



## Conditions générales de vente

### Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations fournies par la société OMNI DIAG pour le compte du client l'ayant missionnée, dénommé ci-après « le donneur d'ordre », qu'il s'agisse du propriétaire du bien ou de son représentant.

En signant l'ordre de mission, le donneur d'ordre (aussi dénommé ci-après « le client »), qu'il soit propriétaire ou représentant du propriétaire, accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente.

### Devis

Les devis sont établis sur la base des informations fournies par le client. Le client demeure responsable des informations fournies à la société OMNI DIAG. Toute fausse déclaration, omission ou déclaration incomplète engagera la responsabilité du client. Les devis sont valables 30 jours à compter de la date d'émission.

### Ordre de mission

Après réception du devis accepté, la société OMNI DIAG fera parvenir au client un ordre de mission. En cas d'acceptation de la mission proposée, le client retourne l'ordre de mission à la société OMNI DIAG, revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord ».

Le donneur d'ordre doit fournir à la société OMNI DIAG toutes informations utiles à l'accomplissement de la mission confiée à celle-ci (acte de vente, dossier de permis de construire, plans, anciens diagnostics, factures de travaux, etc.).

### Rapport de diagnostics et prestations

En application de la réglementation sur le Dossier de Diagnostic Technique en cas de vente, la société OMNI DIAG fera parvenir au donneur d'ordre par voie postale ou par envoi dématérialisé un exemplaire original signé du dossier de diagnostic.

L'édition et/ou l'envoi d'exemplaires supplémentaires à la demande du donneur d'ordre, feront l'objet d'une facturation forfaitaire de 25 € TTC pour frais et traitement administratifs.

Par ailleurs la société OMNI DIAG s'engage à respecter une stricte confidentialité des résultats de ses investigations, qu'elle réservera au donneur d'ordre ou à ses représentants désignés par écrit.

Il est strictement interdit d'utiliser auprès d'un tiers un rapport de la société OMNI DIAG incomplet, raturé ou tronqué.

Toute utilisation frauduleuse de tout ou partie d'un rapport remis par la société OMNI DIAG entraînera immédiatement des poursuites judiciaires.

### Clause de réserve de propriété

Préalablement à l'envoi des rapports de diagnostic immobilier, le donneur d'ordre ou son mandant désigné par écrit devra avoir réglé intégralement et par les moyens usuels (chèque, carte bancaire, 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 OMNI DIAG, entraînera le blocage de la remise des rapports.

Ces rapports resteront la propriété de la société OMNI DIAG jusqu'au paiement intégral de la facture.

## **Rendez-vous**

La société OMNI DIAG 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....).

La société OMNI DIAG 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 la société OMNI DIAG au moins vingt-quatre heures à l'avance en cas d'impossibilité ou de report du rendez-vous. Dans le cas contraire, le donneur d'ordre devra supporter une facturation forfaitaire de 80 € TTC en dédommagement du déplacement et du temps perdu.

## **Transmission du rapport de diagnostic**

Suite à la réalisation de la mission, le rapport de diagnostics est transmis au donneur d'ordre dans les cinq jours ouvrés.

Selon urgence indiqué, possibilité de restitution sous un délai réduit (envoi numérique PDF uniquement) après accord avec la société OMNI DIAG.

En cas d'évènements imprévus et imprévisibles, la société OMNI DIAG informera le donneur d'ordre du délai de transmission du rapport si celui-ci devait être allongé.

En cas de demande supplémentaire acceptée, par rapport à la mission convenue, le délai de transmission du rapport de diagnostic pourra augmenter sans pour autant dépasser cinq jours ouvrés supplémentaires.

**En cas de prélèvement pour analyse**, le délai initial convenu pour la transmission du rapport pourra être allongé du délai nécessaire à la réalisation des analyses et l'interprétation des résultats, sans que cela puisse remettre en cause la commande.

A titre exceptionnel et ceci étant précisé clairement sur le rapport, un rapport partiel ou provisoire pourra être restitué dans l'attente des analyses et d'une version définitive du rapport (édité et signé avec le cachet de la société OMNI DIAG).

## **Droit de rétractation**

Lorsqu'un ordre de mission a été signé ou validé numériquement par le donneur d'ordre, celui-ci aura la possibilité d'annuler tout ou partie de cet ordre dans un délai de 14 jours. Il doit le faire par lettre recommandée AR adressé à la société OMNI DIAG.

Toute annulation dans un délai supérieur à 14 jours entraînera la facturation et le règlement intégral de la mission initialement commandée (c'est-à-dire dans les mêmes conditions et délais que si la mission avait été réalisée).

Le droit de rétractation ne s'applique pas, si la prestation a été réalisée intégralement dans cet intervalle à la demande expresse du donneur d'ordre (Code de la consommation Article L121-21-8).

## **Tarifs & Pénalités de retard**

Seuls les tarifs diffusés directement par la société OMNI DIAG 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 précisément sur notre grille tarifaire fera l'objet d'un devis préalable. Tous nos prix sont exprimés en Euros toutes taxes comprises.

Le paiement de facture est exigible dans un délai de sept jours après intervention et envoi de la facture. Dans le cadre de commandes conséquentes (DPE neuf collectif, audit, mise en copropriété, ...), le paiement d'acomptes est exigible au moment de la commande, avant intervention. Le paiement du solde restant est exigible dans un délai de 7 jours après intervention et envoi de la facture.

Le Client peut effectuer le règlement par chèque bancaire (payable en France), espèces (dans la limite de la législation en vigueur), carte bancaire ou virement bancaire.

En cas de défaut de paiement total ou partiel, une suppression des remises commerciales ainsi que des pénalités de retard égales à 15 % de la somme TTC restant due seront appliquées. Celle-ci ne pourra être inférieure à 50 € TTC, outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés.

A compter de l'ordre de mission celui-ci est considérée comme ferme et définitif.

En conséquence, son montant devra être réglé en intégralité y compris les frais de laboratoire éventuels, avant la délivrance des rapports et ce qu'elle que soit l'issue de la vente ou le devenir du bien.

## **Cas particulier de la sous-traitance**

Si la société OMNI DIAG est amenée à sous-traiter une partie de sa mission (notamment pour des raisons de délais, ou en cas d'indisponibilité temporaire d'un opérateur certifié), le sous-traitant est explicitement désigné dans l'ordre de mission ou sur le rapport de diagnostic.

## **Frais de déplacements**

Les frais de déplacements sont inclus pour des missions nécessitant des déplacements de 25 km départ siège social de la société soit 50 km Aller et Retour.

Au-delà et sauf mention contraire au devis, un forfait de 50 € TTC pourra être appliqué sinon de plein droit pour les déplacements jusqu'à 50 km parcourus pour rejoindre le lieu d'intervention et 80 € TTC jusqu'à 100 km, que ce soit pour la réalisation de missions de diagnostics ou pour toute autre mission (devis, pré analyse, constats...) demandé à la société OMNI DIAG.

## **Médiation**

Conformément aux articles L.616 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation après épuisement des procédures internes de résolution amiable.

L'entité de médiation retenue est : BAYONNE MEDIATION. En cas de litige, vous pouvez déposer réclamation sur son site : <https://www.bayonne-mediation.com> ou par voie postale en écrivant à BAYONNE MEDIATION – 32 rue du Hameau – 64200 BIARRITZ.

## **Litiges et attribution de compétences**

La loi française est applicable en ce qui concerne les relations contractuelles entre la société OMNI DIAG et ses clients.

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Dax (40), quel que soit le lieu du siège social ou de la résidence du client, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie.

## **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**

Conformément au Règlement 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, la société OMNI DIAG met en place un règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le client est informé des éléments suivants :

- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : la société OMNI DIAG, tel qu'indiqué en haut des présentes CGV ;
- les coordonnées du délégué à la protection des données : Régis DUBUS – 06 49 51 29 76 – ;
- la base juridique du traitement : l'exécution contractuelle de la réalisation des diagnostics techniques obligatoires pour toute transaction, location, travaux ou démolition ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : le responsable du traitement soit l'opérateur en charge du dossier, ses services en charge du marketing et de la sécurité informatique soit le siège social, les services en charge de la sécurité informatique, les sous-traitants intervenants dans les opérations de comptabilité – Audit Finance Aquitaine – ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question ;
- aucun transfert hors UE n'est prévu ;
- la durée de conservation des données : 10 ans, temps de validité maximale du Diagnostic de Performance Energétique ;
- la personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données ;
- la personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés.

## ----- Conditions générales de réalisation des diagnostics -----

Informations relatives à tous les diagnostics immobiliers

Il est de l'obligation du propriétaire ou donneur d'ordre de fournir tous documents existants (diagnostics, plans, travaux, etc.) relatifs à la mission pour laquelle la société OMNI DIAG 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.

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 OMNI DIAG.

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 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, etc.)

### **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).

Le diagnostic pourra être réactualisé une fois gratuitement dans la période d'une année après sa réalisation initiale (hors frais de déplacement et traitement administratifs).

### **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 X46-020).

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 80,00 € TTC / échantillon)

### **Spécificités au diagnostic performance énergétique**

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](mailto:cnil@ademe.fr)

### **Spécificités au diagnostic des installations intérieures de gaz**

Il est réalisé en conformité avec la norme NF P45-500 ; Le donneur d'ordre s'engage à assurer pendant la durée du diagnostic l'alimentation en gaz effective de l'installation, et le fonctionnement normal des appareils d'utilisation.

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.

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.

### **Mesurage loi Carrez/loi Boutin**

Le mesurage s'applique au lot apparent, tel qu'il se présente matériellement au jour du mesurage et tel qu'il a été désigné par le propriétaire ou son représentant.

### **Spécificités au diagnostic des installations intérieures d'électricité**

Il est réalisé en conformité avec l'Arrêté du 28 septembre 2017 ; Le donneur d'ordre doit s'assurer que l'installation est alimentée en électricité. Il 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 électriques et électroniques sensibles en les mettant hors tension auparavant.

La responsabilité de la société OMNI DIAG est limitée aux points 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.

### **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. 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. 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 90,00 € TTC / échantillon). La recherche de canalisations en plomb ne fait pas partie du champ d'application du CREP.

### **Spécificités à la réalisation des états des lieux locatifs**

L'état des lieux a pour objet de décrire l'état de chaque élément constituant un bien immobilier. Certains éléments ne peuvent pas être contrôlés ou vérifiés. Il en est ainsi : des intérieurs de cheminée, de gaines, de ventilation (les certificats de ramonage n'étant pas présentés par les locataires, mais détenus le plus souvent par les gestionnaires ou les syndicats) ; du fonctionnement des prises électriques et des tableaux électriques ; du fonctionnement des appareils électroménagers ; du fonctionnement des plafonniers ou des appliques et des radiateurs électriques, lorsqu'il n'y a pas d'ampoule ou que le courant a été coupé ; des canalisations de plomberie cachées ; des éléments sanitaires et de la robinetterie lorsque l'eau a été coupée ; des conduites de gaz ; des chaudières à gaz, à mazout ou à bois, des chauffe-eau, des cumulus électriques ; des radiateurs à gaz ; des adoucisseurs d'eau ; des pompes à chaleur ; des alarmes domestiques ; des caves, greniers, garages, parkings ou toute construction annexe, si la localisation n'a pas été indiquée de façon très précise lors de la prise du rendez-vous.

La société OMNI DIAG rappelle que d'une manière générale, les éléments non vérifiés sont assortis de la mention NV, qui signifie « Non vérifié »

Les états des lieux sont réalisés du lundi au vendredi et de 8h00 à 19h00. Lorsqu'un rendez-vous a été fixé, une éventuelle modification ou annulation est possible. La société OMNI DIAG doit être prévenue avant 18h00 la veille du rendez-vous. Le délai d'intervention pour les états des lieux d'entrée est de 48h ouvrables.

L'opérateur OMNI DIAG se présente dans une plage horaire de trente minutes fixée lors de la prise de rendez-vous. En cas d'absence du locataire, à l'entrée, à la pré-visite ou à la sortie des lieux, la société OMNI DIAG facture forfaitairement au donneur d'ordres le déplacement de l'opérateur au tarif en vigueur.

Une facturation forfaitaire sera également appliquée en cas d'annulation d'un rendez-vous le jour même ou lorsque le locataire refuse de signer le constat au moment de la prestation.

La société OMNI DIAG ne pourra être tenue responsable des dégradations éventuelles causées par des tiers lors des visites des logements entre deux locations et ayant entraîné des désordres (blocages de mécanismes de chasse d'eau, stores bloqués, revêtement de sol salis, fenêtres restées ouvertes, etc..).

La fermeture des compteurs d'eau pendant quelques jours provoque un assèchement des joints de robinetterie, ce qui, à la réouverture du compteur, entraîne des fuites passagères. La société OMNI DIAG ne pourra être tenue responsable des troubles engendrés par ce phénomène.

Mail : [contact@omni-diag.fr](mailto:contact@omni-diag.fr)