlement par carte bancaire, chèque bancaire ou espèces. Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par le prestataire de paiement du **VENDEUR**. Les informations transmises sont sécurisées. Une fois le paiement validé par le **CLIENT**, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. Conformément à l'article L132-2 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné par carte bancaire est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors du paiement, le **CLIENT** autorise le **VENDEUR** à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le **CLIENT** confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage.

Toutefois, conformément à l'article L.221-10 du Code de la Consommation, dans le cadre des ventes effectuées hors établissement commercial, le **VENDEUR** ne pourra recevoir aucun paiement ou autre contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du **CLIENT**, avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du devis ou de l'ordre de mission hors établissement sauf si le **CLIENT** choisit l'exécution anticipée de la prestation pendant le délai de rétractation conformément aux articles L221-18 à L221-28 du code de la consommation en cochant la case en première page du devis.

Une facture est établie par le **VENDEUR** et remise au **CLIENT** lors de chaque fourniture de services.

Les interventions localisées dans d'autres départements feront l'objet de majoration suivant leurs zones géographiques.

Les plus-values en cas d'erreurs dans les informations dictées par le client (nombre de pièces, surface du bien, nature de la mission, surface du bien, numéro de lot...) seront facturées au tarif en vigueur.

L'envoi des rapports au format papier sera tarifé au prix de 15 Euros TTC

Le duplicata des rapports au format papier est facturé au prix de 25 Euros TTC.

Un dédommagement pour déplacement infructueux (absence du client constatée après 20 minutes d'attente, oubli de RDV, ou bien inaccessible), sera facturé au forfait de 75 Euros TTC.

Pour les professionnels, le délai de paiement est fixé par principe au 15^{ème} jour suivant l'exécution de la prestation. Ce délai pouvant aller jusqu'à 30 jours fin de mois. Des pénalités de retard seront prononcées en cas de non-respect des délais impartis.

Article L441-3 et Article 441-6 : À compter du 1^{er} janvier 2013, une indemnité fixée à 40 Euros par le décret n°2012-115 du 2 octobre 2012 sera facturée en cas de règlement postérieur à la date d'échéance.

Article 6 - Droit de rétractation

Lorsqu'un ordre de mission a été signé ou validé numériquement via Internet [ORDRE DE MISSION] ou [DEVIS] par le **CLIENT**, celui-ci aura la possibilité d'annuler tout ou partie de cet ordre dans un délai de 14 jours. Il doit le faire par lettre recommandée AR reçue par le **VENDEUR**. Un modèle de formulaire de rétractation à télécharger est disponible sur demande. Toute annulation dans un délai supérieur à 14 jours entraînera la facturation et le règlement intégral de la mission initialement contractée (c'est-à-dire dans les mêmes conditions et délais que si la mission avait été réalisée).

Renoncement : Le droit de rétractation ne s'applique pas, si la prestation a été réalisée intégralement dans cet intervalle à la demande expresse du donneur d'ordre [Code de la consommation Article L121-21-8].

Article 7 - Décrets d'application

Les décrets d'application qui encadrent les prestations réalisées par le **VENDEUR** le jour de la prestation sont susceptibles de changer avec la réglementation. Le **VENDEUR** ne peut en aucun cas être tenu responsable des changements ultérieurs de la réglementation. Une intervention ultérieure suite à un changement de réglementation sera facturée conformément à notre grille tarifaire en vigueur.

Article 8 - Litiges et attribution de compétences

La loi française est applicable en ce qui concerne ses conditions générales de vente et les relations contractuelles entre le **VENDEUR** et ses clients. Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable par la médiation sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de NANCY (54), quel que soit le lieu du siège social ou de la résidence du **CLIENT**.

Article 9 – Droit d'opposition au démarchage téléphonique :

Le **CLIENT** est informé de son droit d'inscription à la liste d'opposition pour le démarchage téléphonique. Il lui est suggéré de s'inscrire sur Bloctel. Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. La loi précise qu'il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, à l'exception des cas énumérés par la loi.

Pour plus d'informations : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Article 10 – Responsabilités :

Le **VENDEUR** effectue ses diagnostics en référence aux textes législatifs ou réglementaires, aux normes visées dans les conditions particulières ou dans les rapports établis par ses soins.

Les diagnostics sont formulés à partir de constats effectués par le **VENDEUR** sur les lieux de la commande et ne sauraient en aucun cas prendre en compte toute modification éventuelle ultérieure des locaux visités.

Il n'appartient pas au **VENDEUR** de s'assurer que le rapport écrit ou oral soit suivi d'effet.

La responsabilité du **VENDEUR** est celle d'un prestataire de services assujéti à une obligation de moyens.

Le **VENDEUR** ne peut être tenu pour responsable lorsqu'un rendez-vous ne peut être effectué, faute de temps, du fait d'erreurs dans les informations communiquées par le **CLIENT**. De même, la responsabilité du **VENDEUR** ne saurait être engagée lorsque des dissimulations de la part du **CLIENT** soient avérées, rendant les expertises erronées ou incomplètes.

Article 11 – Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles du Code de la Consommation L611- et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et /ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du **VENDEUR**, le **CLIENT** pourra recourir gratuitement à la médiation.

Il contactera l'association : Médiation – vivons mieux ensemble - 06 61 18 50 97

Courriel : mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

Site Web : <https://www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr/>