

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **Article 1 - Identité des parties**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales de Vente** ») régissent la relation entre **la société (IDENTITE COMPLETE : SIEGE SOCIAL, NUMERO RCS, etc.)** (ci-après le « **VENDEUR** »), au nom duquel est édité le devis et/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** »).

Le VENDEUR est un licencié de la marque ACTIV'EXPERTISE, dont est propriétaire la société ACTIV'EXPERTISE, société par actions simplifiée au capital de 50.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'AVIGNON sous le numéro 524 149 044, et dont le siège social est sis Centre d'Affaires Le Giotto, 1 place Alexandre Farnèse, 84000 AVIGNON (ci-après la « **société ACTIV'EXPERTISE** »).

Le VENDEUR est indépendant juridiquement et financièrement de la société ACTIV'EXPERTISE.

### **Article 2 - Déclaration sur l'honneur et attestation d'indépendance**

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

- Disposer des moyens en matériel et en personnel nécessaires aux prestations ;
- Que les personnes chargées de la réalisation des états, constats et diagnostics disposent des moyens et des certifications requises leur permettant de mener à bien leur mission ;
- 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 1<sup>er</sup> 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 équipements sur lesquels porte la présente mission, aucun avantage ni rétribution.

### **Article 3 – Champ d'application**

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par le VENDEUR, dont le nom commercial est ACTIV'EXPERTISE, auprès des personnes physiques ou morales bénéficiaires desdites prestations.

Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités des demandes du CLIENT, concernant, en particulier, les modalités et les délais de règlement. Par exception, des conditions particulières peuvent compléter, suppléer ou exclure telle clause des Conditions Générales de Vente.

### **Article 4 - Objet des Conditions Générales de Vente**

Les Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations du VENDEUR et du CLIENT dans le cadre de la réalisation des prestations proposés par le VENDEUR.

**4.1-** La prestation commercialisée par le VENDEUR est une prestation de réalisation de diagnostics immobiliers, qui sont réalisées conformément à la réglementation et aux conditions de réalisation indiquées dans le devis ou l'ordre de mission, ou présenté sur le site internet du VENDEUR.

**4.2-** La signature par le CLIENT ou son mandataire du devis ou de l'ordre de mission émis par le VENDEUR implique la connaissance et l'acceptation sans réserve par le CLIENT des Conditions Générales de Vente.

**4.3-** Le fait que le VENDEUR ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

**4.4-** Le VENDEUR pourra faire évoluer à tout moment et sans préavis les Conditions Générales de Vente.

**4.5-** Le CLIENT déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par le VENDEUR constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

### **ARTICLE 5 – Modalités de fourniture des prestations.**

Les prestations du VENDEUR sont réalisées dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, et conformément aux stipulations contractuelles résultant notamment des commandes écrites passées par le CLIENT.

Les interventions du Vendeur se font aux jours et heures habituels de travail, sauf dérogation résultant d'une convention expresse et écrite passée entre le VENDEUR et le CLIENT.

Les prestations commandées seront réalisées aux jours et heures convenus par les parties.

A défaut de réserve ou de réclamation expressément émise par le CLIENT lors de la réalisation des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

L'intervention du VENDEUR donnera lieu à l'établissement des rapports et/ou attestations rédigés en langue française, et adressés en un exemplaire au client.

En dehors de l'évocation, à titre de référence commerciale, des missions qui lui sont confiées, le Vendeur s'interdit de divulguer à tous tiers non concernés, toutes informations particulières relatives à ses clients.

Le VENDEUR effectue les prestations commandées par le CLIENT dans le délai stipulé aux termes de la commande ou du devis. Le VENDEUR adresse le rapport technique au plus tard quinze (15) jours ouvrés après le rendez-vous, sauf dans les cas où la rédaction d'un rapport n'est pas incluse dans la prestation commandée et où des analyses en laboratoire susciteraient un délai

supplémentaire.

#### **ARTICLE 6 – Assurance.**

Le VENDEUR est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès de **Compagnie d'assurance**.

Sur demande expresse et écrite du CLIENT, le VENDEUR fournira les attestations précisant le montant des garanties pour lesquelles il est assurée auprès de cet organisme, ainsi que la quittance de prime pour l'année en vigueur.

Le CLIENT devra également être assuré pour couvrir les risques éventuels auxquels il pourrait exposer les préposés, sous-traitants et partenaires du Vendeur, ainsi que les dommages occasionnés dont la responsabilité pourrait lui incomber.

#### **Article 7 – Devis - Bon de commande**

**7.1.** Les devis du VENDEUR sont gratuits et sont réalisés, par tous moyens (téléphone, courrier électronique, courrier postal), sur simple description du bien immobilier. Pour les prestations concernant des ensembles immobiliers ou incluant des prestations plus complexes, une visite sur site est préalablement effectuée avant l'établissement du devis. Ce devis peut prendre la forme d'un bon de commande, d'un contrat cadre ou d'un ordre de mission. Le VENDEUR établit un devis reprenant les termes de l'accord intervenu, puis l'adresse au CLIENT. Le CLIENT doit alors adresser le devis dûment signé en ayant pris le soin d'apposer son cachet ou sa signature.

**7.2-** Les éventuelles modifications de la commande demandées par le CLIENT ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du VENDEUR, que si elles sont notifiées par écrit, vingt-quatre (24) heures au moins avant l'heure prévue pour la fourniture des prestations de services commandées. Le VENDEUR se réserve la possibilité de modifier le contenu de sa prestation lorsque la configuration, ainsi que la particularité des lieux, impliqueraient des suggestions particulières. Le devis ainsi modifié sera soumis à l'accord du CLIENT.

#### **Article 8 – Prix - Facturation**

**8.1-** Les prix des produits vendus sont indiqués en Euros hors taxes et Euros toutes taxes comprises, précisément déterminés sur le devis ou l'ordre de mission.

Le VENDEUR est en droit de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir.

**8.2-** Les prestations de services sont fournies aux tarifs mentionnés sur le barème joint au devis ou à l'ordre de mission. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité.

Les commandes de service spécifiques du CLIENT, auxquelles ce barème ne peut s'appliquer, feront l'objet d'un devis préalablement accepté par celui-ci.

Les tarifs s'entendent toutes taxes comprises.

Toute mission supplémentaire à la mission de base donnera lieu à une facturation supplémentaire, notamment les analyses éventuelles d'échantillons (amiante, plomb), des surfaces et volumes à diagnostiquer différents de ceux décrits au devis ou à l'ordre de mission.

**S'agissant de ventes effectuées hors établissement commercial, le paiement ne pourra être effectué avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du devis ou de l'ordre de mission hors établissement, conformément à l'article L 221-10 du Code de la Consommation.**

Une facture est établie par le VENDEUR et remise au CLIENT lors de chaque fourniture de services. Ce forfait englobe la prise de rendez-vous jusqu'à la remise du rapport écrit (un (1) exemplaire) objet de la commande ou à la fin de l'intervention sur les lieux de la commande si la rédaction d'un rapport n'est pas comprise dans la prestation.

Ce forfait ne comprend pas, notamment :

- Les suppléments en cas d'erreurs dans les informations communiquées par le CLIENT (surface, nombre de pièces, nature de la mission, n° de lot etc.) seront facturés au tarif en vigueur.
- Les suppléments pour intervention complémentaire lorsque la première visite n'a pu faire l'objet d'une mission complète indépendamment de la volonté du VENDEUR.
- Une indemnité pour déplacement infructueux (bien inaccessible, absence du CLIENT constatée après trente (30) minutes d'attente) facturée forfaitairement 75 euros TTC.
- Le duplicata des rapports sera facturé 25 euros TTC.

Le CLIENT pourra bénéficier de réductions de prix, rabais, remises et ristournes, en fonction du nombre de prestations commandées, selon le barème joint au devis ou à l'ordre de mission.

#### **Article 9 – Services proposés**

Les caractéristiques essentielles des services proposés et leurs prix respectifs sont mis à disposition du CLIENT dans le devis ou l'ordre de mission. Le CLIENT atteste avoir reçu le détail des modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat.

Le VENDEUR aura la possibilité de sous-traiter ou de co-traiter à tout moment, tout ou partie des prestations commandées par le CLIENT.

#### **Article 10 – Délai**

Le VENDEUR effectue les prestations commandées par le CLIENT dans le délai stipulé aux termes de la commande ou de l'ordre de mission.

Le VENDEUR adresse le rapport technique au plus tard quinze (15) jours ouvrés après le rendez-vous d'expertise, sauf si, dans certains cas de mission, la rédaction d'un rapport n'est pas comprise dans la prestation, ou que des analyses en laboratoire demandent un laps de temps complémentaire.

#### **Article 11 – Obligations du CLIENT**

Le CLIENT s'engage à :

- Donner le droit d'accès à ses locaux ;
- Fournir toutes facilités pour l'exercice de la mission, sans perte de temps ou incidence financière et dans des conditions de sécurité satisfaisantes (moyens d'accès en hauteur sécurisés au-delà de trois mètres, plans, documents techniques, etc.)
- Informer toutes personnes intéressées des dispositions qui les concernent, aux termes des Conditions Générales de Vente et du devis ou de l'ordre de mission ;
- Fournir au VENDEUR, sans frais pour le VENDEUR et en tenant compte des délais nécessaires à ses opérations, tous renseignements et documents nécessaires à l'accomplissement de la mission dont il a été chargé, ainsi que toutes pièces modificatives (notamment le nombre de pièces du logement, la désignation des annexes telles que caves, garages ou greniers, le numéro de cadastre ou le numéro de lot,

numéro de permis de construire, étude thermique, fichier XML, etc.)

#### **Article 12 – Livraison des rapports – durée de validité**

Les services commandés seront livrés soit en version numérique soit en version papier à l'adresse de livraison mentionnée aux termes du devis ou de l'ordre de mission.

La durée de validité des différents rapports techniques est conforme à la législation applicable.

#### **Article 13 - Paiement**

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 aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du CLIENT, avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du devis ou de l'ordre de mission hors établissement.

#### **Article 14 - Délai de rétractation**

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation, dans le cadre des ventes effectuées à distance ou hors établissement commercial, le CLIENT dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la conclusion du devis ou de l'ordre de mission.

**Pour exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions légales rappelées ci-après, le CLIENT doit notifier au VENDEUR sa décision de rétractation du présent contrat au plus tard le quatorzième (14<sup>ème</sup>) jour à partir du jour de signature du devis ou de l'ordre de mission, en lui adressant le formulaire de rétractation prévu à cet effet joint au devis ou à l'ordre de mission, ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier ou, lorsque cela est prévu, sur le site internet du VENDEUR.**

L'exercice du droit de rétractation mettra fin aux droits et obligations du VENDEUR et du CLIENT qui résultent du devis ou de l'ordre de mission.

En application de l'article L 221-25 du Code de la Consommation, le CLIENT est informé que l'exercice de ce droit de rétractation n'empêche pas le commencement d'exécution de la prestation avant l'expiration du droit de rétractation, à condition que le CLIENT donne son accord exprès auprès du VENDEUR par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le VENDEUR doit demander au CLIENT de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le CLIENT est informé de son obligation de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais correspondent au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter et sont d'un montant proportionnel au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Il est rappelé ci-après les dispositions légales applicables :

#### **Article L. 221-18 du Code de la consommation :**

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221- 23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat (...) »

#### **Article L. 221-19 du Code de la consommation :**

« Conformément au règlement n° 1182/71/CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. »

#### **Article L. 221-20 du Code de la consommation :**

« Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations. »

#### **Article L. 221-21 du Code de la consommation :**

« Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. »

#### **Article L. 221-25 du Code de la consommation :**

« Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L.221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le

consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5. »

#### **Article 15 – Droit d'opposition au démarchage téléphonique**

En application de l'article L 223-2 du Code de la consommation, si le VENDEUR est amené à recueillir auprès du CLIENT des données téléphoniques, le CLIENT est en droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

#### **Article 16 – Responsabilités**

Le VENDEUR dispose des formations, certifications, et assurances nécessaires à son activité.

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

Les expertises sont formulées 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.

Les parties visitées et les éléments sont ceux accessibles le jour de l'intervention. Le VENDEUR n'est pas tenu de déposer les revêtements, doublages, habillages, lambris, coffrages, ni déplacer le mobilier, sauf disposition contraire expresse incluse dans les conditions particulières du devis ou de l'ordre de mission. Lors de ses interventions, le VENDEUR ne prend ni n'assume en aucune façon, ni à aucun moment, la garde des ouvrages ou éléments d'ouvrages soumis aux expertises. Il appartient en conséquence au CLIENT de prendre sous sa seule responsabilité, toutes mesures utiles pour assurer à tout moment la sécurité des personnes et des biens.

Sauf disposition contraire, le VENDEUR réalisera les seules expertises qui lui auront été commandées.

L'intervention du VENDEUR prend fin à la remise du rapport, objet de la commande, ou dans certains cas de mission, à la fin de l'intervention sur les lieux de la commande si la rédaction d'un rapport n'est pas comprise dans la prestation.

La législation et les décrets d'application qui encadrent les expertises techniques sont susceptibles de changer ou d'évoluer avec la réglementation. Le VENDEUR ne peut en aucun cas être tenu responsable des changements dans la réglementation.

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 assujetti à une obligation de moyens.

Le VENDEUR ne peut être tenue 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 sont avérées, rendant les expertises erronées ou incomplètes.

La prestation du VENDEUR n'utilisant pas d'intervention physique sur les équipements du CLIENT, le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable de dommages quelconques directs ou indirects, autres que l'exécution de sa mission spécifique, de son dol ou de sa faute lourde.

Le VENDEUR est titulaire d'une assurance de responsabilité civile et professionnelle.

#### **Article 17 – Convention de preuve**

1 - En application de l'article 1316-2 du Code civil, le VENDEUR et le CLIENT reconnaissent la valeur juridique du document électronique « devis » ou « ordre de mission » et de sa signature qu'ils ont décidé de conclure en mettant en œuvre un processus de dématérialisation des documents échangés entre eux.

2 – Le VENDEUR et le CLIENT conviennent que le document électronique « devis » ou « ordre de mission » signé et les documents numériques échangés entre eux :

- Constitue l'original du document les liant d'une manière pleine et entière ;
- Est établi et conservé sur la plateforme dans des conditions à en garantir l'intégrité ;
- Est parfaitement valable entre eux.

- constitue une preuve littérale au sens de l'article 1316 du Code civil et a la même valeur probante qu'un écrit sur support papier conformément à l'article 1316-3 du Code civil et pourra valablement leur être opposé. En conséquence, le document électronique « devis » ou « ordre de mission » signé vaut preuve du contenu du document électronique signé, de l'identité des signataires et de leur consentement aux obligations et conséquences de faits et de droits qui découlent du document « devis » ou « ordre de mission ».

- L'auteur de la signature est capable et dument habilité à signer et à engager juridiquement la personne morale qu'il pourrait représenter.

3 – Le VENDEUR et le CLIENT reconnaissent et conviennent expressément que la transmission électronique du document électronique « devis » ou « ordre de mission » signé réalisée au moyen de la plateforme Activ 'online vaut preuve, entre eux, de l'existence, de l'origine, de l'envoi, de l'intégrité et de l'horodatation du document électronique « devis » ou « ordre de mission » signé par l'une des parties et de sa réception par l'autre partie ;

4 – Le VENDEUR et le CLIENT reconnaissent la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante des éléments du document électronique « devis » ou « ordre de mission » signé sur le fondement de leur nature électronique.

5 - Les enregistrements informatisés conservés par la plateforme Activ 'online ou ses prestataires font foi des transmissions et traitements effectués. Il appartient à la plateforme Activ 'online de conserver ces enregistrements dans des conditions garantissant la sécurité et l'intégrité des données.

#### **Article 18 - Force majeure**

L'exécution des obligations du VENDEUR est suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en empêcherait l'exécution, conformément à l'article 1218 du Code civil. Le VENDEUR avisera le CLIENT de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Le VENDEUR n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une de ses obligations si ceux-ci résultent d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, au sens de l'article 1218 du Code civil.

#### **Article 19 - Droits de propriété intellectuelle**

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de la société ACTIV'EXPERTISE, qui en concède l'utilisation au VENDEUR. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des Conditions Générales de Vente. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement illicite.

#### **Article 20 - Nullité et modification du devis ou de l'ordre de mission**

Si l'une des stipulations du devis ou de l'ordre de mission était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre le VENDEUR et le CLIENT. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé du VENDEUR et du CLIENT.

#### **Article 21 - Litige**

Pour toute réclamation, le CLIENT peut contacter le VENDEUR ou le service clients du réseau de la société ACTIV'EXPERTISE dont le siège social est sis Centre d'Affaires Le Giotto, 1 place Alexandre Farnèse, 84000 AVIGNON.

En outre, conformément à l'article L. 211-3 du Code de la consommation, le CLIENT est informé que, en tant que consommateur, il a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui pourrait l'opposer au VENDEUR. Les modalités de cette médiation sont organisées par les articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, lesquels prévoient notamment que :

- la médiation est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° de l'article R. 612-1 du Code de la consommation,
- Le CLIENT doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du VENDEUR par une réclamation écrite,
- le médiateur doit être saisi dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel,
- le médiateur, qui doit être inscrit sur la liste des médiateurs agréés par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation, accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable,
- les nom, adresse et site du médiateur dont relève le VENDEUR auquel peut s'adresser le CLIENT sont les suivants :

**C.N.P.M. MEDIATION CONSOMMATION 23 Rue Terrenoire 42100 SAINT ETIENNE [www.cnpm-meditation-consommation.eu](http://www.cnpm-meditation-consommation.eu)**

Conformément à l'article R 631-3 du Code de la consommation, le CLIENT peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

#### **Article 22 - Droit applicable**

Toutes les clauses figurant dans les Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, sont soumises au droit français.

#### **Article 23 – Spécificité gaz**

Conformément à la Norme XP45-500, le VENDEUR attire l'attention du CLIENT sur les informations suivantes :

- Au moment du diagnostic : le CLIENT doit s'assurer que tous les locaux et leurs dépendances concernés seront accessibles, l'installation sera alimentée en gaz, les appareils d'utilisation présents seront en service ;
- La responsabilité du CLIENT resterait pleinement engagée en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée ;
- La responsabilité du VENDEUR est limitée aux points effectivement vérifiés, et les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation ;
- En cas d'anomalie de type DGI, le VENDEUR informe le CLIENT que le VENDEUR interrompera immédiatement, partiellement ou totalement, l'alimentation en gaz de l'installation.

#### **Article 24 -Spécificité diagnostic Électricité**

Le CLIENT s'engage à assurer pendant toute la durée du diagnostic :

- l'accès à tous les locaux et dépendances ;
- l'alimentation en électricité effective de l'installation électrique si celle-ci n'a pas fait l'objet d'une interruption de fourniture par le distributeur ;
- l'accès aux parties d'installation électrique situées dans les parties communes et visées par le diagnostic.

Le VENDEUR :

- attire l'attention du CLIENT sur le fait que sa responsabilité reste pleinement engagée en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée ;
- rappelle au CLIENT que sa responsabilité d'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés ;
- rappelle que le diagnostic ne porte pas sur le fonctionnement des installations électriques mais sur son état apparent visant la sécurité des personnes et des biens

#### **Article 25 - Protection des données à caractère personnel – Politique de Confidentialité**

##### **25.1- Protection des données à caractère personnel**

Le VENDEUR est amené à collecter et traiter certaines données à caractère personnel du CLIENT.

A ce titre, le VENDEUR respecte la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite loi « Informatique et Libertés » ainsi que le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit « Règlement Général sur la Protection des Données ».

Les données à caractère personnel portées dans les devis, ordres de mission et rapports sont les informations strictement nécessaires à la réalisation des missions de diagnostics.

En cas d'acceptation du devis ou de l'ordre de mission, ces informations feront l'objet d'un traitement en vue de l'établissement des diagnostics objets de la prestation.

Dans le cas où il ne serait pas donné suite au devis ou à l'ordre de mission, ces informations seront détruites dans un délai maximum de deux (2) mois suivant l'émission du devis ou de l'ordre de mission. Dans tous les cas, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données le concernant, sauf en cas de réalisation des missions de diagnostics, où des informations pourront être conservées afin de pouvoir assurer la défense du VENDEUR en cas de litige. Pendant cette période, le VENDEUR met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles du CLIENT, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Le CLIENT peut obtenir des informations complémentaires ou exercer ses droits en contactant le VENDEUR par courrier électronique à l'adresse électronique figurant sur le devis ou l'ordre de mission.

En adhérant aux Conditions Générales de Vente, le CLIENT consent à ce que le VENDEUR collecte et utilise ces données pour la réalisation des services commandés.

Enfin, en saisissant son adresse électronique sur le site de la société ACTIV'EXPERTISE, le CLIENT recevra des lettres d'information électroniques relatives aux services du VENDEUR. Le CLIENT pourra se désinscrire à tout instant, via le lien présent à la fin de ces courriers électroniques.

## 25.2- Politique de Confidentialité

Le VENDEUR, soucieux des droits des individus, notamment au regard des traitements automatisés, et dans une volonté de transparence avec le CLIENT, a mis en place une Politique de Confidentialité reprenant l'ensemble de ces traitements, des finalités poursuivies par ces derniers ainsi que des moyens d'actions à la disposition des individus afin qu'ils puissent au mieux exercer leurs droits.

La Politique de Confidentialité ci-après explicitée est régulièrement mise à jour notamment en fonction des évolutions légales. Toute mise à jour est disponible sur le site Internet du VENDEUR ou sur le site Internet de la société ACTIV'EXPERTISE :

### a) Responsable de Traitement

Les données à caractère personnel du CLIENT sont collectées par le VENDEUR.

### b) Détail des données à caractère personnel collectées

Le VENDEUR collecte les données à caractère personnel lorsque le CLIENT sollicite le VENDEUR pour une demande de devis.

Types de données personnelles collectées et traitées directement :	Types de données personnelles que nous collectons et traitons indirectement :
Nom, prénoms du propriétaire, ses coordonnées postales, téléphoniques, adresse électronique,	<b>Section cadastrale</b>
Le cas échéant informations supplémentaires telles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identités et coordonnées des occupants du bien (locataire par exemple),</li> <li>• Identités des personnes chargées de la gestion du syndic,</li> <li>• Autres</li> </ul>	<b>Identifiant fiscal (pour l'électricité)</b>
	<b>Numéros de lots</b>
	<b>Nombre d'enfants et âge (pour le plomb)</b>
	<b>Photos du bien</b>
	<b>Le résultat des différents diagnostics</b>
	<b>Des documents annexes contenant des données à caractère personnel tels,</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les factures énergies</li> <li>• Le titre de propriété,</li> <li>• L'état descriptif de division,</li> <li>• L'étude Thermique,</li> <li>• Le dossier Technique Global,</li> <li>• Les plans et croquis.</li> </ul>

### c) Finalité de la collecte des données à caractère personnel et durée de conservation

#### Finalité

Afin d'assurer ces engagements contractuels vis-à-vis du CLIENT, le VENDEUR collecte les données nécessaires à la mise en œuvre de ses prestations.

Ces données sont collectées (i) lorsque le CLIENT sollicite le VENDEUR pour une demande de devis, et (ii) pour la réalisation d'un diagnostic immobilier de son bien immobilier, (iii) et enfin pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation commerciale.

#### Durée de conservation

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

A cet égard, le CLIENT est invité à se rendre sur le site Internet de la société ACTIV'EXPERTISE afin de consulter le tableau dédié à la durée de validité de chaque diagnostic (vente et location).

En outre, les données collectées pour la gestion de la relation contractuelle seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle et en archivage pendant une durée de cinq (5) ans suivant la fin de ladite relation contractuelle, lorsqu'elles présentent un intérêt administratif, notamment pour l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat.

**d) Détail des destinataires des données à caractère personnel**

La Loi impose de transmettre dans certains cas certaines données à caractère personnel à des autorités publiques, voire à certains acteurs privés, sans obtenir le consentement préalable du CLIENT ; dans les autres cas les données à caractère personnel sont transmises qu'après autorisation préalable du CLIENT.

Données à caractère personnel transmises sans autorisation préalable du CLIENT	Données à caractère personnel transmises avec autorisation préalable du CLIENT
Diagnostic de Performance Énergétique : Données à caractère personnel transmises à l'ADEME	Dossier de Diagnostic Technique adressé au notaire qui l'annexe à la promesse de vente, ou, à défaut de promesse, à l'acte authentique de vente
En cas de détection de termites, plomb, amiante, radon, mûres :	Dossier de Diagnostic Technique adressé aux agences immobilières en charge de la transaction
Données à caractère personnel transmises à la Marie, à la Préfecture et éventuellement à l'ARS	
En cas de Danger Grave et Imminent relativement à un problème lié au gaz : Données à caractère personnel transmises au fournisseur de gaz	
État des Risques et Pollutions - ERP (anciennement ESRIS) : l'état est établi après une demande effectuée via un formulaire accessible sur la plateforme Preventimmo	
En cas de litige : Données à caractère personnel transmises à l'assureur Responsabilité Civile Professionnelle du VENDEUR	
Données à caractère personnel transmises à l'éditeur du logiciel terrain, et à la société chargée de l'hébergement des données	
Données à caractère personnel transmises à la société ACTIV EXPERTISE, agissant en tant que sous-traitant	
Pour l'établissement de certains diagnostics : Données à caractère personnel transmises aux laboratoires compétents	
Données à caractère personnel transmises à la société en charge de la gestion des boîtes de courriers électroniques	
Le cabinet d'expertise comptable est chargé de la comptabilité du VENDEUR.	

**e) Détail du lieu de stockage des données à caractère personnel et des modalités de sécurité**

Les données à caractère personnel collectées par le VENDEUR sont stockées dans les bases de données du prestataire de services, la société LICIEL et Activ'online.

**f) Détail des droits des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel**

Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ses données personnelles.

Sous réserve des obligations légales qui incombent aux diagnostiqueurs immobiliers, le CLIENT dispose également d'un droit d'opposition pour motif légitime au traitement de ses données à caractère personnel.

Le CLIENT dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données à des fins de prospection ainsi que le cas échéant d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le CLIENT peut exercer ses droits à tout moment en adressant une demande au VENDEUR ou au service client de la société ACTIV'EXPERTISE, accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et précisant l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse, soit par courrier électronique, soit par courrier postal.