

VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version janvier 2021

Article 1 - Principes généraux - Application des conditions générales de prestations de services

1.1 Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après dénommées « Conditions Générales » ou « CG ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des services définis ci-après (article 3) (ci-après les « Services ») proposés par la société VAHE EXPERTISES (ci-après « VAHE EXPERTISES » ou le « Prestataire ») aux clients consommateurs et non professionnels (ci-après le « Client ») sur son site internet : www.vahe-expertises.com (ci-après le « Site internet »).

1.2 Ces CG peuvent faire l'objet de modifications par VAHE EXPERTISES. Il est précisé que la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur et disponible sur le Site internet à la date de la passation de la commande.

Ces CG s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Article 2 – Disponibilité, opposabilité et acceptation des CG par le Client

2.1 Les CG de VAHE EXPERTISES sont disponibles sur son site internet à l'adresse suivante : www.vahe-expertises.com où le Client peut directement les consulter.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service sont de la seule responsabilité du Client.

2.2 Les CG sont opposables au Client qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet dans le cadre de son processus de commande, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant la validation de la commande en ligne sur le Site internet.

2.3 La validation de la commande par le Client vaut adhésion de ce dernier aux CG en vigueur au jour de la commande, dont la conservation et la reproduction sont assurées par VAHE EXPERTISES conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de VAHE EXPERTISES constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le Site internet et le Client peut y avoir accès à tout moment.

Article 3 – Information précontractuelle

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services,
- le prix des Services et des éventuels frais annexes,
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai dans lequel VAHE EXPERTISES s'engage à fournir les Services commandés,
- les informations relatives à l'identité de VAHE EXPERTISES à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige,
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- les moyens de paiement acceptés.

Article 4 - Présentation des Services

4.1 VAHE EXPERTISES réalise pour ses Clients les diagnostics immobiliers obligatoires avant vente et avant location, présentés sur son Site internet à savoir :

- Diagnostic de performance énergétique,
- Etat des risques et pollutions
- Constat de risque d'exposition au plomb
- Etat d'amiante
- Etat relatif à la présence de termites
- Etat de l'installation intérieure de gaz
- Etat de l'installation intérieure d'électricité
- Le métrage loi CARREZ
- Diagnostic bruit

Suite à la réalisation des diagnostics commandés par le Client, VAHE EXPERTISES lui remet un rapport de diagnostic selon les modalités précisées aux présentes CG.

Les Services proposés par VAHE EXPERTISES sont présentés sur son Site internet et font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

4.2 Les Services souscrits par le Client sont listés dans le Devis.

4.3 Les présentes Conditions Générales sont complétées par les Conditions particulières d'exécution applicables spécifiquement à chacun des différents diagnostics et qui sont annexées aux présentes.

Article 5 - Souscription aux Services – Commande

5.1 La souscription aux Services par le Client s'opère selon le processus suivant :

- le Client renseigne, sous sa seule responsabilité, les informations relatives au bien immobilier qu'il souhaite faire diagnostiquer,
- au regard des informations communiquées par le Client, un devis (ci-après le « Devis ») est automatiquement généré par VAHE EXPERTISES et mentionne la liste des diagnostics devant être réalisés,
- le Devis est communiqué par mail au Client et disponible dans son espace personnel ; les Devis sont valables soixante (60) jours à compter de leur émission,
- le Client valide et signe le Devis après avoir accepté les CG en cochant la case prévue à cet effet et validé sa commande, soit directement en ligne soit en adressant le devis signé par courrier à VAHE EXPERTISES accompagné des CG paraphées
- le Client verse l'acompte prévu au Devis et stipulé sur ce dernier lorsque le montant des prestations excède 1.000€ HT,
- VAHE EXPERTISES adresse au Client la confirmation de l'acceptation de sa commande et du paiement par mail.

5.2 Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales et constitue une preuve du contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

5.3 La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par VAHE EXPERTISES par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l'acompte éventuellement prévu.

5.4 Toute commande passée sur le Site internet constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre VAHE EXPERTISES et le Client.

5.5 VAHE EXPERTISES se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client :
- en cas d'existence avec ledit Client d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou

VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version janvier 2021

- si le bien immobilier concerné par les Services présente un danger et pour lequel le Client ne consentirait pas à prendre les mesures de sécurité exigées par VAHE EXPERTISES pour y remédier.

Article 6 - Modification/annulation de la commande

A compter de la confirmation de l'acceptation de la commande par VAHE EXPERTISES, la commande de Services ne peut plus être modifiée ou annulée par le Client, sauf accord express et écrit de VAHE EXPERTISES.

Article 7 - Tarifs

7.1 Les Services sont fournis au Client aux tarifs mentionnés sur le Devis établi par VAHE EXPERTISES.

7.2 Les tarifs sont mentionnés en Euros, hors taxes et toutes taxes comprises.

7.3 Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant la période de validité du Devis ; VAHE EXPERTISES se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

7.4 En cas d'erreurs ou d'omissions dans les informations communiquées par le Client qui seraient révélées lors de l'exécution des Services, notamment sans que cette liste ne soit exhaustive :

- la surface réelle diagnostiquée est supérieure à celle annoncée,
 - la date de construction de l'immeuble est différente que celle déclarée,
 - les équipements électriques et de gaz installés dans l'immeuble sont différents de ceux annoncés,
- VAHE EXPERTISES se réserve le droit de modifier le prix des Services en application des tarifs en vigueur disponibles sur le Site internet et de reporter la date d'intervention initialement convenue si nécessaire.

Article 8 - Modalités de facturation et de paiement

8.1 Le prix des Prestations est payable par le Client à réception de la facture, sous réserve de l'acompte éventuellement payé lors de la passation de la commande.

8.2 Le Client procèdera au règlement du prix par l'un des moyens de paiement suivants : chèque, carte bleue ou espèces.

8.3 La facture émise par VAHE EXPERTISES sera transmise au Client par mail et accessible, sous format électronique sur son espace personnel.

Article 9 - Retard de paiement - Pénalités

9.1 Toute somme non réglée à l'échéance, telle que mentionnée sur la facture émise par VAHE EXPERTISES au Client donnera lieu à l'application de pénalités de retard calculées au taux annuel de quinze pourcent (15 %) du montant TTC du prix des Services figurant sur la facture.

Ces pénalités de retard seront automatiquement et de plein droit acquises par VAHE EXPERTISES et ce sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

9.2 Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à VAHE EXPERTISES par le Client, sans préjudice de toute autre action que VAHE EXPERTISES serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, VAHE EXPERTISES se réserve en outre le droit de suspendre ou de mettre un terme, de manière immédiate, aux Services fournis au Client.

9.3 Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par VAHE EXPERTISES pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

Article 10 - Droit de rétractation

10.1 Contenu du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la passation de la commande pour exercer son droit de rétractation auprès de VAHE EXPERTISES et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord express du Client, avant la fin du délai de rétractation.

10.2 Exercice du droit de rétractation

Le droit de rétractation peut être exercé par le Client en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le Site internet et ci-après annexé, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par VAHE EXPERTISES, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au 3 Quai Lucien Lombard (31000) TOULOUSE ou par mail à l'adresse contact@vahe-expertises.com mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

10.3 Effets de l'exercice du droit de rétractation - Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception, par VAHE EXPERTISES, de la notification de la rétractation du Client.

VAHE EXPERTISES procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

Article 11 - Fourniture des Services - Délai d'exécution

11.1 Les rapports de diagnostics seront fournis par VAHE EXPERTISES au Client dans un délai maximum de 48 heures à compter de la réalisation des Services par VAHE EXPERTISES, sous réserve de la communication par le Client des informations permettant à VAHE EXPERTISES de réaliser les diagnostics et sous réserve de la transmission des résultats d'analyse des laboratoires le cas échéant.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

11.2 Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de quinze (15) jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Article 12 - Réclamations

12.1 Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois à compter de la remise du rapport de diagnostic pour émettre, par écrit, des réserves ou réclamations sur les Services, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de VAHE EXPERTISES par courrier électronique à l'adresse de contact suivante : contact@vahe-expertises.com.

12.2 A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client dans le délai ci-dessus, les Services seront réputés conformes à la commande.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

12.3 Lorsque le défaut de conformité des Services aura été dûment prouvé par le Client selon le formalisme rappelé ci-dessus, VAHE EXPERTISES remboursera le Client ou rectifiera les Services fournis au Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client.

VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version janvier 2021

Article 13 - Obligations de VAHE EXPERTISES

13.1 VAHE EXPERTISES fournit au Client des Services de diagnostics immobiliers.

13.2 VAHE EXPERTISES fait intervenir pour la réalisation des Services des professionnels qualifiés.

VAHE EXPERTISES s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables à l'activité de diagnostiqueur immobilier.

13.3 VAHE EXPERTISES agit exclusivement dans le cadre des diagnostics techniques prescrits par les articles L134-1 à L134-7 et L271-4 à L271-6 du Code de la construction et de l'habitation.

Les diligences réalisées par VAHE EXPERTISES dans le cadre de la réalisation des Services se limitent aux seules opérations nécessaires afin de satisfaire aux exigences légales et réglementaires afférentes aux diagnostics techniques.

13.4 Attestation sur l'honneur

Conformément aux dispositions de l'article R 271-3 du Code de la construction et de l'habitation, l'attestation sur honneur par la personne qui établira les documents dans les conditions prévues à l'article L271-6 du Code de la construction et de l'habitation sera remise au Client préalablement à l'établissement des rapports de diagnostics.

Article 14 – Rapports de diagnostics

14.1 Suite à la réalisation des diagnostics et au paiement du prix des Prestations par le Client, la société VAHE EXPERTISES remet au Client les rapports de diagnostics selon les modalités suivantes.

Les rapports sont établis par VAHE EXPERTISES et remis au Client sous format dématérialisé.

14.2 VAHE EXPERTISES adresse au Client les rapports par courrier électronique dans un délai de 72 heures à compter de l'achèvement des Services et ce sous réserve du paiement de l'intégralité du prix par le Client.

En l'absence de paiement du prix des Services convenu au Devis, VAHE EXPERTISES ne sera pas tenue de remettre les rapports au Client.

14.3 Les rapports sont également adressés au Client par voie postale en cas de souscription de cette option payante lors de la commande.

L'édition et/ou l'envoi d'exemplaires supplémentaires des rapports par courrier à la demande du Client, notamment dans le cadre d'une réactualisation à titre gratuit de diagnostic, fera l'objet d'une facturation forfaitaire supplémentaire de 15 euros TTC pour frais et traitement administratifs.

Article 15 - Engagements du Client

15.1 Informations communiquées

Le Devis est établi par VAHE EXPERTISES sur la seule base des informations communiquées par le Client.

Le Client s'engage à communiquer à VAHE EXPERTISES des informations correctes, exhaustives et précises sur le bien immobilier à diagnostiquer.

Le Client s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires à VAHE EXPERTISES afin de lui permettre d'exécuter les Services commandés, et ce conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et tel que précisé notamment dans les conditions particulières d'exécution de VAHE EXPERTISES.

En cas d'inexactitudes ou d'erreurs dans les informations communiquées par le Client, VAHE EXPERTISES ne pourra être tenue pour responsable des défauts en résultant.

15.2 Disponibilité du Client

Le Client sélectionne une date de rendez-vous pour la réalisation des diagnostics soit lors de la souscription aux Services soit une fois le devis validé par VAHE EXPERTISES, et ce à sa seule discrétion.

La date et l'heure de rendez-vous sont confirmés par VAHE EXPERTISES au Client à la suite de la validation du Devis.

En cas d'indisponibilité, le Client peut annuler ou modifier, sans frais, les date et/ou heures du rendez-vous fixé pour la réalisation des Services jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue pour le rendez-vous. En l'absence d'annulation du rendez-vous dans le respect de ce délai de prévenance, des frais supplémentaires de cinquante euros TTC (50€ TTC) pourront être facturés au Client.

15.3 Utilisation des rapports

Le Client s'interdit d'utiliser auprès d'un tiers et/ou de communiquer un rapport établi par VAHE EXPERTISES incomplet, raturé ou tronqué.

Article 16 – Responsabilité – Garanties - Assurance

16.1 Dans le cadre de l'exécution des Services, VAHE EXPERTISES n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

16.2 La responsabilité de VAHE EXPERTISES ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée de VAHE EXPERTISES et est limitée aux préjudices directs subis par le Client du fait de l'exécution des Services, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

16.3 La responsabilité de VAHE EXPERTISES ne saurait être engagée en cas de mauvaise exécution des Services due au fait du Client et notamment lorsque ce dernier n'a pas communiqué les informations sur le bien à diagnostiquer de manière exhaustive ou bien en cas de fausse déclaration ou omission volontaire ou non du Client ou lorsque le Client n'a pas permis l'accès au bien à diagnostiquer par son absence ou son comportement.

La responsabilité de VAHE EXPERTISES est limitée à la réalisation des diagnostics commandés tels que définis par le Code de la construction et de l'habitation et uniquement pour les zones du bien effectivement diagnostiquées.

16.4 Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France à la date d'exécution de ces derniers.

16.5 Conformément aux dispositions légales, VAHE EXPERTISES n'a 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 elle, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il lui est demandé d'établir l'un des documents composant le dossier de diagnostic technique.

16.6 VAHE EXPERTISES déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour la réalisation des Services et pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable en raison de ses interventions.

Le justificatif de l'assurance est disponible sur le Site internet.

Article 17 – Propriété intellectuelle

17.1 VAHE EXPERTISES reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle pouvant exister sur le contenu du Site internet, des supports, documents, concepts, méthodes, etc, réalisés et mis à disposition du Client par VAHE EXPERTISES dans le cadre de l'exécution des Services.

17.2 Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits supports, documents, concepts, méthodes, contenu du Site internet, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de VAHE EXPERTISES qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version janvier 2021

Article 18 - Données personnelles

18.1 En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données personnelles demandées au Client sont nécessaires à l'exécution des Services par VAHE EXPERTISES et notamment au traitement de sa commande, à la réalisation des Services et à l'établissement des factures.

18.2 Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de VAHE EXPERTISES chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Services.

18.3 Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site internet répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

18.4 Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies dans la Politique de confidentialité de VAHE EXPERTISES disponible sur le Site internet.

Article 19- Force majeure

19.1 VAHE EXPERTISES ne pourra pas être tenue pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution des Services découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

19.2 En cas de survenance d'un tel événement, VAHE EXPERTISES s'engage à informer sans délai le Client de son impossibilité à exécuter les Services.

La suspension de ses obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard.

19.3 VAHE EXPERTISES s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré cette situation de force majeure.

Article 20 - Modification des CG

20.1 VAHE EXPERTISES peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

20.2 Dans le cas où une telle modification serait rendue nécessaire par l'entrée en vigueur d'une disposition législative ou réglementaire nouvelle impérative, le Client en sera informé dans les meilleurs délais par tout moyen écrit.

En dehors de ce cas particulier, les Conditions Générales applicables au Client sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

Article 21 - Absence de renonciation

Le fait que VAHE EXPERTISES ne se prévale pas à un instant donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CG ne peut être interprété comme valant renonciation de VAHE EXPERTISES à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Article 22 - Droit applicable

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies par et soumises au droit français.

Article 23 - Réclamation et médiation

23.1 En cas de litige, le Client doit, en priorité adresser sa réclamation au service clients de VAHE EXPERTISES en adressant un mail à l'adresse suivante : contact@vahe-expertises.com.

23.2 En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service clients ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux (2) mois, le Client peut soumettre le différend l'opposant à VAHE EXPERTISES à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références sont les suivantes : CNPM MEDIATION CONSOMMATION (<http://cnpm-mediation-consommation.eu>) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En outre, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, vous trouverez ci-après le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 24 - Tribunal compétent en cas de litige

À défaut d'accord amiable, le Client peut saisir le tribunal compétent dans les conditions de droit commun pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version janvier 2021

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le Site internet :

A l'attention de VAHE EXPERTISES - 3 Quai Lucien Lombard (31000)
TOULOUSE.

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande des prestations de service ci-dessous :

- Date de la commande : _____
- Numéro de la commande : _____
- Nom du Client : _____
- Adresse du Client : _____

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :