

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes nos prestations de services. La vente de la prestation est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par le Diagnostiqueur. Préalablement à cette date, les présentes conditions de vente sont mises à la disposition de tout acheteur ou demandeur, comme visé à l'article L. 113-3 du Code de la consommation. Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf celles qui ont été acceptées expressément par le Diagnostiqueur.

2. Droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Article L223-1 Code de la consommation

3. Devis

Les devis sont établis sur la base des informations fournies par le client et n'engagent la société NORMA DIAGNOSTICS que sur ces éléments. Ils sont valables 30 jours à compter de la date d'émission. La vente de prestations n'est conclue qu'au retour du devis portant signature et mention manuscrite « bon pour accord » ou de l'ordre de mission validé ou signé.

4. Ordre de mission (ou Contrat de Service)

Conformément à la réglementation, le donneur d'ordre doit signer et renseigner l'ordre de mission relatif au bien concerné, définir l'objet de la mission et donner toutes informations utiles ou indispensables pouvant être réclamées par la société NORMA DIAGNOSTICS ou nécessaires à la connaissance des contraintes ou historiques du bien immobilier concerné (plans, anciens rapports d'expertise, factures de travaux, etc..). Il doit le faire en toute sincérité et NORMA DIAGNOSTICS ne pourra être déclaré responsable en cas d'erreur, de fausse déclaration ou d'omission volontaire ou non de la part du donneur d'ordre. Toute modification apportée ultérieurement à l'ordre de mission initialement signé devra être faite par écrit et devra demander l'accord préalable de la société NORMA DIAGNOSTICS. Il en sera de même pour tout rapport de prestation ou d'expertise n'entrant pas dans le cadre du Dossier de Diagnostic Technique.

5. Rapport de Diagnostics et de Prestations

En application de la réglementation sur le Dossier de Diagnostic Technique en cas de vente, la société NORMA DIAGNOSTICS fera parvenir au donneur d'ordre par voie postale un exemplaire original signé du dossier de diagnostic, répondant aux critères stipulés dans les normes en vigueur au moment du constat. L'édition et/ou l'envoi d'exemplaires supplémentaires à la demande du donneur d'ordre ou dans le cadre d'une réactualisation à titre gratuit de diagnostic, feront l'objet d'une facturation forfaitaire de 20 euros TTC pour frais et traitement administratifs.

Par ailleurs la société NORMA DIAGNOSTICS s'engage à une transparence des conclusions, à une confidentialité des résultats de ses constatations à destination exclusive du donneur d'ordre ou de ses mandants désignés par écrit et à l'utilisation de tous moyens que NORMA DIAGNOSTICS appréciera souverainement (type de matériel, nombre de prélèvements pour analyse) pour que le rapport réponde aux exigences réglementaires. Les rapports comportant un sommaire et/ou les pages étant numérotées, il est strictement interdit d'utiliser auprès d'un tiers un rapport NORMA DIAGNOSTICS incomplet, raturé ou tronqué. Toute utilisation frauduleuse de tout ou partie d'un rapport remis par NORMA DIAGNOSTICS entraînera immédiatement des poursuites judiciaires. Il en sera de même pour tout rapport de prestation ou d'expertise n'entrant pas dans le cadre du Dossier de Diagnostic Technique.

6. Clause de Propriété

Préalablement à l'envoi des rapports de diagnostic immobilier, de prestation ou d'expertise, le donneur d'ordre ou son mandant désigné par écrit devra avoir payé intégralement et par les moyens usuels (chèque, espèces, virement) la mission au regard de la facture qui lui sera remise. Le défaut de règlement préalable pour quelques motifs que ce soit, sauf acceptation écrite de la société NORMA DIAGNOSTICS, entraînera le blocage de la remise des rapports. Ces rapports resteront la propriété de NORMA DIAGNOSTICS jusqu'au paiement intégral de la facture. En cas de missions multiples contractées par un seul donneur d'ordre, c'est le montant total TTC des missions qui devra être réglé préalablement. Aucun acompte ne sera déclaré suffisant sauf acceptation par la société NORMA DIAGNOSTICS.

7. Rendez-vous

NORMA DIAGNOSTICS conviendra en accord avec le donneur d'ordre, lors de la commande, des modalités de réalisation de la mission (date et plage horaire de rendez-vous, identité de la personne accompagnante ou présente lors de la mission, facilités d'accès tels que code de porte, etc..). NORMA DIAGNOSTICS s'engage à respecter ce rendez-vous. En cas d'empêchement, il lui en sera proposé un autre dans les meilleurs délais. Le donneur d'ordre s'engage pour sa part à respecter le rendez-vous fixé et à avertir NORMA DIAGNOSTICS, au moins 24 heures à l'avance, en cas d'impossibilité ou de report du rdv. **Dans le cas contraire, le donneur d'ordre devra supporter une facturation forfaitaire de 50 € TTC en dédommagement du déplacement et du temps perdu.**

8. Obligations du diagnostiqueur

Le Diagnostiqueur, qui agit en qualité de professionnel, s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables à son activité. Le Diagnostiqueur agit exclusivement dans le cadre des diagnostics techniques prescrits par les articles L. 134-1 et suivants et L. 271-4 et suivants du Code de la construction et de l'habitation. Ses investigations se limitent aux seules opérations nécessaires pour répondre aux exigences légales de la réglementation relative aux diagnostics techniques, à l'exclusion notamment d'investigations techniquement irréalisables ou dans des endroits inaccessibles ou hermétiquement clos ou non signalés. Il ne sera procédé à aucun démontage complexe ni à aucun sondage destructif

9. Obligations du client

Le client ou son mandataire s'engage : à donner l'accès aux locaux aux diagnostiqueurs de la société NORMA DIAGNOSTICS dans des conditions de sécurité satisfaisante (moyens sécurisés pour tout accès en hauteur au-delà de 3 mètres, communication des documents techniques des locaux...). À fournir gracieusement à la société Norma Diagnostics tous renseignements et documents en sa possession nécessaires à l'accomplissement de la mission demandée : Nombre de pièces, désignation des annexes telles que caves, garages ou greniers, le règlement de copropriété à jour, le n° de cadastre ou le n° de lot, la date de construction, les factures d'énergie pour le DPE Tertiaire, croquis, plans de construction, travaux de traitement réalisés...) Le non-respect d'une ou plusieurs de ces obligations par le donneur d'ordre déchargera le prestataire de toute responsabilité en cas de locaux non visités ou de découverte de matériaux amiantés, termites, parasites, etc... dans des parties de bâtiment non connues du prestataire ou inaccessible lors de la visite. Les documents remis par NORMA DIAGNOSTICS comportent une liste exhaustive des pièces visitées et des réserves pour les locaux non visités. Si à la lecture du rapport, le client constate qu'une partie des locaux concernés par la mission demandée n'a pas été visitée, il doit en informer la société NORMA DIAGNOSTICS sous 5 jours ouvrés à compter de la remise des documents. Si aucune réaction du client n'est constatée dans ce délai, cela vaut acceptation et garantie que la totalité des locaux ont été visités. Les documents remis par NORMA DIAGNOSTICS et rendus non valides du fait de locaux non visités car non signalés par le donneur d'ordre lors de la commande, devront faire l'objet d'un complément de contrôle. Dans ce cas, une nouvelle expertise doit avoir lieu et cette nouvelle intervention sera facturée au tarif en vigueur. Voir paragraphe « Suppléments éventuels »

10. Délai du droit de rétractation

Selon art. L221-5 du code de la consommation, vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier Norma Diagnostics de votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique à contact@norma-diagnostics.com). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet via le formulaire de rétractation. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de votre part, Norma Diagnostics vous remboursera, les sommes perçues sauf si vous avez renoncé à ce délai lors de la signature du contrat. En cas de renoncement au délai de rétractation à la signature du devis, vous restez redevable du coût des services utilisés

11. Tarifs et pénalités de retard

Seuls les tarifs diffusés (Internet, documentations, etc...) directement par la société NORMA DIAGNOSTICS l'engagent. Ils 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. Tous nos prix sont exprimés en Euros toutes taxes comprises. Pour les professionnels, conformément à l'article L. 441-6 du code de commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance qui figure sur la facture. Le taux de ces pénalités est celui légal en vigueur.

12. Litiges et service médiation

La loi française est applicable en ce qui concerne ces conditions générales de vente et les relations contractuelles entre NORMA DIAGNOSTICS et ses clients. Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lyon, quel que soit le lieu du siège social ou de la résidence du client, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, NORMA DIAGNOSTICS propose aux clients-consommateurs particuliers un service de médiation pour les litiges de consommation liés à l'utilisation des prestations.

Médiateur de la consommation : SAS MEDIATION SOLUTION, 222 chemin de la Bergerie - 01800 St Jean de Niost
<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

1. Informations relatives à tous les diagnostics immobiliers

Il est de l'obligation du propriétaire ou donneur d'ordre de fournir tous documents existants (diagnostics, recherches, travaux, etc.) relatifs à la mission pour laquelle un diagnostiqueur de la société NORMA DIAGNOSTICS a été mandaté.

De plus le donneur d'ordre doit fournir un accès sécurisé à toutes les pièces, locaux, dépendances et parties communes où le diagnostiqueur sera amené à intervenir. L'inspection d'ascenseur, monte-charge, chaufferie, locaux électriques 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 soit nécessaire, celle-ci sera facturée conformément à la grille tarifaire.

Les missions portent selon la réglementation sur les parties visibles et accessibles des biens visités, sans démontage 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 diagnostiqueur de la société NORMA DIAGNOSTICS. 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.

Le diagnostiqueur 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, trappe de visite, etc.)

2. Spécificités au diagnostic relatif à la présence de termites

Il est réalisé en conformité avec la norme NF P03-201 ; Les éléments bois seront sondés mécaniquement, au poinçon, de façon non destructive (sauf pour les éléments déjà dégradés ou altérés). Il s'agit d'un examen visuel de toutes les parties visibles et accessibles du bâtiment et à ses abords (10 m).

Toute infestation et/ou traitement préalable devra être impérativement porté à l'attention du diagnostiqueur.

3. Spécificités au diagnostic repérage des matériaux contenant de l'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 46-021). Toutefois, si le propriétaire est présent lors de la visite, il pourra refuser qu'un prélèvement soit effectué ; une mention sera alors inscrite dans le rapport. [Coût éventuel de prélèvement et d'analyse 60.00 euros TTC / échantillon]

4. Spécificités au mesurage loi Carrez

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 syndic de copropriété, les frais de recherche supplémentaires étant à la charge du donneur d'ordre.

5. Spécificités au diagnostic performance énergétique

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.

Conformément au décret 2011-807, le titulaire du diagnostic est informé que des données personnelles sont collectées et versées dans l'observatoire des diagnostics de performance énergétique (nom, prénom et adresse). Ces données sont à destination exclusive de l'ADEME et ne feront pas l'objet d'exploitation ni ne seront communiquées à des tiers. Conformément à la loi 78/17 du 6 janvier 1978, ces personnes disposent d'un droit d'accès et de rectification les concernant, qu'elles peuvent exercer par courrier électronique à l'adresse cnil@ademe.fr

6. Spécificités au diagnostic des installations intérieures de gaz

Il est réalisé en conformité avec la norme NF P45-500 ; La responsabilité du donneur d'ordre 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. La responsabilité de l'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation. 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.

7. Spécificités au diagnostic des installations intérieures d'électricité

Il est réalisé en conformité avec l'Arrêté du 28 septembre 2017.

L'occupant est informé de la nécessité de la mise hors tension de toute ou partie de l'installation, et donc de prendre les dispositions nécessaires pour protéger les matériels électroniques sensibles en les mettant hors tension auparavant. 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. En effet la responsabilité de l'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation. De plus sa responsabilité ne peut être en

aucun cas étendue aux conséquences de la mise hors tension de toute ou partie de l'installation qui ne lui aurait pas été signalée préalablement au diagnostic ainsi qu'au risque de non réenclenchement d'organe de coupure.

8. Spécificités au diagnostic Constat de Risque d'Exposition au Plomb

Il est réalisé en conformité avec la norme NF X46-030 ; Celui-ci ne porte que sur les parties du bien affectées à l'habitation et dans les parties annexes destinées à un usage courant. La recherche de canalisations en plomb ne fait pas partie du champ d'application du CREP.

9. Spécificités au diagnostic Etat des Risques et des Pollution ERP

Diagnostic régit par les articles L 125-5 et R 125-26 du code de l'environnement. Il est établi suivant les directives du ministère de l'Écologie et du développement durable et des arrêtés préfectoraux correspondants.

10. Validité des délais

Les délais de validité des différents diagnostics réalisés par la société NORMA DIAGNOSTICS sont fixés par la réglementation en vigueur.

11. Règlement

Pour les particuliers, le règlement s'effectue comptant, à réception de la facture.

Pour les professionnels, le règlement s'effectue à 30 jours, date de facture. Pour les clients professionnels seront exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture des pénalités de retard dont le taux d'intérêt sera égal à 3 fois le taux d'intérêt légal. Il sera également appliqué de plein droit une indemnité forfaitaire de 40 € selon le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012 pour frais de recouvrement. Pas d'escompte pour paiement anticipé

12. Tarifs

Les missions sont facturées selon les tarifs en vigueur à la date de la mission. Ils sont susceptibles d'évoluer une fois par an.

13. Suppléments éventuels

Les déplacements hors agglomération font l'objet de suppléments forfaitaires.

En cas d'erreurs dans les informations communiquées par le client (nombre de pièces, superficie, nombre d'étages, etc..) ou si les pièces autres que celles à vivre (salles d'eau, dressing, buanderie, etc..) ne sont pas uniques, une régularisation de tarif est appliquée.

En cas de cave, garage, grenier ou parking supplémentaire, une majoration sera appliquée. Les logements et locaux encombrés pourront faire également l'objet de suppléments tarifaires.

14. Limitation de garantie - Responsabilité – Exclusions

La société NORMA DIAGNOSTICS ne peut être tenu pour responsable :

lorsque le client demande un rendez-vous en dehors des plages de disponibilité des experts, les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00 (Plage horaire d'intervention) ;

- d'un manque de disponibilité dès lors que le client refuse une proposition d'intervention (créneau horaire ou expert) ;

- en cas de non accessibilité par l'expert NORMA DIAGNOSTICS aux annexes du bien (cave, grenier, garage...) : accès à l'annexe impossible ou localisation de l'annexe impossible d'après les informations fournies par le client.

- pour toute contestation reçue par la société NORMA DIAGNOSTICS plus de trente jours ouvrés après la date du rendez-vous - lorsqu'un rendez-vous n'aura pu être effectué du fait d'informations erronées fournies par le client à la prise du rendez-vous.

15. Attribution de compétence

En cas de litige seul le Tribunal de Commerce de Lyon sera compétent.

16. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de son activité, le Diagnostiqueur sera amené à collecter et traiter certaines Données personnelles du client. Les informations et données délivrées par le Client dans le cadre du Service sont traitées par la société NORMA DIAGNOSTICS et nécessaires à la gestion de son compte, ainsi qu'à la réalisation des diagnostics immobiliers commandés. Les informations sont transmises aux Diagnostiqueurs à cette seule fin. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires incombant, le cas échéant, à la société NORMA DIAGNOSTICS.

17. Type de données collectées:

Le donneur d'ordre / Le client :

- Type : Propriétaire, apporteur, notaire...
- Civilité
- Nom de famille
- Prénom
- Adresse postale, si différente de celle du bien immobilier à diagnostiquer
- Code postal, si différent de celui du bien immobilier à diagnostiquer
- Ville, si différente de celle du bien immobilier à diagnostiquer
- Numéro de téléphone
- Adresse mail
- Civilité, Nom, Prénom et adresse du représentant, le cas échéant
- Civilité, Nom, Prénom et qualité de la personne présente lors de la visite, le cas échéant
- Date et référence du devis
- Date de la dernière modification apportée au devis

Données récoltées par le biais des cookies via le site internet

Le bien immobilier à diagnostiquer

- Type de transaction (Vente, Location, Travaux/démolition, DTG, Audit etc.)
- Type de bien
- Adresse postale
- Code postal
- Ville
- Bâtiment, escalier, étage, porte, niveaux...
- Section cadastrale, parcelle, Numéros de lot figurant sur le titre de propriété.
- Bien en copropriété ou non
- Nature du bien
- Catégorie
- Type de dossier
- Pièces annexes : Cave, Garage, Grenier
- Présence ou non d'animaux
- Surface estimée du bien et ses annexes
- Date du permis de construire
- Présence/Âge de l'installation électrique
- Présence/Âge de l'installation gaz
- Type d'assainissement des eaux (collectif/individuel)
- Présence de piscine privative ou fontaine
- Images de l'intérieur et de l'extérieur du bien
- Nom du distributeur de gaz et numéro de point de comptage estimation (PCE) ou le numéro de compteur et sa photo
- Copie des factures d'électricité des 3 dernières années (si non disponible, au moins 1 année complète) (DPE Tertiaire)
- Nombre d'enfants dans le foyer (Plomb/Amiante, déclaration obligatoire à l'ARS, agence nationale de santé)
- Documents, rapports de diagnostics, analyses et informations concernant les précédentes interventions

Soucieuse de la protection des données personnelles, la société Norma Diagnostics s'assure que le Diagnostiqueur respecte la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite loi "Informatique et Libertés" (la "loi Informatique et Libertés") et 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 ou RGPD (le "RGPD").

18. Sécurisation

Le site [www. https://www.norma-diagnostics.com](https://www.norma-diagnostics.com), fait l'objet d'un système de sécurisation pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement utilisés sur le Service.

19. Propriété Intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle du site <https://www.norma-diagnostics.com> pour un usage autre que privé, est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images contenus dans le site <https://www.norma-diagnostics.com>, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

