Conditions générales de vente

1. Votre prestataire

Ness Diagnostic, société par actions simplifiée au capital de 1 €, siège social au 1 rue Georges Messier, 92120 Montrouge, SIREN 932 331 085, SIRET 932 331 085 00013, TVA FR13932331085. Contact pour toute question, réclamation ou rétractation : nessdiagnostic@gmail.com ou 07 82 50 71 45. Les courriers peuvent être adressés au siège social.

Ces conditions régissent les prestations commandées par des particuliers et des professionnels auprès de Ness Diagnostic. Le devis ou l'ordre de mission précise les conditions particulières convenues, qui prévalent en cas de différence, dans le respect des droits légaux du client. Joole permet d'établir un devis et de demander un rendez-vous. Ness Diagnostic réalise la prestation et répond de son exécution.

Indépendance et assurance. Ness Diagnostic conduit ses missions en toute impartialité. Les conclusions techniques et la classe énergétique résultent des relevés, des justificatifs recevables et de la méthode applicable. Pour les diagnostics réglementés, les justificatifs de certification et d'assurance ainsi que l'attestation sur l'honneur sont communiqués dans les conditions prévues par les textes. Le contrat de responsabilité civile professionnelle de diagnostiqueur immobilier est souscrit auprès de Markel Insurance SE par l'intermédiaire de Klarity, sous le numéro CDIAGK001399.

2. Devis et commande

Le devis indique sa date d'émission et sa date limite d'acceptation. L'offre est valable 30 jours calendaires à compter de son émission. Après expiration, le client peut demander une offre actualisée.

Avant de s'engager, le client reçoit le descriptif de la mission, le bien et les locaux concernés, le prix, les documents à remettre et la date ou le délai d'exécution. Il vérifie ces éléments et signale les corrections utiles. La commande est formée lorsque le client accepte le devis ou l'ordre de mission et les présentes conditions, par signature ou par validation électronique exprimant son obligation de paiement. Le créneau de visite fait l'objet d'une confirmation distincte. Pour une commande à distance, une confirmation du contrat et les documents applicables sont remis sur un support durable, notamment par courriel, avant le début de la prestation.

Le prix communiqué au particulier est exprimé en euros TTC. Les frais éventuels sont indiqués avant l'acceptation. Si le bien diffère des informations communiquées ou si le client demande une mission supplémentaire, Ness Diagnostic précise par écrit les conséquences sur le prix, le périmètre et le délai. Toute modification facturable nécessite l'accord préalable du client.

Une agence, un syndic ou un notaire peut organiser la visite pour le compte du propriétaire. Le devis identifie la personne qui commande et celle qui règle la mission. Lorsque le signataire agit pour un tiers, il précise sa qualité et justifie de son pouvoir de représentation sur demande. L'envoi d'un rapport à un notaire ou à un autre destinataire ne transfère pas à ce destinataire l'obligation de paiement.

Avant la validation en ligne, le client peut relire le récapitulatif, corriger les informations sur le bien et consulter les CGV. La confirmation adressée au client rappelle le prix accepté et les prestations commandées. Lorsque le client souhaite une intervention pendant le délai de rétractation, sa demande est recueillie séparément selon l'article 7.

Préparer la mission

3. Préparation et visite

Le client indique l’usage prévu du rapport et agit en qualité de propriétaire ou de personne autorisée à commander la mission. Il organise les accès nécessaires, y compris avec les occupants ou le syndic, et communique les documents en sa possession demandés pour la mission. Il signale les dangers connus, les locaux fermés et les contraintes d’accès. Ness Diagnostic précise les éléments utiles à préparer avant la visite.

En cas d’accès impossible ou dangereux, le professionnel indique les limites rencontrées et leurs conséquences. Il précise si un complément, une nouvelle visite ou un report est nécessaire. Si des frais supplémentaires sont envisagés, ils font l’objet d’une proposition soumise au client.

Avant le rendez-vous, le client identifie les lots, annexes, dépendances et locaux techniques concernés et, si nécessaire, la personne détenant les clés. Il signale les alimentations de gaz ou d’électricité coupées et les équipements hors service. Le diagnostiqueur détermine les contrôles réalisables en sécurité et décrit dans le rapport ceux qui restent à effectuer. Si un prélèvement ou une analyse en laboratoire est nécessaire, les conditions de prise en charge et l’incidence sur le délai sont communiquées au client. Les frais supplémentaires suivent la procédure d’accord écrit prévue à l’article 2.

Avec la confirmation de rendez-vous, Ness Diagnostic communique la liste des accès et justificatifs adaptés à la mission. Pour un DPE collectif, le gestionnaire identifie le détenteur des clés des locaux techniques, organise la visite des logements retenus avec leurs occupants et communique les informations disponibles sur les équipements communs. Pour un audit de maison, le client prépare les factures de travaux et facilite les accès sûrs aux combles, sous-sol et installations.

Pour un diagnostic amiante, le devis indique si les analyses en laboratoire sont incluses. Pour toute analyse nécessaire facturée en supplément, Ness Diagnostic communique le coût ou le tarif unitaire et le nombre de prélèvements envisagés, puis recueille l’accord écrit du client avant d’engager les frais. Si le client refuse une analyse indispensable, Ness Diagnostic précise les conséquences sur la conclusion et la remise du rapport.

Prestations et livrables

4. Prestations et documents remis

Diagnostics immobiliers et DPE. Le devis énumère les diagnostics commandés et leur périmètre. Les contrôles et le contenu des rapports suivent les règles applicables à chaque mission. Les constats reposent sur les observations, les mesures, les justificatifs disponibles et les méthodes prescrites. Le rapport indique les limites rencontrées. Le classement énergétique dépend des caractéristiques constatées et des données retenues.

DPE individuel, collectif ou tertiaire. Le devis identifie le logement, le bâtiment ou les locaux à étudier. Pour un DPE collectif, le gestionnaire facilite la collecte des données de l'immeuble et organise les accès aux logements retenus, aux parties communes et aux installations. Pour un local tertiaire, le client précise les usages, les compteurs partagés et les consommations disponibles. Le diagnostiqueur examine si ces éléments permettent de réaliser la mission dans le cadre applicable et informe le client de toute donnée à compléter.

Audit énergétique. L'ordre de mission précise l'objectif de l'audit. Le rapport présente l'état du bâtiment, les scénarios étudiés, les performances estimées et le chiffrage des travaux selon le périmètre convenu. Les estimations sont à affiner par les devis des entreprises. Lorsqu'un scan 3D est réalisé pendant la visite, il sert au relevé des volumes du bien. Les documents remis au titre de l'audit sont ceux énumérés au devis.

Pour un audit avant vente ou avant rénovation, le périmètre précise les bâtiments et parties de bâtiment étudiés. Les scénarios et coûts portent sur les travaux décrits dans le rapport. Les dépenses liées aux désordres du bâtiment, aux études complémentaires et à la maîtrise d'œuvre ne sont comprises que si elles figurent expressément dans le chiffrage. Une entreprise doit confirmer ses prix et les conditions de réalisation avant engagement. Si le client envisage une aide ou un financement, il signale le dispositif avant la commande afin de vérifier le type de mission requis. La décision d'attribution appartient à l'organisme concerné.

Plans, modèles 3D et mesurages. Le devis précise les niveaux, les surfaces, le type de plan ou de mesurage et les fichiers commandés. Lorsque la commande porte sur un modèle 3D, Ness Diagnostic remet le fichier dans le ou les formats convenus, notamment OBJ, IFC ou USDZ. Le client précise son logiciel ou son appareil avant la commande pour convenir d'un format adapté. Les illustrations d'aménagement permettent de visualiser les volumes. Pour l'exécution de travaux, les entreprises vérifient les cotes sur place et font établir les études nécessaires.

Le devis distingue la superficie privative au sens de la loi Carrez, la surface habitable et les surfaces représentées sur un plan d'aménagement. Le document indique la nature de la surface mesurée et les parties retenues. En présence d'un écart entre les lots désignés et les lieux visités, Ness Diagnostic en informe le client pour clarifier le périmètre.

Sauf mention expresse au devis, le renouvellement d'un diagnostic arrivé au terme de sa durée réglementaire de validité fait l'objet d'une nouvelle mission sur devis. Les corrections relevant de la prestation initiale restent traitées selon l'article 8.

Remise et règlement

5. Délais et remise

La date de visite et le délai de remise figurent au devis ou dans la confirmation écrite acceptée avant la commande. Lorsqu'une échéance de vente ou de signature est déterminante, le client la signale avant de s'engager. Si un événement compromet le délai convenu, Ness Diagnostic en informe le client et propose une suite adaptée. Le consommateur conserve ses droits en cas de retard, notamment la faculté de résoudre le contrat dans les conditions des articles L. 216-6 et L. 216-7 du Code de la consommation.

Les rapports et fichiers convenus sont remis au client sur le support prévu à la commande. Le client peut les transmettre aux personnes concernées par son projet, notamment son acquéreur, son notaire, son agence ou son syndic. Pour conserver le sens des conclusions et des réserves, les rapports sont communiqués dans leur intégralité.

Lorsque le particulier doit régler avant la remise, Ness Diagnostic lui signale que ses documents sont prêts et lui communique le montant restant dû ainsi que les modalités de règlement. Le devis précise le canal de remise, par exemple courriel ou lien de téléchargement. Toute échéance impérative signalée et acceptée lors de la commande figure au devis.

6. Facturation et paiement

Sauf conditions particulières acceptées au devis, le prix est payable dans les trois jours calendaires suivant la réalisation de la mission. Pour le calcul de ce délai, la mission est réalisée lorsque les rapports sont finalisés et que le client en est informé. L'échéance figure sur la facture. Le règlement peut intervenir immédiatement. Les rapports sont transmis dès réception du règlement intégral ou d'un justificatif attestant son exécution effective pour la totalité du montant dû. Un virement simplement programmé ne constitue pas une preuve de paiement exécuté. Pour les contrats conclus hors établissement auxquels s'applique l'article L. 221-10 du Code de la consommation, aucun paiement ni contrepartie ne peut être reçu avant l'expiration du délai légal de sept jours, sauf exception légale. L'échéance est adaptée en conséquence.

Clients professionnels uniquement : aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. À compter du lendemain de l'échéance de la facture, tout retard entraîne de plein droit des pénalités calculées à trois fois le taux annuel d'intérêt légal applicable aux créances professionnelles en vigueur pour la période de retard, selon l'article L. 441-10 du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due par facture payée en retard. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification si les frais engagés dépassent ce montant.

Droit de rétractation

7. Rétractation et intervention avant quatorze jours

Pour un contrat de services conclu à distance ou hors établissement, le consommateur dispose de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision. Le jour de la conclusion ne compte pas. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les professionnels remplissant les conditions de l'article L. 221-3 du Code de la consommation bénéficient également des protections applicables aux contrats conclus hors établissement.

Avant l'expiration du délai, le client adresse le formulaire ci-dessous ou toute déclaration sans ambiguïté à nessdiagnostic@gmail.com ou au siège social. Pour une commande conclue à distance sur une interface en ligne, il peut aussi exercer ce droit gratuitement au moyen de la fonctionnalité de rétractation prévue sur cette interface.

Si le client souhaite une intervention avant l'expiration des quatorze jours, Ness Diagnostic recueille sa demande expresse et sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée. Pour un contrat conclu hors établissement, cette demande est recueillie sur papier ou sur un support durable. La seule fixation d'un rendez-vous ne vaut pas demande expresse.

En cas de rétractation après un début d'exécution expressément demandé, le montant dû est proportionnel à la prestation effectivement réalisée jusqu'à la notification, dans les conditions de l'article L. 221-25. Aucune somme n'est due au titre de cette exécution anticipée si la demande expresse ou l'information légalement requise fait défaut. Le droit de rétractation prend fin après exécution complète lorsque les conditions de l'article L. 221-28, 1°, sont réunies. En cas de rétractation, les sommes à rembourser le sont dans les quatorze jours suivant l'information du professionnel, par le même moyen de paiement sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais.

Suivi de la mission

8. Report et responsabilité

Pour déplacer un rendez-vous, le client contacte Ness Diagnostic dès que possible. Les parties conviennent d'un nouveau créneau selon les disponibilités et l'échéance du projet. Cette possibilité s'ajoute au droit légal de rétractation lorsqu'il s'applique.

Si le technicien se présente au lieu et au créneau convenus et que la visite est impossible du fait de l'absence du client ou d'un accès convenu que celui-ci devait assurer, Ness Diagnostic consigne le déplacement et tente de joindre le contact désigné. Un forfait de déplacement infructueux de 80 € TTC est alors dû, sous réserve que son montant et ses conditions d'application figurent au devis accepté avant la commande. Ce forfait couvre le déplacement déjà effectué. Cette clause ne s'applique pas en cas de force majeure, de difficulté imputable à Ness Diagnostic ou d'exercice régulier du droit de rétractation. Le coût éventuel d'une seconde visite fait l'objet d'un accord distinct avant sa programmation.

Ness Diagnostic répond de la bonne exécution de ses obligations conformément à la loi. Le client peut signaler toute erreur ou difficulté en indiquant le bien et la référence du dossier. Ness Diagnostic examine la demande, explique les conclusions et corrige les erreurs qui lui sont imputables. Les droits et garanties prévus par la loi demeurent applicables.

Après la remise, le client peut demander une explication ou signaler une erreur en précisant le rapport, la page concernée et les justificatifs utiles. Lorsqu'une erreur est imputable à Ness Diagnostic, la correction est effectuée sans frais. En cas de travaux postérieurs à la visite, de modification du bien ou de demande portant sur un autre lot, Ness Diagnostic précise si une nouvelle mission est nécessaire et en soumet le prix au client avant toute intervention. Une version rectifiée porte sa date et sa référence afin que le client puisse la transmettre aux destinataires de la version précédente.

9. Réclamations et médiation de la consommation

Le client adresse sa réclamation écrite à Ness Diagnostic par courriel ou par courrier aux coordonnées de l'article 1. En cas de réclamation écrite préalable non résolue, le consommateur peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation dans le délai d'un an suivant cette réclamation, sous réserve des conditions de recevabilité prévues par la loi.

Le contrat est régi par le droit français, sous réserve des dispositions impératives applicables. Les parties conservent la possibilité de saisir les juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Le consommateur bénéficie notamment des règles de compétence prévues à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

10. Données personnelles

Ness Diagnostic utilise les coordonnées, les informations sur le bien et les pièces nécessaires pour établir le devis, organiser la visite, réaliser la prestation, facturer et respecter ses obligations légales. Les destinataires sont les intervenants nécessaires à la mission, les destinataires autorisés par le client et les organismes auxquels la réglementation impose une transmission. Pour toute demande relative à ses données, le client peut écrire à nessdiagnostic@gmail.com. Il peut exercer ses droits dans les conditions du RGPD et adresser une réclamation à la CNIL sur www.cnil.fr.

Formulaire de rétractation

À utiliser si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Envoyez ce formulaire à Ness Diagnostic, 1 rue Georges Messier, 92120 Montrouge, ou à nessdiagnostic@gmail.com.

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous.

Prestation concernée

Date de la commande

Nom du ou des consommateurs

Adresse du ou des consommateurs

Date

Signature (uniquement pour un envoi sur papier)

(*) Rayez la mention inutile.

Demande de début anticipé

À remplir si vous souhaitez que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours. Cette demande est distincte de l’acceptation du devis et des CGV.

Nom du client

Référence du devis et prestation concernée

☐ Je demande expressément à Ness Diagnostic de commencer la prestation désignée ci-dessus avant la fin de mon délai de rétractation de quatorze jours.

☐ Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation lorsque Ness Diagnostic aura entièrement exécuté cette prestation.

Si vous vous rétractez après le début d’exécution demandé, le montant éventuellement dû correspond à la part de prestation réalisée, dans les conditions de l’article 7.

Date

Signature ou validation électronique
