DIAG EXPERTISES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Diagnostics immobiliers – clients particuliers et professionnels

Applicables à compter du 19 octobre 2026

SOMMAIRE

1 Identification du prestataire, certification et assurance
2 Définitions
3 Champ d'application
4 Commande
5 Droit de rétractation (clients consommateurs)
6 Objet et limites de la prestation
7 Déroulement de la prestation sur site
8 Frais liés à des prestations extérieures
9 Pré-rapport amiante
10 Investigations complémentaires
11 Obligations du donneur d'ordre
12 Prix et modalités de paiement
13 Règlement général sur la protection des données (RGPD)
14 Réclamations et médiation de la consommation
15 Droit applicable et juridiction compétente
16 Opposition au démarchage téléphonique
Annexe – Formulaire de rétractation

1 IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE, CERTIFICATION ET ASSURANCE

Les prestations sont réalisées par la société AG DiagExpertises, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 500 €, immatriculée au RCS de Montauban sous le n° 943 071 472, dont le siège social est situé 3775 chemin du Font de Mary, 82000 Montauban – TVA intracommunautaire : FR05943071472 – Tél. : 07 44 42 37 31 – E-mail : contact@ag-diagexpertises.fr – Site internet : www.ag-diagexpertises.fr.

Certification : le diagnostiqueur intervenant est titulaire des certifications de compétences exigées par les articles L. 271-6 et R. 271-1 du Code de la construction et de l'habitation, délivrées par LCP – La Certification de Personnes (certificat n° 1652). Ces certifications sont vérifiables sur l'annuaire officiel des diagnostiqueurs certifiés publié par le ministère chargé du logement.

Assurance : AG DiagExpertises est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Markel Insurance SE (siège social : Sophienstrasse 26, 80333 Munich, Allemagne – succursale en France : 93 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine), par l'intermédiaire du courtier Klarity Assurance (1 avenue de l'Angevinière, 44800 Saint-Herblain), contrat n° CDIAGK001923. Montants garantis : 300 000 € par sinistre et 500 000 € par année d'assurance. Couverture géographique : France métropolitaine.

Indépendance : conformément à l'article L. 271-6 du Code de la construction et de l'habitation, AG DiagExpertises n'a aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance, ni avec le propriétaire ou son mandataire, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements faisant l'objet des diagnostics. Une attestation sur l'honneur en ce sens, mentionnant la certification et l'assurance, est remise au client avant la prestation et une copie figure dans le dossier remis (article R. 271-3 du même code).

2 DÉFINITIONS

Dans les présentes CGV et dans les CGI qui les complètent, les termes suivants ont la signification indiquée ci-après :

- **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).
- **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du Code de la consommation). Le non-professionnel (ex. syndicat de copropriétaires, association) bénéficie des mêmes dispositions lorsque la loi le prévoit.
- **Danger Grave et Immédiat** : anomalie grave nécessitant l'interruption immédiate de l'alimentation en gaz, jusqu'à suppression du ou des défaut(s) constituant la source du danger.
- **Donneur d'ordre** : client ayant missionné la société AG DiagExpertises; 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 (cf. art. L. 126-26 et suivants 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.
- **Professionnel** : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle (agence immobilière, notaire, syndic, administrateur de biens, entreprise, etc.).
- **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.).

3 CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à tous les diagnostics et/ou prestations effectués par la société AG DiagExpertises, en fonction des compétences et assurances dont celle-ci dispose. Les conditions générales d'intervention énoncées ci-après (cf. infra « 2 e partie ») forment un tout indissociable avec les présentes CGV. Elles s'appliquent aux clients consommateurs comme aux clients professionnels, sous réserve des dispositions propres à chacune de ces catégories (droit de rétractation et médiation pour les consommateurs ; pénalités de retard et juridiction compétente pour les professionnels). En passant commande, le client (ou « donneur d'ordre ») déclare :

- avoir accepté les présentes CGV, ainsi que les conditions générales d'intervention (CGI) énoncées ci-après,
- en avoir pris connaissance préalablement à la commande, les présentes CGV et CGI lui ayant été communiquées avec le devis ou l'ordre de mission, et étant consultables et téléchargeables à tout moment sur le site internet www.ag-diagexpertises.fr.

4 COMMANDE

La commande est formalisée par la signature d'un ordre de mission ou par l'acceptation écrite d'un devis (y compris par courrier électronique). Lorsque la commande est passée par téléphone, AG DiagExpertises adresse au donneur

d'ordre, avant le début de la prestation, une confirmation sur support durable (courrier électronique) reprenant le prix, la date d'intervention et les présentes CGV et CGI (cf. infra « 2e partie »).

Lorsque la mission est réalisée en vue d'une vente, le donneur d'ordre communique, dès qu'il les connaît, à la société AG DiagExpertises le nom et les coordonnées du notaire en charge de la vente.

Le donneur d'ordre doit laisser à la société AG DiagExpertises un délai minimum de 1 et maximum de 15 jours ouvrés entre la commande et la transmission du rapport de diagnostic, sauf urgence motivée.

Ce délai pourra être prolongé, après information du donneur d'ordre, en cas d'impossibilité d'accéder à tout ou partie du bien, de non-transmission des documents nécessaires à la mission, d'attente des résultats d'analyse du laboratoire (amiante, plomb) ou de nécessité d'une visite complémentaire.

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

La commande passée auprès de la société AG DiagExpertises 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.

5 DROIT DE RÉTRACTATION (CLIENTS CONSOMMATEURS)

Lorsque le contrat est conclu à distance (téléphone, courrier électronique, site internet) ou hors établissement (notamment au domicile du client ou sur le lieu du bien), le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-dessous (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation). Ce droit bénéficie également au professionnel employant cinq salariés au plus, pour un contrat conclu hors établissement n'entrant pas dans le champ de son activité principale (article L. 221-3 du même code).

Pour exercer ce droit, le client notifie sa décision à AG DiagExpertises au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier adressé au siège social ou par courrier électronique à contact@ag-diagexpertises.fr, ou en utilisant le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes CGV. AG DiagExpertises en accuse réception sans délai sur support durable.

Exécution avant la fin du délai : si le client souhaite que la prestation soit réalisée avant l'expiration du délai de rétractation, il en fait la demande expresse sur support durable (case à cocher sur l'ordre de mission ou courrier électronique). Dans ce cas :

- s'il exerce son droit de rétractation alors que la prestation a commencé, il est redevable d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision, proportionnel au prix total convenu (article L. 221-25 du Code de la consommation) ;
- le droit de rétractation ne peut plus être exercé une fois la prestation pleinement exécutée (remise du rapport), dès lors que le client a expressément demandé cette exécution avant la fin du délai et reconnu qu'il perdrait alors son droit de rétractation (article L. 221-28, 1° du même code).

En cas de rétractation, AG DiagExpertises rembourse les sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant dû au titre de l'alinéa précédent, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle elle a été informée de la décision du client, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour un autre moyen.

Pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement ne peut être exigé du client consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat (article L. 221-10 du Code de la consommation).

6 OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION

La prestation effectuée par la société AG DiagExpertises s'entend exclusivement :

- soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent[1]) en vigueur,
- soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société AG DiagExpertises (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 AG DiagExpertises aurait été amenée :

- à émettre des recommandations dans son rapport de mission (ex. consultation d'un professionnel du traitement du bois),
- 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 AG DiagExpertises 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 AG DiagExpertises 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 AG DiagExpertises, 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 AG DiagExpertises 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 AG DiagExpertises sur les précautions à observer au préalable.

7 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.

[1] Et que notre rapport de mission s'y réfère expressément.

Dans ce cas, le donneur d'ordre se doit de préciser à la société AG DiagExpertises 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).

Une nouvelle visite du site pourra être reprogrammée à la demande du donneur d'ordre.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, le diagnostiqueur doit pouvoir être accompagné par un examinateur représentant l'organisme de certification.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage après élaboration du DPE ou de l'audit énergétique, un examinateur représentant l'organisme de certification est susceptible de contacter le commanditaire du diagnostic postérieurement à son intervention, afin de venir sur site, avec l'accord de celui-ci, à des fins de contrôle.

8 FRAIS LIÉS À DES PRESTATIONS EXTÉRIEURES

Dans le cadre de sa mission, la société AG DiagExpertises 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 AG DiagExpertises.

Les frais afférents aux prestations extérieures seront intégrés au coût total facturé par la société AG DiagExpertises au donneur d'ordre, qui s'oblige à en assumer le paiement auprès de la société AG DiagExpertises.

9 PRÉ-RAPPORT AMIANTE

Dans le cas d'un diagnostic consacré au repérage de l'amiante, la société AG DiagExpertises sera amenée à émettre un « pré-rapport »[2] 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 AG DiagExpertises sera amenée à émettre un document intitulé expressément « pré-rapport ».

En pareil cas, le pré-rapport rend compte des investigations effectivement réalisées et est facturé à ce titre, conformément au devis ou au tarif communiqué au donneur d'ordre.

Lorsque, à l'issue de son pré-rapport, la société AG DiagExpertises sera amenée, à l'issue d'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 AG DiagExpertises, s'agissant d'un même site, formant un tout indissociable).

Lorsque l'achèvement de la mission nécessite une nouvelle intervention en raison d'un fait imputable au donneur d'ordre (accès non fourni, locaux encombrés, etc.), celle-ci constitue une nouvelle prestation, qui fera l'objet d'un devis préalable soumis à son acceptation.

10 INVESTIGATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

- 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 AG DiagExpertises, et ce, par tout moyen (mail, 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 AG DiagExpertises, mais, bien au contraire, s'ajoutera à celui-ci.

[2] Au sens de la norme NF X 46-020.

Aussi, le donneur d'ordre :

- s'interdit d'utiliser le nouveau rapport sans produire, simultanément, le rapport initial émis par la société AG DiagExpertises,
- s'interdit d'utiliser le rapport initial sans produire simultanément le nouveau rapport.

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 AG DiagExpertises afin d'être conseillé sur les modalités d'utilisation de nos rapports (délai de validité, modalités de levée des réserves émises, etc.).

11 OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Un diagnostic utile suppose la pleine et loyale coopération du donneur d'ordre avec son prestataire.

Aussi, conformément aux dispositions de l'article 1104 du Code civil, le donneur d'ordre doit contracter de bonne foi avec la société AG DiagExpertises, et, partant, se doit de 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 AG DiagExpertises 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 AG DiagExpertises,
- à ne pas faire usage du rapport de la société AG DiagExpertises, 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 AG DiagExpertises 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.

12 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour une mission « standard » (ex. diagnostic obligatoire en cas de vente, etc.), le prix de la prestation effectuée est celui figurant au tarif affiché au siège de la société AG DiagExpertises (et/ou diffusé par celle-ci via son site internet www.ag-diagexpertises.fr). Pour les clients consommateurs, les prix sont indiqués toutes taxes comprises (TTC) dans le devis ou l'ordre de mission remis avant la commande.

Pour toute autre prestation, le prix de la prestation sera défini par la société AG DiagExpertises, en fonction des données fournies par le donneur d'ordre et fera l'objet d'un devis préalable. Si les caractéristiques du bien constatées sur place diffèrent significativement de celles déclarées par le donneur d'ordre (surface, nombre de pièces, dépendances, etc.), AG DiagExpertises l'en informe et lui soumet un devis rectificatif, qu'il est libre d'accepter ou de refuser avant la réalisation de la prestation.

Nos prestations sont payables dès réception de la facture y afférente par le donneur d'ordre. Le règlement s'effectue par virement, par chèque ou en espèces.

En cas de réclamation portant sur le contenu de la prestation, le donneur d'ordre en informe AG DiagExpertises par écrit, en précisant les points contestés, afin qu'une solution soit recherchée (rapport rectificatif, visite complémentaire, etc.).

En cas de non-paiement de notre facture, malgré une mise en demeure restée infructueuse, la société AG DiagExpertises pourra engager toute action de recouvrement par les voies de droit.

Clients professionnels : conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, l'application de pénalités de retard calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Une indemnisation complémentaire pourra être demandée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

13 RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

AG DiagExpertises, dont les coordonnées figurent à l'article 1, est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées dans le cadre de ses prestations (identité et coordonnées du donneur d'ordre et, le cas échéant, du propriétaire, de l'occupant, du notaire ou du mandataire ; adresse et caractéristiques du bien), conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Finalités et bases légales : ces données sont traitées pour :

- exécuter la commande (prise de rendez-vous, réalisation des diagnostics, établissement des rapports et des factures) – base légale : exécution du contrat ;
- respecter les obligations légales d'AG DiagExpertises (transmission des DPE et audits énergétiques à l'ADEME, contrôles de l'organisme de certification, conservation comptable, déclarations à l'assureur) – base légale : obligation légale ;
- adresser au client des informations sur des prestations analogues – base légale : intérêt légitime, le client pouvant s'y opposer dès la collecte de ses données et à tout moment, sans frais.

Destinataires : les données sont destinées à AG DiagExpertises et, dans la limite de leurs attributions, au laboratoire d'analyses, à l'éditeur du logiciel de diagnostic et à l'hébergeur, à l'ADEME (observatoire des DPE et audits énergétiques), à l'organisme de certification, à l'assureur, ainsi qu'au notaire ou au mandataire désigné par le donneur d'ordre. Elles ne font l'objet d'aucun transfert hors de l'Union européenne.

Durées de conservation : les données relatives aux missions et les rapports sont conservés pendant la durée de la responsabilité professionnelle d'AG DiagExpertises, soit 10 ans à compter de la mission ; les pièces comptables pendant 10 ans ; les données utilisées à des fins de prospection pendant 3 ans à compter du dernier contact.

Droits : toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, ainsi que du droit de définir des directives relatives à leur sort après son décès. Ces droits s'exercent par courrier électronique à contact@ag-diagexpertises.fr ou par courrier adressé au siège social. Elle peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

14 RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à AG DiagExpertises.

Le médiateur désigné par AG DiagExpertises est :

> **CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice**
> 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris – Tél. : 01 89 47 00 14
> Site internet : www.cm2c.net (formulaire de saisine en ligne) – E-mail : litiges@cm2c.net

Avant de saisir le médiateur, le client doit avoir adressé une réclamation écrite à AG DiagExpertises, par courrier au siège social ou par courrier électronique à contact@ag-diagexpertises.fr, exposant les faits à l'origine de la réclamation et l'objet précis de sa demande, accompagnée de tout justificatif utile. Il peut saisir le médiateur si cette réclamation n'a pas permis de résoudre le litige, dans un délai d'un an à compter de celle-ci.

Le médiateur ne peut examiner un litige déjà examiné, ou en cours d'examen, par un autre médiateur ou par un tribunal. Chaque partie reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

15 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGV et CGI sont soumises au droit français.

Le client consommateur peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R. 631-3 du Code de la consommation).

Pour les clients professionnels, tout litige relatif à la formation, à l'exécution ou à l'interprétation du contrat relève de la compétence exclusive des juridictions dans le ressort desquelles est situé le siège social d'AG DiagExpertises (Montauban).

16 OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le client consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (article L. 223-1 du Code de la consommation), sur le site https://www.bloctel.gouv.fr/

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(article R. 221-1 du Code de la consommation)

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de : AG DiagExpertises, 3775 chemin du Font de Mary, 82000 Montauban – contact@ag-diagexpertises.fr

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

.....

Commandé le (*) / reçu 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.

DIAG EXPERTISES

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION

Préparer la visite : vos obligations, diagnostic par diagnostic

Applicables à compter du 19 octobre 2026 – complètent les conditions générales de vente (CGV)

SOMMAIRE

1 Accès sécurisé / périmètre du diagnostic
2 Diagnostic termites/constat d'état parasitaire
3 Repérage amiante (« avant vente » ou « avant travaux »)
4 Constat de risque d'exposition au plomb (CREP)
5 Mesurage (loi Carrez et surface habitable « loi Boutin »)
6 Dpe (y compris DPE avec mention)
7 Audit énergétique
8 Diagnostic électricité
9 Diagnostic gaz
10 État des risques (ERP)

Les présentes CGI, qui visent notamment à préciser les obligations du donneur d'ordre pour parvenir au bon diagnostic de son bien, forment un tout indissociable avec les CGV émises par la société AG DiagExpertises (cf. supra, « 1ère partie »).

REMARQUE GÉNÉRALE

En dépit de tous les soins apportés au diagnostic effectué par nos soins, celui-ci ne peut donner une image absolue du bien, puisque, dans le cadre d'une telle prestation, il est strictement interdit de porter atteinte à son intégrité.

Aussi, ce diagnostic ne peut trouver sa pleine utilité qu'avec la pleine coopération du donneur d'ordre, afin que celui-ci veille à communiquer au diagnostiqueur tout ce qu'il sait du passé du bien.

Le donneur d'ordre devra aussi veiller à ce que le rapport final émis par le diagnostiqueur reflète exactement ce que le donneur d'ordre sait du bien (configuration des locaux, accessibilité, etc.)

1 ACCÈS SÉCURISÉ / PÉRIMÈTRE DU DIAGNOSTIC

Le donneur d'ordre doit fournir à la société AG DiagExpertises un accès sécurisé à tous les locaux et espaces faisant l'objet de la mission (cave, vide sanitaire, combles, toiture, etc.).

À défaut d'accès sécurisé, la société AG DiagExpertises n'examinera pas les zones concernées et sera amenée à émettre des réserves à ce titre.

Sur demande du donneur d'ordre, une nouvelle visite pourra être effectuée par la société AG DiagExpertises, après création d'un accès sécurisé ; cette visite complémentaire fera l'objet d'un devis préalable soumis à l'acceptation du donneur d'ordre.

AVERTISSEMENT

À réception du rapport de notre mission, le donneur d'ordre est invité à vérifier que la liste des locaux accessibles correspond à la configuration réelle des locaux, telle qu'il la connaît.

En cas de divergence entre la liste des locaux accessibles et la réalité (exemple : omission d'un local dont le donneur d'ordre a connaissance), le donneur d'ordre s'engage à prévenir sans délai la société AG DiagExpertises et à ne pas utiliser le rapport de mission, tant que celui-ci n'aura pas été complété et/ou rectifié par la société AG DiagExpertises.

2 DIAGNOSTIC TERMITES/CONSTAT D'ÉTAT PARASITAIRE

Conformément à l'arrêté du 29 mars 2007 modifié et aux normes NF P03-201 (diagnostic termites) et NF P03-200 (constat d'état parasitaire), les éléments en bois feront l'objet de sondages non destructifs (à l'aide d'un instrument du type poinçon).

L'éventuel refus exprimé par le donneur d'ordre, s'agissant de tels sondages, empêchera la société AG DiagExpertises d'effectuer le diagnostic prévu.

De façon générale il sera procédé à un examen visuel de toutes les parties visibles et accessibles du bâtiment et de ses abords (jusqu'à 10 m), dans la limite du droit de propriété du donneur d'ordre.

> **IMPORTANT : COOPÉRATION DU DONNEUR D'ORDRE**
>
> Le donneur d'ordre doit révéler à la société AG DiagExpertises tout ce qu'il sait du passé « parasitaire » du bien. Dans le cas contraire, sa responsabilité resterait engagée, tant à l'égard du diagnostiqueur que du futur acheteur (et ce, quels que soient les termes de l'acte notarié).

Aussi, le donneur d'ordre s'engage à signaler à la société AG DiagExpertises, avant le diagnostic (et, au plus tard lors de l'examen du bien par celle-ci) :

- qu'une présence d'insectes destructeurs du bois (termites, etc.) ou les symptômes d'une telle présence (bois feuilleté, etc.) ont été constatés dans le passé dans le bien ou à proximité de celui-ci.
- qu'un traitement a déjà été effectué sur le site et, dans ce cas, à fournir tous les justificatifs nécessaires (facture de traitement, attestation de garantie[1]). En l'absence de présentation de justificatifs par le donneur d'ordre le rapport le signalera.

Il est rappelé que, dès qu'il a connaissance de la présence de termites dans un immeuble bâti, l'occupant (ou, à défaut, le propriétaire) est tenu d'en faire la déclaration en mairie, conformément au Code de la construction et de l'habitation.

3 REPÉRAGE AMIANTE (« AVANT VENTE » ou « AVANT TRAVAUX »)

Ce diagnostic destiné à rechercher la présence d'amiante dans les locaux et leur enveloppe extérieure, peut nécessiter des prélèvements d'une petite quantité de matière (ex. fragment d'un enduit projeté) afin de déterminer sa nature véritable (repérage avant vente : articles R. 1334-15 et suivants du Code de la santé publique, arrêtés du 12 décembre 2012 et norme NF X 46-020 ; repérage avant travaux : articles R. 4412-97 et suivants du Code du travail, arrêté du 16 juillet 2019 et norme NF X 46-020). Les prélèvements sont analysés par un laboratoire accrédité ; le rapport définitif est transmis après réception des résultats d'analyse.

Le nombre et la localisation des prélèvements ne peuvent être imposés à notre technicien.

Toutefois, en cas de refus de prélèvements par le donneur d'ordre, le rapport le signalera afin de rappeler qu'un doute subsiste quant à la présence d'amiante.

Dans le cas d'un diagnostic du type « avant travaux » le donneur d'ordre devra communiquer à la société AG DiagExpertises avant le diagnostic, la liste et la localisation précise des travaux prévus par lui (soit en nous fournissant le devis des travaux, soit en nous fournissant une attestation émanant du professionnel en charge de la conception ou de la réalisation de ces travaux).

> **IMPORTANT**
>
> À réception du rapport de mission, le donneur d'ordre devra vérifier que le périmètre des travaux annoncé dans notre rapport correspond au périmètre réel dont il a lui-même connaissance.

4 CONSTAT DE RISQUE D'EXPOSITION AU PLOMB (CREP)

Le CREP est établi conformément aux articles L. 1334-5 et suivants et R. 1334-10 et suivants du Code de la santé publique, à l'arrêté du 19 août 2011 et à la norme NF X 46-030. Il porte sur les revêtements des immeubles d'habitation construits avant le 1er janvier 1949. Les concentrations en plomb sont mesurées à l'aide d'un appareil à

[1] Pour mémoire, un traitement peut être garanti jusqu'à 10 ans ; aussi, en cas de vente du bien traité avant l'expiration de la garantie, il est nécessaire d'en aviser le futur propriétaire.

fluorescence X, sans dégradation des revêtements ; un prélèvement pour analyse en laboratoire peut exceptionnellement être nécessaire.

Le donneur d'ordre doit donner accès à l'ensemble des pièces et des revêtements (y compris ceux masqués par du mobilier) et informer les occupants de l'intervention. Pour des raisons de sécurité, le technicien peut demander aux personnes présentes de se tenir à l'écart pendant les mesures.

IMPORTANT

Lorsque le constat met en évidence des facteurs de dégradation du bâti ou des revêtements dégradés contenant du plomb, AG DiagExpertises est tenue d'en informer les occupants et, dans les cas prévus par la réglementation, de transmettre une copie du constat à l'autorité administrative compétente (Agence régionale de santé), conformément à l'article L. 1334-10 du Code de la santé publique. Le donneur d'ordre ne peut s'opposer à cette transmission.

Le CREP est valable un an pour une vente lorsqu'il révèle des revêtements contenant du plomb au-delà du seuil réglementaire (sans limite de durée dans le cas contraire) et six ans pour une location.

5 MESURAGE (LOI CARREZ ET SURFACE HABITABLE « LOI BOUTIN »)

Le mesurage de la surface privative d'un lot de copropriété (loi Carrez : article 46 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 et article 4-1 du décret n° 67-223 du 17 mars 1967) est réalisé en vue de sa vente ; le mesurage de la surface habitable (loi Boutin : article 3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989) est réalisé en vue de la location d'un logement nu à usage de résidence principale.

Le donneur d'ordre doit fournir à la société AG DiagExpertises une description sommaire du lot concerné (nombre de pièces, étage, etc.), une copie du titre de propriété, le règlement de copropriété et l'état descriptif de division (pour un lot de copropriété), ainsi que le mesurage recueilli par lui lors de l'achat du bien.

Le donneur d'ordre s'engage à alerter la société AG DiagExpertises si le mesurage effectué par celle-ci devait présenter un écart avec un mesurage effectué antérieurement.

IMPORTANT

Dans ce cas, le donneur d'ordre s'engage à ne pas faire usage du rapport de mesurage établi par la société AG DiagExpertises tant que l'origine de cet écart n'aura pas été déterminée.

Le mesurage porte sur les locaux tels qu'ils existent au jour de la visite ; AG DiagExpertises ne vérifie pas la conformité des surfaces aux autorisations d'urbanisme ou au règlement de copropriété.

6 DPE (Y COMPRIS DPE AVEC MENTION)

Le DPE est établi conformément aux articles L. 126-26 et suivants et R. 126-15 et suivants du Code de la construction et de l'habitation et à la méthode de calcul réglementaire. Il est transmis par AG DiagExpertises à l'ADEME, qui lui attribue un numéro d'identification, et ses données sont intégrées à l'observatoire des DPE.

Avant le diagnostic, le donneur d'ordre doit fournir à la société AG DiagExpertises tous les justificatifs (factures, etc.) des travaux de nature thermique (isolation, installation et/ou rénovation d'un appareil ou d'un équipement, etc.) effectués dans le bien faisant l'objet du DPE, concernant l'isolation et les équipements de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Cette communication doit intervenir le plus tôt possible (par courrier électronique ou tout autre moyen) et, au plus tard le jour du diagnostic.

En l'absence de justificatifs, les valeurs par défaut prévues par la méthode réglementaire seront appliquées, ce qui peut conduire à une étiquette moins favorable. Le donneur d'ordre donne également accès à l'ensemble des équipements (chaudière, ballon d'eau chaude, ventilation, combles, etc.).

DPE « avec mention » : pour les DPE à l'immeuble, les immeubles d'habitation collectifs et les bâtiments à usage autre que d'habitation, le donneur d'ordre ou le syndic communique en outre les documents relatifs aux parties communes et aux équipements collectifs (plans, caractéristiques des installations collectives de chauffage, d'eau chaude et de ventilation, relevés de consommations, contrats d'entretien, etc.).

7 AUDIT ÉNERGÉTIQUE

L'audit énergétique réglementaire (article L. 126-28-1 du Code de la construction et de l'habitation et arrêté du 4 mai 2022 modifié) est réalisé lors de la vente d'une maison individuelle ou d'un immeuble en monopropriété dont le DPE relève des classes E, F ou G. Il comprend un état des lieux de la performance énergétique du bâtiment et des scénarios de travaux permettant d'atteindre une rénovation performante, par étapes. Il est transmis à l'ADEME.

Le donneur d'ordre fournit les mêmes justificatifs que pour le DPE, ainsi que tout document utile (plans, factures de travaux, DPE antérieurs, informations sur l'occupation du logement), et donne accès à toutes les parties du bâtiment (combles, sous-sol, locaux techniques, équipements).

> **IMPORTANT**
>
> Les montants de travaux et d'aides financières figurant dans l'audit sont des estimations indicatives établies à partir de coûts moyens et de la réglementation en vigueur au jour de l'audit. Ils ne constituent ni un devis ni un engagement d'obtention des aides, et ne dispensent pas de consulter des entreprises qualifiées (RGE) avant toute décision.

8 DIAGNOSTIC ÉLECTRICITÉ

Le diagnostic est réalisé conformément à l'arrêté du 28 septembre 2017 et à la norme NF C 16-600.

Avant le diagnostic, le donneur d'ordre informe l'occupant du logement de la réalisation prochaine d'un diagnostic et de la nécessité de mettre hors tension les équipements sensibles (ex : matériel programmable).

L'occupant des lieux doit signaler à notre technicien, avant le diagnostic les parties de l'installation qui ne doivent pas être mises hors tension (matériel de surveillance médicale, alarme, etc.)

Pendant toute la durée du diagnostic, le donneur d'ordre s'assure que tous les locaux demeurent accessibles et que l'installation reste alimentée en électricité.

9 DIAGNOSTIC GAZ

Le diagnostic est réalisé conformément à l'arrêté du 6 avril 2007 modifié et à la norme NF P 45-500.

Pendant toute la durée du diagnostic, le donneur d'ordre s'assure que l'installation est effectivement alimentée en gaz. Les appareils doivent être en état de fonctionner et le compteur accessible.

En cas de détection d'un « DGI » (danger grave et immédiat) notre technicien interrompra aussitôt l'alimentation de tout ou partie de l'installation, afin de garantir la sécurité des occupants des lieux.

Dans ce cas, AG DiagExpertises signale l'anomalie au distributeur de gaz et en informe le donneur d'ordre ; l'appareil ou la partie d'installation concernée est identifié par une étiquette de condamnation. La remise en service ne pourra intervenir qu'après suppression du danger par un professionnel qualifié.

10 ÉTAT DES RISQUES (ERP)

L'état des risques est établi conformément aux articles L. 125-5 et R. 125-23 et suivants du Code de l'environnement, à partir des informations mises à disposition par l'État (arrêtés préfectoraux, plans de prévention des risques, zonages sismique et radon, recul du trait de côte, secteurs d'information sur les sols, etc.) à la date de son établissement. Il ne comporte aucune visite ni investigation technique du bien.

Il appartient au donneur d'ordre (vendeur ou bailleur) de vérifier, compléter et signer l'état des risques et, notamment, de déclarer les sinistres ayant donné lieu à indemnisation au titre d'une catastrophe naturelle ou technologique dont il a connaissance (article L. 125-5, IV du Code de l'environnement).

> **IMPORTANT**
>
> L'état des risques doit dater de moins de six mois au jour de la signature de l'acte (promesse de vente, acte authentique ou bail). Il appartient au donneur d'ordre d'en faire établir un nouveau si ce délai est dépassé.