

### Conditions Générales de Vente de Prestations de Services

La Société SOLARIS DIAGNOSTICS IMMOBILIER, SASU au capital social de 1000,00 € euros, sise 20 rue Sigmund Bund, 67 500 Haguenau, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 832 922 363 est désignée ci-après « **le Prestataire** ».  
Toute personne passant commande directement sur le site [www.solarisdiags.fr](http://www.solarisdiags.fr), par téléphone, par voie de communication électronique ou physiquement est désignée ci-après « **le Client** ».

#### I. Champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par la société SOLARIS DIAGNOSTICS, à savoir les Diagnostics Loi Carrez, les Diagnostics Performance Énergétique, les Diagnostics Électrique, les Diagnostics Amiante, les Diagnostics Plomb, les Diagnostics gaz ou autre diagnostics spécifiques.

Conformément à l'article L.112-1 du Code de la Consommation, les présentes Conditions Générales de Vente sont mises à la disposition du Client.  
De plus, le Client est réputé en avoir pris connaissance car toute commande implique une adhésion pleine, entière et sans réserve des clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente.

A titre exceptionnel et sous réserve d'une acceptation expresse de la part du Prestataire, des conditions particulières peuvent compléter, suppléer ou exclure l'une ou l'autre clause figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente.

#### II. Devis

Le Prestataire s'engage à réaliser les devis à titre gratuit et par tous moyens à savoir par téléphone, email, courrier, site internet, sur simple description du bien et en fonction des éléments indiqués par le Client.

Les devis prennent la forme d'un ordre de mission que le Prestataire adresse au Client qui doit le renvoyer dûment signé en ayant pris le soin d'apposer sa signature.

#### III. Commande

Conformément à l'article 1118 du Code civil il y a acceptation de l'offre si le destinataire de l'offre à savoir le Client exprime son accord total avec la proposition qui lui a été faite.  
En conséquence, une commande acceptée par tous moyens (téléphone, voie électronique...) par le Prestataire d'une part et le Client d'autre part est réputée ferme et définitive.

#### IV. Ordre de mission

Le Client doit signer, compléter l'ordre de mission et préciser l'objet de la mission.  
Il appartient au Client de mentionner les annexes du bien (garage, cave, grenier) devant faire l'objet d'une visite. De plus, le Client doit mentionner les annexes ne pouvant faire l'objet d'une visite en justifiant cette impossibilité. Enfin, le Client doit également veiller à ne pas fournir des informations erronées ou incomplètes.  
Ainsi, le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable des erreurs, des fausses déclarations ou des omissions fournies par le Client.

#### V. Modification de la commande

Le Client est seul responsable des informations fournies en vue de l'établissement du devis.  
En conséquence, les modifications de la commande à l'initiative du Client tout comme les modifications à l'initiative du Prestataire suite à la transmission d'informations erronées ou incomplètes feront l'objet d'un avenant qui sera soumis à l'acceptation du Client.  
A défaut d'acceptation par le Client, soit le Client sera tenu par la commande initiale, soit le Prestataire pourra refuser l'exécution du Contrat sans engager sa responsabilité.

#### VI. Annulation de la commande

En cas d'annulation de la commande par le Client sauf hypothèse de force majeure, le Client devra supporter une pénalité de 20% du montant de la prestation.

#### VII. Rétractation

En principe et conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client consommateur dispose de quatorze jours francs à compter de la conclusion du contrat, pour renoncer à la commande sans avoir à motiver sa décision ni à supporter des coûts. Le Client devra renvoyer le formulaire de rétractation ou un courrier en LRAR dans un délai de 14 jours.

Toutefois lorsque la prestation est prévue durant le délai de rétractation alors le droit de rétractation ne pourra être exercé. Dans cette hypothèse, le Client, par l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et la signature de l'ordre de mission, renonce expressément à son droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation.

#### VIII. Rendez-vous

Le Client ou son représentant devra être présent sur le lieu de l'exécution de la prestation aux dates et plages horaires convenues.  
Un rendez-vous peut être modifié sans pénalité.

#### IX. Fourniture de la prestation

Le Prestataire fournit ses prestations en tenant compte de la réglementation en vigueur au moment du diagnostic immobilier.  
De ce fait, le Prestataire s'engage à se mettre à jour en fonction des évolutions législatives.  
Néanmoins, la réglementation étant susceptible de changer, le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable des changements ultérieurs de la réglementation.

#### X. Rapport de Diagnostic Technique

Le Prestataire s'engage à faire parvenir au Client le Rapport de Diagnostic Technique par email ou par courrier sur demande expresse du Client, moyennant un surcoût de 25,00 € TTC.

Le Prestataire mentionne dans son rapport les surfaces inaccessibles c'est-à-dire les surfaces nécessitant pour l'accès, le déplacement d'objet encombrant, le démontage ou la destruction d'éléments.

Le Prestataire mentionne également dans son rapport l'absence de communication des plans, des éléments cadastraux et des documents nécessaires à la réalisation de la mission par la mention Non - Communiqué (NC).

Par ailleurs, les Rapports de Diagnostics Techniques ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une modification par un tiers. Par conséquent, toute utilisation frauduleuse entraînera des poursuites judiciaires.

Somme toute, le Prestataire respecte le principe de confidentialité des résultats. Cependant, le Prestataire peut transmettre les rapports à une autorité administrative qui en ferait la demande.

#### XI. Réserve de propriété

Les Rapports émis par le Prestataire restent la propriété de la société SOLARIS DIAGNOSTICS jusqu'au paiement intégral du prix conformément à la loi n°80-335 relative aux effets des clauses de réserve de propriété dans les contrats de vente du 12 mai de 1980.  
Ainsi le client devra avoir payé l'intégralité de la facture préalablement à l'envoi des Rapports.

#### XII. Obligations du Client

Le Client doit :

- Fournir dans la mesure du possible tous documents (diagnostics, plans, éléments cadastraux, recherche, travaux, ...) et information dont il aurait connaissance (présence de parasites de bois, matériaux amiantés, ...) relatifs à la présente mission.
- Fournir un accès sécurisé à l'ensemble de ses locaux. Il est rappelé que l'inspection des ascenseurs, monte-charge, chaufferie, locaux électrique MT et HT nécessitent l'autorisation préalable et la présence d'un technicien de maintenance spécialisé. Ces personnes doivent être contactées et présentes sur site lors du diagnostic. Dans le cas où elles ne seraient pas présentes, et qu'une visite supplémentaire soit nécessaire, celle-ci sera facturée conformément à la grille tarifaire.
- Rendre visible l'ensemble des locaux à visiter (garage, cave, grenier). Dans l'hypothèse inverse, le Prestataire mentionnera dans le Rapport l'inaccessibilité des pièces non visités.
- Déplacer le mobilier lourd afin de permettre un accès aux murs, plinthes et cloisons et faire les déposes d'éléments nécessitant l'utilisation d'outils (Trappes des baignoires, éviers, ...)

#### XIII. Obligation du diagnostiqueur

Le Prestataire s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur ainsi que les règles déontologiques de la profession. Il est en outre soumis au principe de fiabilité, de transparence, d'indépendance, de compétence, de conformité, de dignité et de confidentialité.

#### XIV. Exonération du prestataire

La Responsabilité du Prestataire ne peut être retenue dans les cas suivant :

- En cas de découverte de difficultés lors de l'inspection rendant l'établissement d'un diagnostic impossible,
- En cas d'expertise incorrecte lorsque le Client dissimule des informations,
- En cas de modifications ultérieures des locaux,
- En cas de changement de réglementations,
- En cas de dommage matériel dès lors qu'il n'est pas amené à manipuler des meubles,

SOLARIS DIAGNOSTICS IMMOBILIERS | 20 RUE SIGMUND BUND 67500 HAGUENAU | Tél. : 0678592836

E-mail [contact@solarisdiags.fr](mailto:contact@solarisdiags.fr)

N°SIREN : 948145925 | Compagnie d'assurance : Allianz n° 86517808/808109215

- En cas d'impossibilité de contrôle visuel sans démontage derrière un revêtement quelconque,  
- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution due au fait du Client  
- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution due à un fait de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil c'est-à-dire un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

#### XV. Assurance habitation

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen. De ce fait, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde ou dolosive ayant causé un préjudice au Client.  
Pour couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions, le Prestataire a souscrit à une assurance de Responsabilité Civile et Professionnelle conformément à l'article L.271-6 du Code de la Construction et de l'habitation.

#### XVI. Prix et modalités de paiement

Le prix des prestations sont ceux figurant dans le barème des prix. Le prestataire se réserve le droit de procéder à un ajustement tarifaire de plein droit dès lors qu'il existe une différence évidente entre le descriptif du bien et la réalité de la mission.  
Les prix sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises.  
Le paiement s'effectue comptant et sans escompte par chèque, carte bancaire, virement ou espèce au plus tard le jour de l'intervention.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, une pénalité de retard de 9% est due à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement.

#### XVII. Compétence juridictionnelle et loi applicable

La loi française est applicable aux litiges entre la Société SOLARIS DIAGNOSTICS et ses clients. A défaut de règlement Amiable, le Tribunal de Commerce de Strasbourg, sis 7 Quai Finkmatt, 67000 Strasbourg est compétent.

### Spécificité de chaque Diagnostic

#### Diagnostic Loi Carrez

Ce diagnostic est réalisé à l'aide d'un mètre laser et mesure précisément la superficie en excluant les zones considérées comme non habitables : les loggias, les pièces ayant une hauteur sous plafond de moins de 1,80 mètres ou inaccessible (les cages d'escalier, les balcons, les caves, les garages...)

Le Client doit impérativement communiquer au Prestataire le Règlement de Copropriété du bien mesuré. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis, le diagnostiqueur devra être prévenu au moment de la signature de l'ordre de mission. Le diagnostiqueur effectuera une demande de copie du règlement de copropriété auprès du syndicat de copropriété, les frais supplémentaires de recherche étant à la charge du donneur d'ordre.  
La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée si la marge d'erreur est inférieure ou égale à 5%.

#### Diagnostic Performance Énergétique (DPE)

Dans le cas d'un DPE réalisé pour une habitation, il est de l'obligation du donneur d'ordre de fournir l'ensemble des éléments permettant de caractériser le bien (Taxe d'habitation, documents techniques permettant de connaître les matériaux utilisés lors de la construction ou de travaux, les plans de configuration du bien/de l'immeuble (plans de ventes, plans architectes, plans de copropriété), anciens diagnostics énergétiques, les descriptifs techniques et justificatifs d'entretien des installations (chauffage, climatisation, ECS et ventilation). Dans le cas des locaux tertiaires, l'obligation du donneur d'ordre porte sur la fourniture des relevés de consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire et autres usages des 3 années antérieures. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis, le diagnostiqueur devra être prévenu au moment de la signature de l'ordre de mission. Le diagnostiqueur effectuera les recherches nécessaires, les frais supplémentaires de recherche étant à la charge du donneur d'ordre.  
En cas de chauffage collectif, le Prestataire aura besoin des tantièmes de la copropriété et de la fiche technique du système de chauffage collectif.

#### Diagnostic Électrique

Le Client doit veiller à ce que l'habitation soit alimentée en électricité le jour du diagnostic et que l'ensemble des appareils du logement soit en service. A défaut certains contrôles ne pourront pas être effectués. L'expertise ne porte que sur les composants visibles. La responsabilité du Prestataire ne pourra donc être retenue en cas d'accident sur une partie non visitée, la responsabilité du prestataire se limitant qu'aux seuls points effectivement vérifiés.

#### Diagnostic Gaz

Le Client doit veiller à ce que l'habitation soit alimentée en gaz au jour de la visite et que l'ensemble des appareils du logement soit en service. Le Client doit donc procéder au branchement des appareils, le Prestataire n'étant pas habilité à le faire. La responsabilité du Prestataire ne pourra donc être retenue en cas d'accident sur une partie non visitée, la responsabilité du prestataire se limitant qu'aux seuls points effectivement vérifiés.

#### Diagnostic 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 46 020). 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.

Avant-vente : l'expertise est limitée aux seuls matériaux visibles et accessibles sans travaux destructifs au jour de la visite.  
Ce diagnostic ne peut en aucun cas servir de base pour la réalisation de travaux ou démolition.

Avant-travaux : les prélèvements se font selon le périmètre des travaux à effectuer qui sont précisés par le donneur d'ordre ou la maîtrise d'œuvre.

#### Diagnostic Plomb - Constat de risque d'exposition au plomb -

Le diagnostic ne comprend pas l'examen des canalisations.

#### Médiation :

##### Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro XXXXXXXX **Bayonne Médiation** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :  
Bayonne Médiation  
32 rue du Hameau 64200 Biarritz  
Tel. 0679598338
- Soit par mail à : [bompoinet.laski@gmail.com](mailto:bompoinet.laski@gmail.com)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <http://www.bayonne-mediation.com/>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Bayonne Médiation, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)