Mode d'emploi de votre espace

Suivre vos dossiers, signer vos devis, régler et récupérer vos rapports, à tout moment.

Déjà un accès ? Se connecter.

1. Votre accès
2. Vos dossiers
3. Signer votre devis
4. Le rendez-vous
5. Régler
6. Vos rapports et votre facture
7. Nous transmettre une pièce
8. Demander un devis
9. Nos documents, notes et mémos
10. Vos coordonnées et votre mot de passe
11. Agences, mandataires et notaires
12. Besoin d'aide ?

1. Votre accès

Nous ouvrons votre accès pour vous : vous recevez un courriel intitulé « votre accès à votre espace ». Suivez son lien, choisissez votre mot de passe, puis cliquez sur **Enregistrer et ouvrir mon accès**. Le lien vaut une semaine et ne sert qu'une fois ; s'il a expiré, écrivez-nous, nous vous en envoyons un autre.

Votre identifiant est votre adresse électronique. Le mot de passe compte au moins 12 caractères : une phrase de quatre ou cinq mots, facile à retenir, fait un excellent mot de passe. Personne d'autre que vous ne le connaît — nous non plus.

Pour vous connecter : la page de connexion, votre adresse électronique et votre mot de passe, puis **Se connecter**. Par sécurité, la connexion est suspendue quelques minutes après cinq essais erronés, et votre session se ferme d'elle-même au bout de quatre heures. **Se déconnecter**, en bas du menu, la ferme tout de suite.

Mot de passe oublié ? Écrivez-nous, ou répondez simplement à l'un de nos messages : nous vous envoyons un lien pour en choisir un nouveau. Tant qu'il n'a pas servi, votre mot de passe actuel reste valable.

2. Vos dossiers

Mes dossiers les liste, le plus récent en tête : le bien, le rendez-vous, l'avancement et le règlement. Cliquez sur un titre de colonne pour les classer, cherchez par numéro, adresse ou commune, et filtrez-les par étape. Un numéro de dossier l'ouvre : son rendez-vous, vos rapports, votre facture, vos documents.

L'avancement vous dit où en est chaque dossier :

Précommande	votre demande est reçue ; nous la vérifions.
Devis en préparation	nous établissons votre devis.
Devis envoyé	il vous attend : lisez-le et répondez (voir « Signer votre devis »).
Devis validé, en attente de rendez-vous	nous fixons la date avec vous.
Devis validé, rendez-vous proposé le	suivi d'une date et de « à confirmer » : une date est retenue pour vous, et nous vous la confirmons. S'il vous reste un document à signer avant, votre espace vous le dit.
Rendez-vous pris	la date est fixée.
Mission réalisée	la visite a eu lieu ; les rapports suivent.
Dossier en attente de règlement	la facture vous a été adressée.
Dossier réglé et disponible	tout est réglé : vos rapports sont à vous.
Visite infructueuse, à reprogrammer	la visite n'a pas pu se faire ; nous convenons d'une autre date.

Un dossier sans suite se dit **Devis refusé**, **Devis expiré**, **Mission annulée**.

3. Signer votre devis

Votre devis arrive par courriel, avec un lien personnel : le bouton **Consulter et accepter le devis**. Nul besoin d'être connecté.

La page **Votre réponse** montre votre devis — son numéro, son montant, et **Lire le devis** pour l'ouvrir en entier. Première question : **Ce devis vous convient-il ?** — **J'accepte ce devis** ou **Je refuse ce devis**.

Votre devis vaut aussi ordre de mission. Outre le prix, il décrit l'**étendue de la mission** — la finalité, les prestations, le bien, le propriétaire, les conditions d'accès, la date d'intervention et les informations que vous nous avez données — puis ses **limites** : nos repérages portent sur les parties visibles et accessibles du bien au jour de la visite, sans sondage destructif, et les parties non visitées sont mentionnées au rapport. Une seule signature engage le prix et la mission : il n'y a pas deux documents qui pourraient se contredire.

Si vous l'acceptez, la suite de la page s'affiche. Cochez ce que vous approuvez : nos conditions générales de vente et d'intervention, que **Lire les conditions générales de vente** ouvre en entier. Vous les retrouvez

aussi **à la suite du devis**, dans le même PDF, et en **pièces jointes** du message. Selon votre dossier, deux points peuvent s'y ajouter :

- **La demande d'exécution anticipée**, quand le prix est à votre charge, que vous êtes un particulier et que la visite a lieu dans les quatorze jours : elle dit que vous acceptez l'intervention avant la fin de votre délai de rétractation. Elle vous revient même si c'est une agence qui a passé commande pour vous ;
- **Le consentement au traitement de vos données (ADEME)**, demandé à la personne que désigne le protocole de l'ADEME — le plus souvent le propriétaire — quand un DPE est commandé, et un second pour un audit énergétique. Vous répondez oui ou non : un refus est une réponse valable, qui n'empêche rien.

Écrivez votre nom dans **Votre nom, en guise de signature**, signez dans le cadre au doigt ou à la souris s'il s'affiche, puis **Faire part de mes choix**. Vous recevez aussitôt votre exemplaire signé par courriel, et il reste dans votre dossier : **Exemplaire signé (PDF)**.

Si vous refusez, la page demande **Pourquoi refusez-vous ?** — répondre n'est pas obligatoire. Cochez **Je souhaite être rappelé** et nous vous appelons. Écrivez ensuite votre nom et **Faire part de mes choix** : un refus se signe comme un accord.

Ce lien n'est qu'à vous. Il ne peut servir qu'une fois, et il reste valable trente jours. Passé ce délai, demandez-nous un nouvel envoi.

4. Le rendez-vous

Votre dossier affiche la date de la visite et son état : **Créneau réservé, en attente de confirmation**, puis **Rendez-vous confirmé**, et une fois la visite faite **Intervention réalisée**. Une date retenue avant votre signature se confirme d'elle-même quand vous avez signé.

La veille à 18 h, un SMS rappelle l'heure du rendez-vous à l'occupant du bien, à défaut au propriétaire. Un empêchement : appelez-nous. Préparez la visite avec la fiche **Préparer la visite du diagnostiqueur**, dans votre dossier et dans Nos documents.

5. Régler

Une fois votre devis accepté, votre dossier affiche **Régler votre dossier** à la personne qui règle, avec ce qui reste à régler et le bouton **Régler en ligne**. Le paiement se fait sur la page sécurisée de notre prestataire : nous ne voyons jamais votre numéro de carte.

Votre règlement reçu, votre espace indique **Réglé** ; vous recevez un accusé de réception — qui n'est pas une facture — et vos rapports se débloquent. S'ils sont déjà déposés, un message vous le dit.

Le courriel de votre facture porte aussi un lien de règlement, qui s'ouvre sans connexion. Vous préférez le virement ? Notre relevé d'identité bancaire est dans Nos documents, une fois connecté. Chèque ou espèces : dites-le-nous.

6. Vos rapports et votre facture

Le dossier de diagnostic réunit vos rapports, le dossier de diagnostic technique (DDT) en tête ; **Voir** en ouvre un. Tant que le dossier n'est pas réglé, la mention **Disponible après règlement du dossier** en tient lieu : le rapport s'ouvre dès le règlement complet. Une version provisoire, si nous vous en remettons une, le dit.

Tout télécharger (.zip) réunit en une archive vos rapports, votre facture et vos pièces. Vos rapports portent le numéro technique de votre dossier : donnez-le si vous nous appelez.

La facture se lit dans le dossier de la personne qui la règle, à qui elle est aussi adressée par courriel.

7. Nous transmettre une pièce

Permis de construire, factures de travaux, titre de propriété, photos… : **Nous transmettre une pièce**, **Vos fichiers**, puis **Nous les envoyer**. PDF, Word, Excel, images ou vidéos, jusqu'à 200 Mo par fichier. Vous pouvez retirer vos propres pièces : **Retirer**.

8. Demander un devis

Demander un devis, dans le menu : le motif — vente ou location —, puis le bien : son type, sa surface, son année de construction ou, si vous ne la connaissez pas, la période ; son adresse ; ce que vous savez de ses installations. Pour un appartement, le numéro de lot, la résidence, l'étage et la porte ; et l'accès (digicode, interphone), le notaire si vous le connaissez.

En bas du bien, **la visite**, facultative : les jours et le moment qui vous arrangent, et où trouver les clés — sur place, à l'agence, chez un gardien ou un voisin, dans une boîte à clés. Nous en tenons compte pour vous proposer un rendez-vous.

Envoyer ma demande : elle apparaît dans vos dossiers en **Précommande**. Nous la vérifions et vous adressons un devis ; aucun prix n'est fixé à ce stade. Une agence peut décrire plusieurs biens d'un coup (**+ Ajouter un bien**) et renseigner le propriétaire.

9. Nos documents, notes et mémos

Nos documents : nos conditions générales de vente et d'intervention, nos attestations d'assurance et de certification, la fiche de préparation de la visite — et notre relevé d'identité bancaire, une fois connecté. Les conditions qui valent pour votre dossier sont celles en vigueur à la date de votre devis.

Notes et mémos : ce qu'il est utile de savoir avant, pendant et après un diagnostic. « Nos documents » s'ouvre sans compte ; les notes, une fois connecté.

10. Vos coordonnées et votre mot de passe

Mes coordonnées : votre adresse s'y modifie (**Enregistrer mon adresse**). Votre courriel et votre téléphone vous identifient : pour les changer, écrivez-nous ou appelez-nous.

Votre mot de passe se change au même endroit : l'actuel, puis le nouveau deux fois, et **Changer mon mot de passe**. Il vaut aussitôt, sur tous vos appareils.

11. Agences, mandataires et notaires

Vous retrouvez les dossiers où vous intervenez : leur avancement, leur rendez-vous et leurs rapports — jamais les montants du devis. Les rapports s'ouvrent au règlement du dossier, ou selon ce qui est convenu avec vous.

Ce que vous signez. Vous ne signez pas de devis : vous recevez une **confirmation de commande** et un **ordre de mission**, que **Lire l'ordre de mission** ouvre avant signature. L'ordre de mission décrit l'étendue de la mission et ses limites, et il **désigne le débiteur du prix** : le propriétaire du bien, vous-même pour votre propre compte, ou un tiers. Première question : **Cet ordre de mission vous convient-il ?** — vous l'acceptez, ou vous le refusez en nous disant pourquoi si vous le souhaitez ; dans les deux cas, vous signez.

Qui paie. Les honoraires sont à la charge du débiteur désigné : le devis lui est adressé pour acceptation, avec nos conditions générales, et la facture est émise **à son nom**. Vous n'en êtes pas personnellement débiteur, sauf si vous vous désignez vous-même, ou si le débiteur désigné conteste vous avoir donné pouvoir sans avoir ratifié la commande. Communiquez-nous son adresse postale et son adresse électronique : sans elles, nous ne pouvons ni lui adresser le devis ni émettre la facture.

Quand le débiteur est un particulier et que la visite a lieu dans les quatorze jours, c'est lui qui signe **La demande d'exécution anticipée** ; à défaut, vous pouvez la signer en son nom.

La facture : le notaire la voit toujours ; une agence, quand nous la lui ouvrons. La colonne **Propriétaire** de vos dossiers aide à les retrouver, et un responsable d'agence peut suivre ceux de ses collègues, sur demande.

12. Besoin d'aide ?

Une question, un empêchement, un accès à ouvrir : écrivez-nous ou appelez-nous.

SAS HD DIAGNOSTIC
1-3 rue de Dompierre, 17000 La Rochelle

05 46 50 50 35 06 87 92 65 49 contact@hddiagnostic.fr

SIRET 824 977 391 00039 — TVA FR77824977391
QUALIXPERT n° C2618

Version du 31/10/2026. La page à jour, avec les liens : https://gestion.hddiagnostic.fr/mode-d-emploi