

## Conditions d'intervention

InstaDiag vous propose différents rendez-vous pour votre intervention dans les 24 à 48 heures suivant la confirmation de commande sur une large plage horaire du lundi au vendredi de 8h à 20h00, ou le samedi de 8H00 à 12H00.

## Certifications de compétence, Attestations d'assurance

Vous pourrez trouver une copie des certifications et attestations nécessaires à l'exercice de la profession de diagnostiqueur immobilier dans tous les rapports de diagnostics.

## Détail du dispositif réglementaire régissant les diagnostics immobiliers

L'ensemble du dispositif réglementaire encadrant la vente ou la location des bâtiments et détaillant vos obligations de diagnostics est accessible sur le site du Ministère du Développement Durable à cette adresse :

[Site du ministère du Développement Durable – Section Diagnostics Immobiliers](#)

## Conditions générales de vente

### **Informations relatives à tous les diagnostics :**

L'objectif des diagnostics est de protéger les personnes et le bien et par conséquent de mieux informer un futur propriétaire ou locataire sur les éléments de l'immeuble de présentant des risques pour la santé et la sécurité du bien ou des personnes. La performance énergétique du bien et la salubrité sont également visées. Il en résulte que la totalité du bien doit être visité et être accessible pour informer de la manière la plus complète l'acheteur ou le locataire. En l'absence d'un des diagnostics en cours de validité, lors de la signature de l'acte authentique de vente, le vendeur ne peut pas s'exonérer de la garantie des vices cachés correspondante.

Seules les parties visibles et accessibles le jour de la visite seront contrôlées. Le propriétaire doit fournir un accès sécurisé à toutes les pièces et parties de locaux pour

lesquels le diagnostiqueur a été mandaté, incluant les caves, les combles, les garages et autres dépendances ainsi qu'à leurs constituants murs, plafonds, sols, planchers, combles, plinthes, huisseries et cloisons ; et ce par tout moyen rendu nécessaire, par exemple en mettant à disposition des engins de levage sécurisés, en faisant procéder au détuilage partiel d'une toiture, en déplaçant les meubles lourds, en ouvrant ou en déposant toutes les trappes de visites, gaines, coffrages, plaques de doublage, regards, coffrets, panneaux, closoirs, cloisons légères, etc.

Il est de l'obligation du propriétaire / donneur d'ordre de fournir tous documents (rapports de diagnostics anciens, dossier technique des parties communes, recherche, travaux, etc.) et informations dont il a connaissance (exemples : présence de parasites du bois, matériaux amiantés, assainissement, ...) relatifs à la mission.

Il est rappelé que l'inspection des ascenseurs, monte-charge, chaufferie, locaux électrique MT et HT nécessitent l'autorisation préalable et la présence d'un technicien de maintenance spécialisé. Ces personnes doivent être contactées et présentes sur site lors du diagnostic. Dans le cas où elles ne seraient pas présentes, et qu'une visite supplémentaire s'avérerait nécessaire, celle-ci sera facturée en fonction du déplacement.

Le diagnostiqueur n'a pas l'autorisation réglementaire pour déposer des éléments nécessitant l'utilisation d'outils sans risque de dégradation. Il est donc de la responsabilité du propriétaire d'effectuer cette dépose préalablement (trappes des baignoires / éviers, coffrages, portes palières ou sectionnelles, etc.)

Le propriétaire ou le donneur d'ordre devra désigner un représentant pour le remplacer s'il ne peut être présent lui-même lors du repérage.

Le diagnostiqueur immobilier déclare n'avoir aucun lien susceptible d'entacher son indépendance, éthique ou déontologique avec les professions intermédiaires à la transaction lui donnant mission, son client et tout intervenant dont l'intervention ferait suite à son rapport de mission (article L271-6 du CCH)

Dans le cadre d'un diagnostic de parties communes d'immeuble collectif, ne seront vus que les volumes de jouissance communs et certaines parties communes directement accessibles. Est donc exclue de la mission toutes parties communes qui ne sont accessibles que depuis toutes parties privatives. Elles seront vues au cours de mission(s) portant sur « le privatif » donc de l'intérieur de chaque partie privative.

### **Spécificités du diagnostic amiante :**

Il est rappelé qu'une commande après communication des conditions générales de vente ne constitue pas un accord tacite autorisant les prélèvements nécessaires au diagnostiqueur (norme NF X 46-020) pour la levée du doute.

Afin de donner son accord préalable à la réalisation des prélèvements et analyses nécessaires à la levée du doute sur les matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, le donneur d'ordre, le propriétaire ou son représentant doit effectuer une commande écrite ou cocher la case correspondante du devis.

Toutefois, si le propriétaire ou donneur d'ordre est présent lors de la visite, il pourra accepter ou refuser qu'un ou plusieurs prélèvements soit effectués.

En cas de refus ou d'absence d'accord une mention sera alors inscrite dans le rapport, maintenant la responsabilité du propriétaire sur le ou les matériaux susceptibles de contenir de l'amiante.

### **Spécificités du 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 pourra effectuer 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 du diagnostic de performance énergétique :**

Dans le cas de la location saisonnière, des biens dont le permis de construire a été accepté avant 1948, des immeubles collectifs, des appartements individuels chauffés par un système collectif et des locaux qui ne sont pas à usage d'habitation ; il est de l'obligation du donneur d'ordre de fournir les factures des consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire 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 pourra effectuer une recherche des consommations, les frais supplémentaires de recherche étant à la charge du donneur d'ordre.

### **Spécificité du diagnostic de l'installation intérieure de 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 (DGI), le diagnostiqueur devra interrompre l'alimentation en gaz de tout ou partie de l'installation, sans que l'accompagnateur / propriétaire / donneur d'ordre ne puisse s'y opposer.

Le propriétaire / donneur d'ordre doit tenir à disposition du diagnostiqueur le contrat d'entretien annuel ainsi que les comptes-rendus d'interventions, et le dernier certificat de ramonage des conduits de fumée.

### **Spécificité du 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 soient accessibles. Il s'assure que l'installation est alimentée en électricité. A défaut, certains points de contrôle ne pourront être réalisés, et la responsabilité du propriétaire en sera maintenue.

Les parties communes où sont situées des parties d'installation électriques privatives visées par le diagnostic doivent elles aussi être accessibles.

### **Spécificités liées à l'état parasitaire :**

En conformité avec la norme XP P03-200, les éléments bois seront sondés mécaniquement, au poinçon, de façon non destructive à l'exception des éléments déjà dégradés ou altérés.

Il s'agit d'un examen visuel de toutes les parties visibles et accessibles du bâtiment .

Le propriétaire ou le donneur d'ordre doit informer le diagnostiqueur si un traitement particulier contre certains agents de dégradation biologique des bois a été effectué et quel type de traitement.

## **Spécificité du diagnostic de l'installation d'assainissement non**

### **collectif :**

Le propriétaire, le donneur d'ordre ou son représentant prend les mesures nécessaires afin de permettre l'accès du diagnostiqueur à la totalité des installations d'assainissement. Ce faisant, il procède ou fait procéder à l'ouverture de tous les regards de manière à permettre le contrôle.

Il tient à disposition du diagnostiqueur la documentation technique complète ainsi que les documents liés au curage et à l'entretien de l'installation, les plans et relevés.

Pendant toute la durée du diagnostic, le donneur d'ordre ou son représentant fait en sorte que tous les locaux et leurs dépendances soient accessibles. Il s'assure que l'installation est alimentée en eau courante. A défaut, certains points de contrôle ne pourront être réalisés, et la responsabilité du propriétaire en sera maintenue.

## **Spécificité du diagnostic de l'installation de sécurité des piscines :**

Le propriétaire, le donneur d'ordre ou son représentant prend les mesures nécessaires afin de permettre l'accès du diagnostiqueur à la totalité des installations et éléments de piscine (local pompe, skimmer, stocks de produits, etc.). Ce faisant, il procède à l'ouverture de tous les regards de manière à permettre le contrôle.

Le propriétaire, le donneur d'ordre ou son représentant doit fournir au plus tard lors du rendez-vous la documentation technique complète de la piscine et des systèmes annexes.

## **Conditions Générale de vente**

Toute prestation fournie par InstaDiag implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Ces conditions fixent les champs d'application et les exonérations des interventions d'InstaDiag.

Nos devis sont gratuits et sont réalisés, par tous moyens (téléphone, email, courrier postal), sur simple description du bien selon le(s) diagnostic(s) à réaliser.

Pour les prestations concernant des ensembles immobiliers ou incluant des diagnostics plus complexes (Contrôle technique Immobilier, Diagnostic Technique Immeuble SRU, ERP, Dossier Technique Amiante...) une visite sur site est éventuellement effectuée au préalable avant l'établissement du devis. Dans ce cas des frais forfaitaires de déplacement peuvent être facturés avec entente préalable avec le demandeur.

Conformément à la réglementation, InstaDiag n'a aucun lien de nature à porter atteinte à son indépendance ni avec le, ou les, donneur(s) d'ordre, ou leur mandataire, qui font appel à InstaDiag, ni avec aucune entreprise susceptible d'organiser ou d'effectuer des travaux, de toute nature, découlant des constatations faites lors des diagnostics techniques.

Les personnels d'InstaDiag, réalisant les diagnostics, ont suivi les formations réglementaires et satisfont aux obligations de certification.

## **Tarifs**

Les missions sont facturées selon les tarifs en vigueur à la date de la commande, tarifs dont le demandeur aura été au préalable informé.

Tout rendez-vous non honoré ou non annulé 24h à l'avance sera facturé 50 €TTC au titre du déplacement et/ou du temps perdu.

Un forfait horaire de 45 €TTC sera facturé pour les interventions en semaine après 20h00 ou le samedi après 12h.

Dans une démarche environnementale l'envoi du dossier de diagnostic technique et de ses conclusions est effectuée de manière dématérialisée par mail à l'adresse communiquée par le client. En cas de demande d'envoi postal d'une version papier des documents, des frais de port d'un montant unitaire de 5 €TTC seront appliqués pour la France métropolitaine et de 10 €TTC pour l'étranger ou l'outre-mer.

## **Règlement**

Les rapports restent, juridiquement, la propriété d'InstaDiag tant que les honoraires dus ne sont pas réglés en totalité.

Le règlement s'effectue comptant, au terme de la visite, à l'exception des clients en compte d'InstaDiag, pour lesquels le règlement s'effectue à réception de la facture.

En cas de règlement au plus tard, à réception de facture, le défaut de règlement sous huit jours entraînera l'exigibilité immédiate de la créance et une indemnité de retard égale à

trois fois le taux d'intérêt légal sur les sommes impayées à l'échéance. En outre il sera appliqué de plein droit une indemnité égale à 20% de la somme impayée et qui ne pourra être inférieure à 50 euros, outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés.

Indépendamment des pénalités prévues ci-dessus, tout donneur d'ordre professionnel (société, syndic, etc.) en situation de retard de paiement, sera de plein droit débiteur dès le lendemain de l'échéance, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément à l'article D 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, InstaDiag se réserve le droit de demander au donneur d'ordre professionnel une indemnisation complémentaire, sur justification.

### **Limitation de responsabilité**

InstaDiag 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 à la commande.

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

### **Propriété intellectuelle – Confidentialité**

Tous les éléments d'identification de notre société (dont nos rapports et les photographies contenues au sein de nos rapports) et de notre site «[www.instadiag.fr](http://www.instadiag.fr)» (marques, dessins et modèles, procédés, signes figuratifs, logiciels, schémas, techniques, procédés d'identification, etc.) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive d'InstaDiag.

Le donneur d'ordre n'est pas autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, ces éléments qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de notre société.

En revanche, le donneur d'ordre, par l'acceptation des présentes CGV, consent expressément qu'InstaDiag puisse prendre des photographies du ou des biens, si bon lui semble, au soutien de ses rapports ou, notamment pour la mise en exergue d'anomalies et constater la présence d'amiante au sein des matériaux.

ADICEE met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises par le donneur d'ordre.

## **Loi informatique et libertés**

Le donneur d'ordre est informé que les informations communiquées lors de nos missions font l'objet d'un traitement automatisé d'informations, qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le donneur d'ordre bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données qui le concernent, qu'il peut exercer en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à la société « InstaDiag », à l'adresse suivante : 16 rue de la Paix, 14460 COLOMBELLE , ou en adressant un e-mail à : [contact@instadiag.fr](mailto:contact@instadiag.fr) avec copie de la CNI ou passeport pour prouver l'identité de la personne.

## **Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le donneur d'ordre dispose d'un délai de 14 jours à compter de la commande pour exercer son droit de rétractation auprès d'InstaDiag, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des prestations déjà réglé sera remboursé sous 14 jours.

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne pourra pas être exercé :

- si la mission d' InstaDiag a déjà été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation ;
- ou si l'exécution de la mission d' InstaDiag a commencé après accord préalable exprès du donneur d'ordre et renoncement exprès à son droit de rétractation en signant l'ordre de mission et le devis.

## **Droit applicable – Contestations – Médiation**

Les présentes CGV sont soumises à l'application du droit français en vigueur.

En vertu de l'article L. 152-1 du Code de la consommation « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel ».

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 152-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 151-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Toute réclamation ou contestation doit être transmise préalablement par écrit à la société InstaDiag – 16 rue de la paix, 14460 COLOMBELLE ou à l'adresse suivante : [contact@instadiag.fr](mailto:contact@instadiag.fr)

Dans l'année qui suivra la demande du donneur d'ordre auprès de nos services, en application de l'article R.156-1 du Code de la consommation, il pourra faire examiner sa demande par un médiateur dont les coordonnées sont les suivantes : « Société Médiation Professionnelle » 24 rue Albert de Mun – 33000 BORDEAUX ; <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>.

En cas d'échec de la procédure de médiation, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution des présentes CGV seront soumis, par la partie la plus diligente, à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de CAEN, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.