Conditions générales de vente (CGV)

Version 2 — document mis à jour le 27 septembre 2026

Définition des termes employés

— **Accès sécurisé :** dispositif permettant d'examiner un espace en toute sécurité par le technicien chargé d'effectuer cette tâche.

— **Constat visuel et non destructif :** mode opératoire de tout diagnostic préalable à une vente du bien (sauf s'il existe déjà des dégradations dans le bien examiné).

— **Danger Grave et Immédiat (DGI) :** anomalie grave nécessitant l'interruption immédiate de l'alimentation en gaz, jusqu'à suppression du ou des défauts constituant la source du danger.

— **Débiteur du prix :** la personne tenue du paiement de la prestation et des frais, déterminée à l'article 10 — le donneur d'ordre, le propriétaire du bien ou un tiers (locataire, acquéreur ou autre) désigné comme tel sur le devis valant ordre de mission ou sur l'ordre de mission.

— **Donneur d'ordre :** la personne qui passe commande auprès de la société HD DIAGNOSTIC, pour son propre compte ou, en qualité de mandataire, pour le compte d'autrui ; soit le propriétaire ou son représentant, soit toute autre personne (futur acheteur, locataire, etc.) pouvant donner accès au bien à diagnostiquer.

— **DPE :** diagnostic de performance énergétique, au sens de l'article L. 126-26 du Code de la construction et de l'habitation.

— **Investigations complémentaires :** investigations situées en dehors de la mission « standard », mais nécessaires à l'analyse complète du site.

— **Mission standard :** mission accomplie selon le mode opératoire prévu par la réglementation en vigueur et/ou la norme de référence.

— **Prélèvement :** opération faiblement destructive consistant à prélever un échantillon de matière afin d'en analyser la composition.

— **Repérage :** désigne le diagnostic effectué pour rechercher la présence d'amiante.

— **Sondages non destructifs :** tests mécaniques (effectués à l'aide d'un outil finement perforant) n'entraînant aucune atteinte à l'intégrité physique des matériaux, au-delà d'une perforation superficielle des revêtements extérieurs (papier peint, peinture, etc.).

— **Sondages destructifs :** investigations portant atteinte à l'intégrité physique des matériaux (ex. trappe et/ou ouverture pratiquées dans un matériau de surface — doublage plâtre, etc. — afin d'examiner ce qui se trouve en arrière de celui-ci).

— **Traitement antiparasitaire :** opération consistant à employer une substance chimique afin d'éradiquer ou de prévenir l'infestation du bâtiment par des insectes xylophages (termites, capricornes, etc.) ou des champignons destructeurs du bois (mérule, etc.).

Article 1 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à tous les diagnostics et prestations effectués par la société HD DIAGNOSTIC, en fonction des compétences et assurances dont celle-ci dispose.

Elles forment un tout indissociable avec les conditions générales d'intervention (CGI) émises par la société HD DIAGNOSTIC, disponibles sur simple demande et sur hddiagnostic.fr.

Aussi, en effectuant sa commande auprès de la société HD DIAGNOSTIC, et ce, quelle que soit la forme de cette commande, le client (ou « donneur d'ordre ») sera réputé :

— Avoir accepté les présentes CGV, ainsi que les conditions générales d'intervention (CGI) qui s'y rattachent ;

— En avoir pris connaissance au préalable, soit par le document contractuel émis par nos soins qu'il nous aura retourné dûment renseigné et signé — devis valant ordre de mission, ou devis et ordre de mission correspondant —, lequel y renvoie expressément, soit par leur communication jointe au devis, soit par la consultation de notre site internet (hddiagnostic.fr).

Lorsque l'ordre de mission est signé par un mandataire, cette acceptation engage la personne pour le compte de laquelle il agit, dans les conditions de l'article 10. Le débiteur du prix, lorsqu'il est distinct du donneur d'ordre, accepte les présentes CGV et les CGI en acceptant le devis.

Article 2 — Commande

La commande auprès de la société HD DIAGNOSTIC, effectuée par écrit ou oralement, vaudra acceptation simultanée des présentes CGV — et des CGI qui s'y rattachent — par le donneur d'ordre.

Lorsqu'il passe commande dans le cadre d'une vente, le donneur d'ordre s'oblige à communiquer à la société HD DIAGNOSTIC le nom et les coordonnées du notaire en charge de la vente.

Afin de faciliter le futur diagnostic du bien, le donneur d'ordre est invité à fournir à la société HD DIAGNOSTIC, le plus tôt possible, tous les éléments en sa possession (notamment les anciens diagnostics qu'il aurait reçus lors de l'achat du bien).

L'utilisation du rapport (et/ou du pré-rapport) émis par la société HD DIAGNOSTIC, par le donneur d'ordre, par la personne pour le compte de laquelle la mission a été commandée ou par le débiteur du prix — notamment par sa communication au notaire rédacteur de l'acte de vente, son annexion à un avant-contrat, à un acte de vente ou à un bail — fera preuve :

— De la commande elle-même et, lorsque celle-ci a été passée par un mandataire, de sa ratification par la personne pour le compte de laquelle il a agi ou par le débiteur du prix désigné ;

— De la créance de la société HD DIAGNOSTIC, s'agissant du prix de sa prestation, à l'encontre du débiteur du prix défini à l'article 10.

La commande passée auprès de la société HD DIAGNOSTIC confère à celle-ci mandat de solliciter un prestataire extérieur (ex. laboratoire d'analyse), s'agissant de l'analyse scientifique des éléments recueillis sur site par nos soins (amiante, parasites du bois, etc.), afin de mener le diagnostic à son terme.

Article 3 — Objet et limites de la prestation

La prestation effectuée par la société HD DIAGNOSTIC s'entend exclusivement :

— Soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent et que notre rapport de mission s'y réfère expressément) en vigueur ;

— Soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société HD DIAGNOSTIC (ex. mesurage Loi Carrez).

Fondée sur un constat visuel et non destructif (sauf exceptions prévues par la norme applicable), cette prestation demeure exclusive de toute expertise technique et/ou maîtrise d'œuvre, quand bien même la société HD DIAGNOSTIC aurait été amenée à émettre des recommandations dans son rapport de mission (ex. consultation d'un professionnel du traitement du bois) ou à formuler des estimations chiffrées (ex. évaluation du coût des travaux nécessaires à l'obtention d'une meilleure performance énergétique).

Par voie de conséquence, la prestation effectuée par la société HD DIAGNOSTIC ne dispense pas de consulter, avant toute décision du donneur d'ordre (ex. décision d'achat), un professionnel spécialisé dans l'expertise technique et/ou la maîtrise d'œuvre.

La prestation accomplie par la société HD DIAGNOSTIC reflète l'état apparent du bien, tel qu'il se présente au jour du diagnostic ou de la prestation confiés par le client, et n'a donc aucune valeur prédictive permettant d'anticiper l'état futur du bien (sauf estimation des économies susceptibles de découler de travaux d'amélioration du bien).

Toute modification significative opérée dans l'immeuble (travaux, extension, etc.) après notre prestation rendrait aussitôt caduc le rapport émis par la société HD DIAGNOSTIC, et ce, quelle que soit son ancienneté.

Notre prestation est accomplie en fonction :

- De l'objectif exprimé par le client (vente, travaux, location, etc.) ;
- Des déclarations faites par le donneur d'ordre (description sommaire du bien, antécédents parasitaires connus de lui, éléments « douteux » révélés par des travaux antérieurs, etc.) ;
- Des constatations opérées sur site par notre technicien, au jour de son diagnostic, en fonction du périmètre normatif de la mission (lorsque celle-ci est soumise à une norme déterminée) ;
- Du cadre légal et réglementaire en vigueur au jour de ladite prestation.

Notre prestation ne constitue qu'une photographie du bien, à un instant donné, établie en fonction d'un objectif déterminé (vente, etc.), mais aussi selon les données fournies (ou pas) par le donneur d'ordre. Il s'agit donc d'une image relative du bien, et non d'une image absolue censée traduire l'état réel du site, valant sans limitation de temps et sans tenir compte de la finalité de son utilisation.

Aussi, toute réutilisation ultérieure du rapport de la société HD DIAGNOSTIC par un tiers (futur propriétaire du bien, etc.), ou à des fins étrangères à la prestation commandée (ex. utilisation d'un diagnostic amiante « avant-vente » au lieu et place d'un diagnostic « avant-travaux »), s'effectuera aux risques et périls, et sous l'entière responsabilité, de l'auteur de cette réutilisation.

Avant toute réutilisation de notre rapport, il est donc fortement recommandé d'interroger la société HD DIAGNOSTIC sur les précautions à observer au préalable.

Article 4 — Déroulement de la prestation sur site

Une fois convenues la date et l'heure du rendez-vous sur le site à examiner, le donneur d'ordre ou son représentant :

- Se tiennent sur place afin de donner accès à l'ensemble des locaux à notre technicien, en veillant à ce que l'ameublement et/ou l'encombrement des lieux ne fassent pas obstacle au bon diagnostic (à défaut, des réserves seront émises dans notre futur rapport de mission afin de signaler l'impossibilité d'examiner telle ou telle partie du site) ;
- À défaut, lui auront fourni au préalable un jeu de clés, avec toutes les informations utiles pour accéder aux locaux.

Dans ce cas, le donneur d'ordre se doit de préciser à la société HD DIAGNOSTIC s'il existe des locaux inaccessibles et/ou difficiles d'accès (combles, vide sanitaire), ou s'il existe des équipements dont l'examen requiert l'assistance d'un personnel qualifié (ex. ascenseur).

En cas d'impossibilité de procéder au diagnostic du fait du donneur d'ordre (absence de celui-ci, absence de clés, etc.), alors que notre technicien s'est déplacé, les frais de déplacement de celui-ci demeureront à la charge du donneur d'ordre qui a commandé pour son propre compte, à hauteur d'un montant forfaitaire de **60 € HT, soit 72 € TTC**, quand bien même la mission n'aurait pu être menée à son terme. Ces frais ne sont pas appliqués lorsque la commande a été passée par un mandataire professionnel (agence immobilière, notaire, administrateur de biens).

Une nouvelle visite du site pourra être reprogrammée à la demande du donneur d'ordre, après paiement, le cas échéant, des frais afférents au déplacement initial.

Lorsque notre prestation aura pu être menée à son terme, les frais afférents au déplacement initial ne seront pas déduits du coût de la prestation.

Article 5 — Frais liés à des prestations extérieures

Dans le cadre de sa mission, la société HD DIAGNOSTIC pourra être amenée à solliciter le concours de prestataires extérieurs (ex. laboratoire d'analyse) afin d'effectuer des analyses — voire d'autres tâches — ne faisant pas partie des prestations pratiquées par la société HD DIAGNOSTIC.

Les frais afférents aux prestations extérieures seront intégrés au coût total facturé par la société HD DIAGNOSTIC au débiteur du prix défini à l'article 10.

Article 6 — Remise du rapport

Sauf convention contraire portée au devis, le rapport de mission est transmis au donneur d'ordre par courrier électronique, au format PDF, dans les délais indicatifs suivants, courant à compter de la réalisation complète de la visite et de la réception de l'ensemble des documents nécessaires à l'établissement du diagnostic :

- **Cinq (5) jours ouvrés** pour un dossier de diagnostics classique (DDT vente ou location, mesurages) ;
- **Quinze (15) jours** lorsque la mission nécessite un ou plusieurs prélèvements de matériaux avec analyse en laboratoire (ex. repérage amiante), le délai étant tributaire de celui du laboratoire ;
- **Un (1) mois** pour un audit énergétique réglementaire.

Ces délais sont suspendus tant que des éléments indispensables à l'établissement du rapport (résultats d'analyses, informations à fournir par le donneur d'ordre ou par le syndic) demeurent en attente. Un exemplaire papier peut être fourni sur demande.

La société HD DIAGNOSTIC se réserve le droit de subordonner la remise du rapport au paiement complet de la prestation.

Article 7 — Pré-rapport amiante

Dans le cas d'un diagnostic consacré au repérage de l'amiante, la société HD DIAGNOSTIC sera amenée à émettre un « pré-rapport » (au sens de la norme AFNOR NF X 46-020) lorsque sa mission n'aura pu être achevée en raison d'une circonstance indépendante de notre volonté (ex. absence d'accès sécurisé à la totalité des locaux, faute de nacelle élévatrice).

En pareille hypothèse, la société HD DIAGNOSTIC émettra un document intitulé expressément « pré-rapport ». Ce pré-rapport sera réputé constituer une prestation à part entière, qui obligera le client à en payer le prix, sans pouvoir se prévaloir de l'absence d'émission d'un rapport définitif par la société HD DIAGNOSTIC.

Lorsque, à l'issue de son pré-rapport, la société HD DIAGNOSTIC sera amenée, après un examen complémentaire du site, à émettre un rapport définitif, celui-ci ne pourra pas être utilisé indépendamment du pré-rapport, les documents successivement émis par la société HD DIAGNOSTIC s'agissant d'un même site formant un tout indissociable. Ce rapport définitif sera constitutif d'une nouvelle prestation et ne pourra en aucun cas être regardé comme une nouvelle version du pré-rapport initial.

Article 8 — Investigations complémentaires

Lorsque, à l'issue de son examen des lieux, la société HD DIAGNOSTIC sera amenée à préconiser des investigations complémentaires destinées à lever un doute (ex. sondages destructifs), celles-ci pourront être effectuées ultérieurement par la société HD DIAGNOSTIC :

- Dans le cadre d'une nouvelle mission ;
- Sur demande expresse émanant du client initial, ou de toute autre personne (futur propriétaire, etc.) souhaitant lever un doute sur l'état du bien et pouvant donner accès à celui-ci.

Le contenu et les modalités de cette nouvelle prestation (prix, mode opératoire, éventuels frais de remise en état des locaux, etc.) devront avoir été préalablement définis, par écrit, avec la société HD DIAGNOSTIC, et ce, par tout moyen (courriel, etc.).

Cette nouvelle prestation pourra donner lieu à l'émission d'un nouveau rapport de mission, qui n'annulera pas le rapport initial émis par la société HD DIAGNOSTIC, mais s'ajoutera à celui-ci. Aussi, le donneur d'ordre s'interdit d'utiliser le nouveau rapport sans produire simultanément le rapport initial, et réciproquement.

Avant de faire usage de tel ou tel rapport dans le cadre d'une vente, le donneur d'ordre — ou toute personne ayant intérêt à connaître l'état réel du bien — dispose toujours de la faculté d'interroger la société HD DIAGNOSTIC afin d'être conseillé sur les modalités d'utilisation de nos rapports (délai de validité, modalités de levée des réserves émises, etc.).

Article 9 — Obligations du donneur d'ordre

Un diagnostic utile suppose la pleine et loyale coopération du donneur d'ordre avec son prestataire. Conformément aux dispositions de l'article 1104 du Code civil, le donneur d'ordre doit contracter de bonne foi avec la société HD DIAGNOSTIC et coopérer loyalement avec celle-ci tout au long de la relation contractuelle, depuis la commande jusqu'à l'utilisation du rapport final émis par nos soins.

En passant commande, le donneur d'ordre doit spontanément communiquer à la société HD DIAGNOSTIC les informations dont il a connaissance (anciens diagnostics révélant un quelconque défaut et/ou vice affectant le bâti, suspicions révélées à l'occasion de travaux antérieurs), car ces informations peuvent faciliter grandement le diagnostic du bien, via la connaissance de son passé.

De même, si le donneur d'ordre s'aperçoit, à réception du rapport de mission, que celui-ci contient des erreurs manifestes (eu égard notamment aux informations dont il a lui-même connaissance, ex. : configuration des locaux contraire à la réalité), le donneur d'ordre s'oblige :

- À en aviser aussitôt la société HD DIAGNOSTIC ;
- À ne pas faire usage du rapport de la société HD DIAGNOSTIC, sans que celle-ci ait pu juger de l'opportunité d'émettre un rapport rectificatif (qui annulera et remplacera le rapport initial).

En cas de dissimulation ou de rétention, par le donneur d'ordre, d'une information utile au bon diagnostic des lieux (ex. infestation dissimulée), la société HD DIAGNOSTIC se réserve la faculté, si elle venait à être ultérieurement mise en cause au titre de sa prestation, d'exercer un recours indemnitaire contre lui.

Lorsque la commande est passée par un mandataire, ces obligations pèsent sur le mandataire pour les informations dont il dispose et sur la personne pour le compte de laquelle il agit pour celles qu'elle détient ; le recours indemnitaire visé ci-dessus s'exerce contre l'un ou l'autre, selon l'origine de la dissimulation.

Article 10 — Prix et modalités de paiement

Le prix des prestations est établi dans les conditions définies à l'article 11 ci-après. Pour une mission « standard » (ex. diagnostic obligatoire en cas de vente), il correspond au tarif affiché au siège de la société HD DIAGNOSTIC et/ou diffusé via son site internet hddiagnostic.fr, formalisé au devis.

Débiteur du prix. Le prix de la prestation et les frais visés à l'article 5 sont dus par le débiteur du prix, déterminé comme suit :

- la personne désignée comme telle sur le devis valant ordre de mission ou sur l'ordre de mission, qu'il s'agisse du donneur d'ordre lui-même, du propriétaire du bien ou d'un tiers (locataire, acquéreur ou autre) ;
- à défaut de désignation, la personne pour le compte de laquelle la commande est passée ;
- à défaut, le donneur d'ordre.

Le devis est adressé pour acceptation au débiteur du prix, accompagné des présentes CGV et des CGI, et la facture est émise à son nom.

Le mandataire — agence immobilière, notaire, administrateur de biens ou tout autre intermédiaire — qui passe commande pour le compte d'autrui n'est pas personnellement tenu du prix, sauf lorsqu'il se désigne lui-même comme débiteur du prix ou prend un engagement exprès en ce sens sur l'ordre de mission.

Il garantit toutefois à la société HD DIAGNOSTIC l'existence et l'étendue du mandat dont il se prévaut. Il est personnellement tenu du paiement du prix et des frais lorsqu'il ne désigne ni débiteur du prix ni personne pour le compte de laquelle il agit, ou commande en son nom propre, et lorsque le débiteur désigné conteste lui avoir donné pouvoir de passer la commande, ou n'accepte pas le devis, sans avoir ratifié la commande, notamment dans les conditions de l'article 2.

Nos prestations sont payables dès réception de la facture. La réclamation formulée sur le contenu de la prestation ne dispense jamais d'en honorer le paiement.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront automatiquement applicables dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, sans qu'un rappel préalable soit nécessaire. Ces pénalités sont calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'exigibilité.

Lorsque le débiteur du prix agit en qualité de professionnel (personne morale ou personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle), et conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera due de plein droit, sans mise en demeure préalable. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, la société HD DIAGNOSTIC pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatif.

Lorsque le débiteur du prix est un consommateur, les pénalités de retard visées ci-dessus s'appliquent dans le respect des dispositions du Code de la consommation.

En cas de non-paiement de notre facture, malgré une mise en demeure restée infructueuse, la société HD DIAGNOSTIC se réserve le droit d'informer le notaire en charge de la vente de l'existence de sa créance et d'engager toute procédure de recouvrement appropriée, y compris judiciaire.

Article 11 — Conditions tarifaires, remises et réductions de prix

11.1 — Principe de libre fixation des prix

Les prix des prestations de HD DIAGNOSTIC sont librement fixés, conformément à l'article L. 410-2 du Code de commerce. Ils ne font l'objet d'aucun tarif réglementé. Les prix sont exprimés en euros, hors taxes et toutes taxes comprises, et s'entendent pour la prestation définie au devis, à l'exclusion de toute mission complémentaire.

11.2 — Devis et durée de validité

Toute prestation fait l'objet d'un devis préalable détaillant la nature des missions, le périmètre du bien concerné, le prix unitaire de chaque diagnostic, le cas échéant le montant de la remise consentie, le prix net hors taxes, la TVA applicable et le prix net toutes taxes comprises.

Sauf mention contraire portée au devis, celui-ci est valable trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, les conditions tarifaires, en ce compris toute remise, deviennent caduques de plein droit. Le devis est établi sur la base des éléments déclarés par le client (nature, surface, année de construction, nombre de lots, présence d'installations gaz et électricité, usage du bien) ; toute discordance constatée lors de l'intervention autorise HD DIAGNOSTIC à établir un devis rectificatif, soumis à acceptation ; à défaut d'acceptation, la mission est exécutée dans le périmètre initialement convenu, assortie des réserves correspondantes.

Lorsque le débiteur du prix est distinct du donneur d'ordre (propriétaire, locataire, acquéreur ou autre tiers désigné), le devis lui est adressé pour acceptation, accompagné des présentes CGV et des CGI.

11.3 — Éléments objectifs de détermination du prix

Le prix est déterminé au regard des critères objectifs suivants : nature et nombre des diagnostics commandés, surface et typologie du bien, nombre de lots ou de niveaux, année de construction, complexité des investigations à mener au

regard des référentiels normatifs applicables, temps de mission et de rédaction, distance et durée du déplacement, délai d'exécution demandé.

11.4 — Remises et réductions de prix

HD DIAGNOSTIC peut consentir des remises reposant sur les motifs objectifs suivants :

- **Remise de groupage :** commande simultanée de plusieurs diagnostics portant sur un même bien, permettant une visite unique et un déplacement unique ;
- **Remise de mutualisation :** intervention sur plusieurs lots situés à la même adresse ou dans le même ensemble immobilier, à la même date ;
- **Remise de complémentarité :** commande d'une mission complémentaire portant sur un bien ayant déjà fait l'objet d'une intervention de HD DIAGNOSTIC, permettant la réutilisation de relevés, mesurages ou croquis existants ;
- **Remise de volume :** engagement de volume annuel formalisé dans un contrat-cadre ou des conditions particulières écrites ;
- **Prix de lancement :** offre à durée déterminée et expressément annoncée, portant sur une prestation nouvellement proposée ;
- **Réfaction de périmètre :** réduction du périmètre de la mission par rapport à l'offre standard (nombre de lots, parties non accessibles identifiées avant intervention).

Les remises ne sont pas cumulables entre elles, sauf mention contraire expresse portée au devis. Une remise consentie à l'occasion d'une commande ne constitue pas un droit acquis et n'emporte aucun engagement de HD DIAGNOSTIC pour les commandes ultérieures.

11.5 — Conditions catégorielles

HD DIAGNOSTIC applique des conditions tarifaires différenciées selon des catégories de clients définies par des critères objectifs : clients particuliers, clients professionnels prescripteurs (agences immobilières, notaires, syndics, administrateurs de biens, bailleurs institutionnels), clients titulaires d'un contrat-cadre. Ces conditions catégorielles sont fondées sur le volume prévisionnel de commandes, la récurrence des interventions, la mutualisation des déplacements et la simplification des échanges administratifs.

11.6 — Escompte pour paiement anticipé

Conformément à l'article L. 441-9 du Code de commerce, il est précisé qu'aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf accord exprès et écrit de HD DIAGNOSTIC mentionné au devis ou à la facture.

11.7 — Majorations

Peuvent donner lieu à majoration, mentionnée au devis : l'exécution en urgence (intervention sous 24 ou 48 heures), le déplacement hors de la zone d'intervention habituelle, ainsi que toute intervention en dehors des jours et heures ouvrables.

Les absences d'accès à la totalité ou à des parties du bien lors de la visite initiale, ou la contre-visite rendue nécessaire pour la finalisation d'une mission suite à un manque d'information ou à une demande expresse du client, du notaire, de l'acheteur ou de tout autre intervenant dans la transaction, pourront donner lieu à une majoration tarifaire étudiée au cas par cas, qui fera l'objet d'un devis complémentaire. La contre-visite, si elle est nécessaire, n'est réalisée qu'après acceptation de ce devis.

Cette majoration et les frais de déplacement prévus à l'article 4 ne se cumulent pas pour un même déplacement : l'article 4 couvre le déplacement resté sans effet, la présente clause couvre le travail restant à accomplir lors de la contre-visite.

11.8 — Indépendance et impartialité — limites impératives aux remises

Conformément aux articles L. 271-6 et R. 271-3 du Code de la construction et de l'habitation, HD DIAGNOSTIC exerce ses missions en toute indépendance et impartialité. En conséquence, et sans exception possible :

- Aucune remise ne peut être consentie, ni maintenue, ni modulée en considération du contenu, des conclusions ou des résultats d'un rapport de diagnostic ;
- Aucune remise ne constitue la contrepartie d'un apport d'affaires, d'une prescription ou d'une recommandation émanant d'un tiers, ni ne peut prendre la forme d'une rétrocession, d'une commission ou d'un avantage de quelque nature que ce soit consenti à un mandataire, un intermédiaire ou un prescripteur ;
- Toute remise consentie à un client professionnel est répercutable au client final et documentée au devis ;
- Aucune remise n'emporte réduction du périmètre normatif ni de la méthodologie des missions réglementées : les référentiels, normes et arrêtés applicables sont mis en œuvre à l'identique quel que soit le prix pratiqué.

11.9 — Annonces de réduction de prix

Toute annonce de réduction de prix adressée à la clientèle des consommateurs mentionne le prix antérieur pratiqué, entendu comme le prix le plus bas pratiqué par HD DIAGNOSTIC à l'égard de tous les consommateurs au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction, conformément à l'article L. 112-1-1 du Code de la consommation. Les remises consenties à titre individuel dans le cadre d'un devis nominatif ne constituent pas des annonces de réduction de prix au sens de ce texte.

11.10 — Formalisation comptable

Toute remise est mentionnée sur la facture conformément à l'article 242 nonies A de l'annexe II au Code général des impôts et vient en diminution de la base d'imposition à la TVA en application de l'article 267 du même code.

Article 12 — Assurance et limitation de responsabilité

La société HD DIAGNOSTIC est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'AXA France IARD (313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex), contrat n° 11013021704 (courtier CAPP, La Rochelle), pour ses activités de diagnostics techniques immobiliers, diagnostic amiante et plomb avant travaux et avant démolition, et audit énergétique (loi Climat et Résilience n° 2021-1104) ; couverture géographique : France métropolitaine. L'attestation d'assurance en cours de validité est communiquée sur simple demande et consultable en ligne avec les autres documents de la société (« Nos documents »).

En tout état de cause, la responsabilité de la société HD DIAGNOSTIC est limitée aux dommages directs et certains résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de sa mission. Elle ne saurait être tenue responsable de dommages indirects, consécutifs ou immatériels non liés directement à la prestation réalisée.

La responsabilité financière de la société HD DIAGNOSTIC est plafonnée au montant couvert par son contrat d'assurance RC Professionnelle, soit 1 200 000 € par année d'assurance pour les dommages matériels et immatériels consécutifs, sauf en cas de faute lourde ou dolosive.

La présente clause de limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels, lesquels sont garantis dans les limites prévues au contrat d'assurance susvisé. Elle s'applique dans les limites permises par la loi ; elle ne saurait avoir pour effet de priver le donneur d'ordre agissant en qualité de consommateur des droits qu'il tient des dispositions légales impératives, notamment du Code de la consommation.

Article 13 — Force majeure

La société HD DIAGNOSTIC ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment : catastrophe naturelle, épidémie, incendie, grève générale, défaillance des réseaux de communication, décision gouvernementale ou toute autre circonstance imprévisible et irrésistible, indépendante de la volonté des parties.

En pareil cas, la société HD DIAGNOSTIC s'engage à informer le donneur d'ordre dans les meilleurs délais et à reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement de force majeure aura cessé. Si cet événement devait se prolonger au-delà d'un délai de trente (30) jours, chacune des parties pourrait résilier le contrat de plein droit, sans indemnité d'aucune sorte.

Article 14 — Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les données à caractère personnel communiquées à la société HD DIAGNOSTIC par le donneur d'ordre, ou recueillies pour les besoins de la mission :

- sont collectées et traitées aux fins de l'exécution des prestations commandées, du respect des obligations légales du diagnostiqueur et de la gestion de la relation commerciale ;
- ne sont utilisées à aucune fin de prospection commerciale, et ne sont ni vendues ni louées ;
- ne sont communiquées qu'aux destinataires qu'exigent la mission ou la réglementation : notaire chargé de la vente, ADEME pour le dépôt des diagnostics de performance énergétique, autorités ou distributeur de gaz dans les cas prévus par les textes, laboratoire d'analyse, prestataires techniques tenus à la confidentialité ;
- font l'objet d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement et d'opposition, qui s'exerce par courrier adressé au siège de la société HD DIAGNOSTIC ou par courriel à contact@hddiagnostic.fr. Toute personne concernée peut en outre introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, www.cnil.fr).

Les données liées à la relation commerciale sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de celle-ci, conformément à la prescription de droit commun prévue à l'article 2224 du Code civil. Les rapports de mission et leurs pièces constitutives sont conservés pendant dix (10) ans à compter de leur émission, durée pendant laquelle la responsabilité de la société HD DIAGNOSTIC est susceptible d'être recherchée ; les pièces comptables, pendant dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice (article L. 123-22 du Code de commerce). Au-delà de ces délais, les données sont supprimées ou anonymisées.

Le détail des traitements, de leurs destinataires et des durées de conservation figure dans la politique de confidentialité de HD DIAGNOSTIC, communiquée sur simple demande et publiée sur hddiagnostic.fr.

Article 15 — Règlement amiable des litiges / médiation gratuite

Conformément aux dispositions des articles L. 611-1 à L. 616-3 et R. 612-1 à R. 616-2 du Code de la consommation, le donneur d'ordre consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur en vue du règlement non judiciaire d'un litige l'opposant à la société HD DIAGNOSTIC, concernant l'une des prestations effectuées par elle.

À cette fin, la société HD DIAGNOSTIC a conclu une convention avec le médiateur suivant :

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV

- Dépôt de réclamation en ligne : **www.medconsodev.eu**
- Par voie postale : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, c/o Centre d'Affaires Stéphanois SAS, Immeuble L'Horizon — Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 SAINT-ÉTIENNE.
- **Rappel important :** le donneur d'ordre ne pourra saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement adressé une réclamation écrite à la société HD DIAGNOSTIC, afin de tenter de parvenir à un accord amiable. Cette lettre, accompagnée de tous justificatifs utiles (diagnostics, devis, etc.), devra exposer les faits à l'origine de la réclamation ainsi que l'objet précis de la demande. En l'absence d'une telle démarche préalable, la saisine du médiateur serait irrecevable.

Article 16 — Opposition au démarchage téléphonique

Le donneur d'ordre peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site : www.bloctel.gouv.fr.

Article 17 — Attribution de juridiction

En cas de litige relatif à la formation, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, et à défaut de règlement amiable ou de médiation, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de la société HD DIAGNOSTIC, soit le Tribunal judiciaire de La Rochelle, sauf disposition légale impérative contraire applicable aux contrats conclus avec des consommateurs. Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Article 18 — Droit de rétractation et exécution anticipée

Conformément aux articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement, le donneur d'ordre — ou, lorsqu'il en est distinct, le débiteur du prix — agissant en qualité de consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Exécution anticipée à la demande du client. Si le donneur d'ordre souhaite que la prestation soit exécutée avant l'expiration du délai de rétractation — ce qui est le cas le plus fréquent en matière de transaction immobilière — il en fait la **demande expresse**, recueillie par écrit sur un document distinct du devis ou sur tout autre support durable, comportant le cas échéant la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation en cas d'exécution complète. Dans ce cas, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation :

- Si le donneur d'ordre exerce son droit de rétractation après le début d'exécution de la prestation, il est redevable d'un montant proportionnel à la prestation déjà exécutée au jour de la rétractation ;
- Si la prestation a été **entièrement exécutée** avant l'expiration du délai, avec l'accord préalable exprès du donneur d'ordre et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, celui-ci ne peut plus exercer ce droit.

Lorsque le débiteur du prix est un consommateur distinct du donneur d'ordre, la demande d'exécution anticipée et la reconnaissance visées ci-dessus sont formulées par ce consommateur lui-même ou, en son nom, par le donneur d'ordre mandataire, qui garantit disposer du pouvoir de le faire.

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur peut adresser à HD DIAGNOSTIC le formulaire ci-dessous ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courriel à contact@hddiagnostic.fr ou par courrier à 1-3 rue de Dompierre, 17000 La Rochelle (l'envoi en recommandé avec accusé de réception est conseillé, la preuve de l'exercice du droit de rétractation incombant au consommateur).

Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de HD DIAGNOSTIC, 1-3 rue de Dompierre, 17000 La Rochelle — contact@hddiagnostic.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

— Prestation commandée (numéro du devis) :.....

— Commandée le :.....

— Nom du (des) consommateur(s) :.....

— Adresse du (des) consommateur(s) :.....

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

— Date :.....

(*) Rayez la mention inutile.