

## ENGAGEMENT SUR L'HONNEUR

Groupe Solution diagnostic est une licence de marque composée par des diagnostiqueurs indépendants. Chaque diagnostiqueur est responsable de son activité qui ne peut engager celle des autres diagnostiqueurs licenciés ou celle du concédant.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, chaque membre du réseau du Groupe Solution Diagnostic, titulaire d'une licence de marque, s'engage sur l'honneur à respecter les obligations liées à leur activité de diagnostic immobilier. Ils garantissent également disposer des ressources nécessaires, tant humaines que matérielles, pour effectuer les rapports, constats et diagnostics requis dans le cadre du Dossier de Diagnostic Technique (DDT).

Les personnes intervenant au sein du Groupe Solution Diagnostic doivent posséder les certifications requises démontrant leur compétence dans le domaine du diagnostic immobilier (les références des certifications sont indiquées sur chaque dossier). Disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences de leur responsabilité lors de leurs interventions (une garantie minimale de 300000 € par sinistre et par année d'assurance est exigée). Être impartiales et indépendantes, sans avoir de liens qui pourraient compromettre leur objectivité, que ce soit avec le propriétaire ou son mandataire, ou avec une entreprise susceptible d'effectuer des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements faisant l'objet des diagnostics. L'obligation de remettre un rapport de diagnostic en bonne et due forme au client. Il doit également fournir un certificat d'indépendance, d'aptitude et d'assurance relatés dans une attestation sur l'honneur (article R. 271-3 du Code de la Construction et de l'Habitation) ; l'obligation d'informer les autorités des résultats de certains diagnostics notamment l'Agence Régionale de la Santé (ARS). L'obtention des certifications obligatoires. L'arrêté du 25 mars 2019 modifiant l'arrêté du 2 juillet 2018 définit les critères de certification des diagnostiqueurs. Les diagnostics comportent l'attestation sur l'honneur obligatoire.

### 1- Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de services proposés par les membres du réseau. La vente de la prestation est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande. La mission débute à la signature du devis et de l'ordre de mission par le donneur d'ordre. Les présentes conditions de vente sont disponibles sur le site [www.groupe-solution-diagnostic.fr](http://www.groupe-solution-diagnostic.fr) avant cette date. Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf celles acceptées expressément par la société mandaté.

### 2- Donneur d'ordre

Le donneur d'ordre, qu'il agisse pour son propre compte ou qu'il soit mandaté par un client final en tant qu'intermédiaire professionnel, a le statut d'acheteur et est considéré comme le client. La mission de diagnostic immobilier est définie à partir d'un devis et d'un ordre de mission, qui établissent les termes du contrat. Ce contrat précise en détail les diagnostics à effectuer selon les souhaits du client commanditaire. Il engage le donneur d'ordre à fournir au diagnostiqueur toutes les informations nécessaires pour réaliser son diagnostic en toute connaissance de cause. Il est important de noter que le diagnostiqueur ne peut être tenu responsable si le propriétaire limite volontairement la portée de la mission confiée.

Le client a l'obligation de fournir au diagnostiqueur les rapports antérieurs, le cas échéant, et de l'informer des travaux effectués sur le bien immobilier, pouvant potentiellement influencer le résultat du diagnostic. Ceci est précisé par les normes AFNOR ainsi que les articles de loi relatifs à chaque diagnostic obligatoire

En résumé, la mission de diagnostic immobilier repose sur une relation contractuelle entre le diagnostiqueur et le donneur d'ordre, dans laquelle le donneur d'ordre doit fournir les informations nécessaires et les anciens rapports, le cas échéant, afin de permettre au diagnostiqueur d'effectuer son travail de manière précise et exhaustive. Cette collaboration et cette transparence sont essentielles pour assurer l'exactitude et la fiabilité des diagnostics immobiliers.

### 3- Obligations du client :

Le client (ou son mandataire) doit permettre au diagnostiqueur d'accéder à toutes les parties du bien immobilier. Si certaines parties ne sont pas accessibles, elles seront indiquées comme non visitées dans le rapport. Si le client souhaite ultérieurement faire diagnostiquer ces parties non visitées, un nouveau devis devra être établi. De plus, le client doit accompagner le diagnostiqueur et lui fournir toutes les informations pertinentes. Si aucun accompagnant n'est présent, cela invalidera le caractère contradictoire de certains diagnostics immobiliers, ce qui peut engager la responsabilité du diagnostiqueur. Le client doit également manipuler les appareils nécessaires au diagnostic sur demande du diagnostiqueur. Ce point est très important car il justifie l'interruption de la mission de diagnostic. Si le diagnostiqueur décide de poursuivre malgré l'impossibilité d'utiliser ou de vérifier certains équipements, il le mentionnera dans le rapport.

Les sociétés du Groupe Solution Diagnostics déclinent toute responsabilité en cas de dommages électriques survenant après les tests électriques normalisés. Les défauts de l'installation électrique relèvent de la responsabilité exclusive du client.

### 4- Devis :

Les devis établis en se basant sur les informations fournies par le client n'engagent les sociétés du Groupe Solution diagnostic que sur les éléments mentionnés. Ils restent valides pendant 30 jours à compter de la date d'émission. La vente des prestations est conclue lors du retour du devis (ou de l'ordre de mission) signé par le client avec la mention manuscrite "bon pour accord".

### 5- 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 mandaté et consernée du Groupe Solution Diagnostic. L'ordre de mission précise les conditions d'intervention convenues avec le client notamment les diagnostics à établir et le prix TTC convenu, le contexte réglementaire des diagnostics. Toute modification devra faire l'objet d'un avenant. La commande peut prendre la forme d'une confirmation écrite par courriel ou courrier de la part du client ou de son représentant (notaire, agent immobilier, etc..). Une fois qu'un devis (ou un ordre de mission) a été signé et validé par le donneur d'ordre, celui-ci dispose d'un délai de 14 jours pour annuler tout ou partie des prestations. Cette annulation doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la société mandatée et consernée du Groupe Solution diagnostic. Toute annulation effectuée après le délai de 14 jours entraînera la facturation et le paiement intégral de la mission initialement convenue. Le droit de rétractation ne s'applique pas si la prestation a été entièrement réalisée à la demande expresse du

donneur d'ordre pendant cette période (conformément à l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation). Dans le cas où les diagnostics sont réclamés de manière urgente et que le demandeur n'est pas présent au jour de la visite, il devra toutefois signer l'ordre de mission et le formulaire de renoncement à son droit au délai de rétractation qui accompagne le document d'ordre de mission. Ces documents lui seront envoyés par mail et les diagnostics seront disponibles dès leur réception.

#### 6- Rapport de diagnostics et prestations

Conformément à la réglementation sur le Dossier de Diagnostic Technique (DDT), la société mandatée et concernée du Groupe Solution diagnostic enverra par voie électronique, à l'adresse e-mail fournie lors de la constitution du dossier, un exemplaire original signé du dossier de diagnostic au donneur d'ordre. Ce dossier répondra aux critères spécifiés par les normes en vigueur au moment de l'évaluation. L'édition et l'envoi d'exemplaires supplémentaires par voie postale, que ce soit à la demande du donneur d'ordre ou pour mettre à jour les diagnostics, seront facturés forfaitairement à 40 euros TTC, couvrant les frais administratifs en plus des frais postaux..

La société mandatée et concernée du Groupe Solution diagnostic s'engage à respecter les principes suivants : transmettre des conclusions transparentes, maintenir la confidentialité des résultats uniquement pour le donneur d'ordre ou ses mandants désignés par écrit, et utiliser tous les moyens appropriés (matériel, nombre de prélèvements) pour satisfaire aux exigences réglementaires. Les rapports émis ne peuvent être utilisés par des tiers s'ils sont incomplets, raturés ou tronqués. Il est strictement interdit d'utiliser frauduleusement, en tout ou en partie, un rapport fourni par la société mandatée et concernée du Groupe Solution diagnostic.

#### 7- Clause de propriété

Avant la transmission des rapports de diagnostic immobilier, de prestation ou d'expertise, il est impératif que le donneur d'ordre ou son mandant désigné par écrit effectue le paiement intégral de la mission selon les modalités habituelles de paiement (chèque, espèces, payplug, virement), en se conformant à la facture fournie. À moins d'un accord écrit préalable de la société concernée, le non-paiement préalable entraînera le blocage de la remise des rapports. Il convient de noter que les rapports demeurent la propriété de la société concernée jusqu'à ce que la facture soit réglée intégralement. Dans le cas où plusieurs missions sont contractées par un même donneur d'ordre, il est exigé le règlement préalable du montant total TTC des missions. Tout acompte versé ne sera pas considéré comme suffisant, sauf accord exprès de la société.

#### 8- Rendez-vous

La société mandatée et concernée du Groupe Solution diagnostic établira en collaboration avec le donneur d'ordre les modalités d'accès et de réalisation de la mission (date, plage horaire du rendez-vous, personnes accompagnantes ou présentes, facilités d'accès comme les codes d'entrée, etc.). Elle s'engage à respecter scrupuleusement le rendez-vous convenu. En cas d'imprévu, un autre rendez-vous sera proposé dans les meilleurs délais. De son côté, le donneur d'ordre s'engage à se conformer au rendez-vous fixé et à informer la société mandatée et concernée du Groupe Solution diagnostic au moins 24 heures à l'avance en cas d'incapacité ou de nécessité de reporter. Dans le cas contraire, des frais forfaitaires de 50 € TTC seront facturés au donneur d'ordre afin de compenser les frais de déplacement et la perte de temps.

## 9- Tarifs et pénalités de retard

Chaque société affiliée au Groupe Solution diagnostic est en mesure de définir ses propres tarifs, qui peuvent être consultés via une grille tarifaire disponible par voie électronique ou sur demande. Ces tarifs sont susceptibles d'être révisés sans préavis et entreront en vigueur immédiatement à la date de révision. Il est important de noter que cette révision ne s'applique pas aux devis en cours de validité, valables pendant une période de 30 jours. Toute demande spécifique qui ne figure pas dans la grille tarifaire de la société mandatée et concernée par le Groupe Solution diagnostic sera soumise à un devis préalable. Tous les prix sont indiqués en euros et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TTC). En accord avec l'article L. 441-6 du code de commerce, des pénalités de retard devront être payées en cas de non-paiement le jour suivant la date d'échéance mentionnée sur la facture. Le taux de ces pénalités correspond au taux légal en vigueur.

## 10- Traitement des données à caractère personnel

Soucieux de la protection des données personnelles, chaque société du Groupe Solution diagnostic 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").

**Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, les sociétés composant le groupe Solution Diagnostic ont mis en place un dispositif de médiation de la consommation.**

**L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :**

**<http://cnpm-mediation-consommation.eu>**

**ou par voie postale en écrivant à**

**CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION**

**27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND**