

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## URBA DIAGS

### 1- Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de services proposées par la société URBA DIAGS (dit le « Prestataire ») auprès d'un client ou donneur d'ordre, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale (dit le « Client »).

La signature par le Client (ou par un mandataire agissant pour ordre) d'un devis ou ordre de mission émis par le Prestataire implique la connaissance et l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente et vaut conclusion de contrat entre le Client et le Prestataire (dit le « Contrat »).

Le Client (ou son mandataire) déclare et garantit au Prestataire qu'il jouit de la pleine capacité et des pouvoirs nécessaires pour conclure valablement le Contrat et donner pleinement accès aux locaux considérés.

Les Conditions Générales de Vente sont communiquées au Client préalablement à la conclusion de la commande. Le Prestataire pourra faire évoluer à tout moment et sans préavis ses Conditions Générales de Vente pour l'avenir.

### 2- Nature des prestations

Les diagnostics immobiliers réalisés par URBA DIAGS sont conformes aux réglementations en vigueur au moment de la réalisation de la mission.

Les diagnostics sont réalisés sur la base d'examens visuels, observations directes ou indirectes, données à caractère public ainsi que tout justificatif figurant sur la liste des données d'entrées acceptées par les pouvoirs publics (factures, études réglementaires, contrats de maintenance).

Outre les diagnostics immobiliers réglementaires, URBA DIAGS propose la réalisation de Projets de Plan Pluriannuel de Travaux (PPPT) au sens de la loi Climat et Résilience du 22 août 2021 et de ses décrets d'application.

Le PPPT constitue une mission de conseil technique distincte des diagnostics immobiliers classiques.

Il s'agit d'une étude de planification portant exclusivement sur les parties communes de l'immeuble, établie sur la base d'une inspection visuelle du bâti, des équipements collectifs et, le cas échéant, du Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) collectif en vigueur.

Cette mission est réalisée par le Prestataire dont les compétences sont conformes au Décret n°2022-663 du 25 avril 2022 fixant les compétences et les garanties exigées pour les personnes établissant le Projet de Plan Pluriannuel de Travaux des immeubles soumis au statut de la copropriété.

Sur simple demande du Client, la société URBA DIAGS pourra fournir les justificatifs nécessaires suivants :

- Un diplôme sanctionnant une formation du niveau de l'enseignement supérieur d'une durée minimale de trois ans ou d'une durée équivalente à temps partiel dans le domaine des techniques du bâtiment, dispensée dans une université ou un établissement d'enseignement supérieur ou dans un autre établissement de niveau équivalent, ce diplôme ayant été délivré par une autorité compétente d'un Etat de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ;
- Une certification de qualification professionnelle dans le domaine des techniques du bâtiment de niveau équivalent.

## **2.1 Spécificités de la mission Projet de Plan Pluriannuel de Travaux (PPPT)**

### **2.1.1 Contenu de la mission**

La mission PPPT comprend :

- Une inspection visuelle des parties communes de l'immeuble (structure, toiture, façades, réseaux collectifs, équipements communs) ;
- L'analyse de l'état du bâti sur la base des zones accessibles à la date de visite ;
- L'établissement d'une liste hiérarchisée de travaux à envisager sur une période de 10 ans ;
- Une estimation budgétaire indicative des travaux identifiés ;
- La remise d'un rapport de PPPT destiné à être présenté à l'assemblée générale des copropriétaires.

### **2.1.2 Limites de prestations**

Le PPPT ne constitue pas :

- Une mission de maîtrise d'œuvre ou de suivi de chantier ;
- Un Diagnostic Technique Global (DTG) au sens de l'article L731-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, sauf mention expresse sur l'ordre de mission ;
- Un audit énergétique réglementaire ;
- Une expertise structurelle nécessitant des investigations destructives ou des sondages.

Les estimations budgétaires figurant dans le PPPT sont établies à titre indicatif sur la base des prix de marché constatés à la date de rédaction du rapport. Elles ne constituent pas un engagement contractuel sur le coût réel des travaux.

### **2.1.3 Caractère non opposable du PPPT**

Le PPPT remis par la société URBA DIAGS est un document préparatoire. Il n'a pas de caractère contraignant et n'est pas opposable aux copropriétaires tant qu'il n'a pas été soumis au vote de l'assemblée générale conformément à l'article 14-2 de la loi du 10 juillet 1965.

URBA DIAGS n'est pas responsable des décisions prises ou non prises par l'assemblée générale sur la base du PPPT, ni des conséquences d'un rejet total ou partiel du document par les copropriétaires.

### **2.1.4 Impartialité et indépendance**

Conformément aux dispositions légales applicables, le Prestataire atteste de son impartialité et de son indépendance vis-à-vis :

- Du syndicat des copropriétaires et de ses membres ;
- Du syndic mandaté par la copropriété ;
- De toute entreprise susceptible de réaliser les travaux préconisés dans le PPPT.

Cette attestation sur l'honneur est jointe au rapport de PPPT remis au Client.

## **3- Commande - Ordre de mission - Formation du Contrat**

Toute intervention fait l'objet d'un ordre de mission envoyé au Client avant exécution de la commande. Cet ordre précise :

- La nature des diagnostics à réaliser
- La description détaillée des coordonnées et des conditions d'accès au bien
- Le détail du prix convenu entre le Client et le Prestataire

La commande est matérialisée soit :

- Par un devis signé ;
- Par une validation écrite via mail ou plateforme dédiée ;
- Par une demande d'intervention expressément acceptée par URBA DIAGS.

Toute commande acceptée par le Client est réputée ferme et définitive et engage l'exécution de la prestation convenue avec le Prestataire.

Aussi, le Client ne pourra se prévaloir d'avoir eu méconnaissance des présentes Conditions Générales de Vente lors de l'exécution de la commande par le prestataire.

#### 4- Périmètre de mission

Sauf mission spécifique mentionnée sur l'ordre de mission, les diagnostics réalisés par le Prestataire portent exclusivement sur :

- Les surfaces, volumes, pièces et locaux privatifs ;
- Les locaux normalement accessibles au moment de l'intervention ;
- Les locaux ne nécessitant ni déplacement de mobilier, ni démontage, ouverture destructive, utilisation d'équipements spécifiques (échelle, nacelle, outillage particulier)

Seules les zones prises en compte sont celles ayant pu être visitées et décrites dans les rapports de diagnostics par le Prestataire et qui feront foi pour toute contestation éventuelle.

Les références cadastrales, lots, surfaces ou informations administratives mentionnées dans les rapports de diagnostics sont celles fournies par le Client, qui demeure pleinement responsable de leur exactitude.

Toute observation formulée hors du périmètre réglementaire de la mission est donnée à titre purement informatif et ne constitue ni une expertise, ni une analyse exhaustive du bâtiment.

Dans le cadre spécifique des missions PPPT, le périmètre d'inspection porte exclusivement sur les parties communes de l'immeuble, telles que définies dans le règlement de copropriété. Les parties privatives sont exclues du périmètre, sauf mention contraire expressément stipulée sur l'ordre de mission.

L'état du bâti constaté est celui observable à la date de visite, dans les zones normalement accessibles sans travaux préalables, sans équipement spécifique non prévu à l'ordre de mission, et sans investigation destructive. Toute zone non accessible lors de la visite fera l'objet d'une réserve explicite dans le rapport.

#### 5- Obligations du Client

Pour toute conclusion du Contrat entre le Prestataire et le Client, ce dernier s'engage à garantir les éléments suivants :

- Permettre l'accès à l'ensemble des locaux, y compris les autorisations spécifiques à certains locaux, ainsi que l'accessibilité aux équipements à diagnostiquer et à contrôler
- Fournir préalablement à la visite du Prestataire :

- o Les plans du bien diagnostiqué (si existants)
- o Les factures de travaux antérieurs réalisés sur le bien diagnostiqué (si existants)
- o Les diagnostics antérieurs réalisés sur le bien diagnostiqué (si existants)

En outre, le Client devra signaler toute particularité susceptible d'influer sur le bon déroulement de la mission confiée au Prestataire.

Le client s'engage notamment :

- À fournir tous documents utiles à la mission (plans, titres, diagnostics antérieurs, invariants fiscaux, références cadastrales, attestations de surfaces) ;
- Garantir l'accès libre, sécurisé et complet aux locaux à diagnostiquer ;
- Être présent lors de l'intervention ou organiser la remise des clés au Prestataire ;
- Assurer la sécurité du personnel de URBA DIAGS ;
- Mettre à disposition, le cas échéant, les moyens matériels nécessaires à l'accès (ex : nacelle, chariot élévateur).

Toute impossibilité d'accès, information erronée ou incomplète pourra entraîner :

- Un report d'intervention associé d'une facturation complémentaire ;
- L'impossibilité d'établir un rapport conforme aux réglementations en vigueur et ce sans que la responsabilité de URBA DIAGS ne puisse être engagée ;
- En cas d'absence du Client ou de la personne mandatée par ce dernier le jour même de la visite et ce, sans avoir prévenu préalablement le Prestataire d'un empêchement ou de cas de force majeure, une facturation de 50% du montant total de la prestation au titre de frais de déplacements engagés par le Prestataire sera exigée.

## 6- Responsabilité du Prestataire

La société URBA DIAGS s'engage à exécuter ses prestations conformément aux réglementations en vigueur à la date d'établissement des diagnostics.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et dans la limite permise par la loi.

Les rapports sont établis sur la base des constatations effectuées au jour de la visite et des données d'entrée fournies par le Client. Elles ne préjugent en aucun cas l'évolution ultérieure du bien diagnostiqué.

La société URBA DIAGS est tenue à une obligation de moyens sur l'élaboration de ses diagnostics immobiliers et établit ces derniers conformément aux règles et normes applicables à la profession et à la date d'établissement du diagnostic.

La société URBA DIAGS est une entreprise financièrement et juridiquement indépendante. Conformément à l'article L271-6 du Code de la Construction et de l'Habitation, le Prestataire est totalement indépendant des sociétés de travaux et traitements pouvant être mis en œuvre après ses diagnostics, garantissant l'impartialité et la validité de ceux-ci vis-à-vis de la loi.

Les rapports ne sont valables que selon la réglementation applicable à leur date d'émission. Toute évolution réglementaire ou modification du bien peut nécessiter un nouveau diagnostic.

Conformément à l'article 5 du présent document, la responsabilité de URBA DIAGS ne saurait être engagée en cas :

- D'information erronées ou incomplètes fournies par le Client ;
- D'impossibilité d'accès aux locaux ou aux zones devant être visitées dans le cadre du diagnostic ;
- De modification ultérieure du bien ;
- D'utilisation des rapports hors de leur cadre réglementaire.

Il est rappelé que toute utilisation frauduleuse par le Client des diagnostics établis par la société URBA DIAGS n'engage en rien la société et n'engage uniquement le Client.

Pour les missions de PPPT, le Prestataire n'est pas responsable des conséquences résultant de documents incomplets, inexacts ou non communiqués par le syndicat des copropriétaires.

## 7- Cas de force majeure

Outre les impossibilités d'accès, les cas de force majeure suivantes nécessiteront une reprogrammation sans frais de la prestation fournie par le Prestataire au Client :

- Intempéries graves
- Pannes d'outils rendant l'exécution de la prestation impossible
- Sinistre grave ayant lieu sur les lieux de la prestation
- Grève empêchant l'accès au bien immobilier diagnostiqué
- Arrêtés administratifs tels que mise en péril du bien immobilier diagnostiqué
- Maladie du Prestataire empêchant l'intervention

## 8- Contestation

Toute contestation doit être signalée au Prestataire dans les 15 jours de la réception du rapport afin de permettre un traitement diligent du dossier, sans préjudice des droits légaux du Client.

## 9- Durée de validité des diagnostics

À titre informatif, la durée de validité des diagnostics est la suivante selon la réglementation en vigueur :

- Diagnostic de performance énergétique individuel : 10 ans
- Diagnostic de performance énergétique collectif (immeuble) : 10 ans
- Diagnostic Loi Carrez/Loi Boutin : Illimité (si aucune modification de surface)
- Etat des risques et pollutions : 6 mois

Passé ces délais, la validité légale des rapports est de la responsabilité du Client. Les compétences où la société URBA DIAGS est certifiée figurent dans l'article 14 du présent document.

L'état des risques et pollutions (ERP) est établi à partir des informations mises à disposition par les autorités publiques via les outils réglementaires en vigueur à la date de réalisation. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas d'évolution ultérieure de ces données ou d'erreur provenant des sources officielles.

Les rapports ERP sont générés via des outils réglementaires agréés (Preventimmo, Natural Risks).

Il est rappelé que le PPPT est un document élaboré par la copropriété pour mettre en place un échéancier des travaux sur une période de 10 ans (avec actualisation décennale obligatoire) et n'acquiert de valeur contraignante (PPT) qu'après son adoption par vote de l'assemblée générale des copropriétaires à la majorité absolue.

La société URBA DIAGS ne saurait être tenue responsable de l'absence de mise à l'ordre du jour ou de vote par le syndic.

## 10- Délai d'intervention et de remise des rapports

Les délais d'intervention sont convenus entre le Client et le Prestataire.

Sauf conditions particulières, les rapports de diagnostic DPE individuels sont transmis dans un délai indicatif de 3 jours ouvrés après l'intervention du Prestataire.

Les rapports de diagnostic DPE collectif (ou bâtiment autre que d'habitation) sont transmis dans un délai indicatif de 5 jours ouvrés après l'intervention du Prestataire.

Ces délais peuvent être prolongés notamment en cas :

- D'informations manquantes ;
- De mission complémentaire ;

- Dans tous les cas éventuels de force majeure définies à l'article 5 du présent document

Pour les missions PPPT, le délai indicatif de remise du rapport est de 15 à 30 jours ouvrés à compter de la date de visite, selon la taille et la complexité de la copropriété.

Ce délai est précisé sur l'ordre de mission. Il pourra être prolongé en cas de non-réception des documents demandés au Client dans les délais convenus.

## **11- Conditions tarifaires - Modalités de paiement**

Les prix sont ceux figurant au devis accepté. Ils sont exprimés en euros. Conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts, la société URBA DIAGS n'est pas assujettie au taux de TVA en vigueur.

Toute mission complémentaire ou toute modification du périmètre initial (surface, dépendance non détectée, lot supplémentaire, erreur d'information) fera l'objet d'un avenant au Contrat entre le Client et le Prestataire, donnant lieu à une facturation complémentaire.

Sauf accord contraire entre les deux parties, le paiement est exigible :

- Lors de la commande et au plus tard le jour de l'intervention ;
- En cas de mission nécessitant une pré-visite des lieux, un montant de 20% sera exigible lors de la commande avec le solde facturé en fin de mission

Le Prestataire ne transmettra les rapports de diagnostics qu'après paiement intégral de la prestation. En cas de retard de paiement, la société se réserve le droit d'appliquer les pénalités suivantes :

- Pénalités légales de retard applicables conformément à l'article L.441-10 du Code de Commerce pour les clients professionnels
- Indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement pour les clients professionnels

Pour les missions PPPT, les modalités de paiement suivantes s'appliquent, sauf accord contraire entre les parties :

- 20 % du montant total exigible à la signature de l'ordre de mission (acompte de lancement) ;
- 80 % du solde exigible à la remise du rapport final, préalablement à sa transmission au Client.

Note importante :

Les conditions tarifaires citées ci-dessus ne s'appliquent pas aux commandes effectuées par le Client sur des places de marché auxquelles la société URBA DIAGS est affiliée.

Le Client devra se référer aux conditions générales de vente et de services établies par la place de marché correspondante.

## **12- Droit de rétractation (clients particuliers)**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, le Client particulier qui souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours doit le demander expressément par écrit (par mail ou autre moyen), et reconnaît renoncer à son droit de rétractation dès lors que la prestation aura été pleinement exécutée. En cas d'exécution partielle, le Client ne peut exiger que le remboursement au prorata de la partie non exécutée.

## **13- Assurance**

La société URBA DIAGS est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès de :

KLARITY ASSURANCE SAS - Police n°CDIAGK002632

Siège social : 3, Rue Racine de Monville, 78240, Chambourcy

## **14- Certifications**

La société URBA DIAGS est certifiée dans les domaines de compétences suivants :

- Diagnostic de performance énergétique individuel
- Diagnostic de performance énergétique par immeuble, bâtiments à usage autre que d'habitation

L'organisme de certification de la société URBA DIAGS est l'organisme LCC QUALIXPERT

N° de certification : C4192

Siège social : 17, Rue des Capucins, 81100, Castres

Pour les missions de Projet de Plan Pluriannuel de Travaux du bâtiment (PPPT), et conformément à l'article 2 du présent document la prestation est réalisée par le Prestataire dont les compétences sont conformes au Décret n°2022-663 du 25 avril 2022 fixant les compétences et les garanties exigées pour les personnes établissant le Projet de Plan Pluriannuel de Travaux des immeubles soumis au statut de la copropriété.

## 15- Propriété intellectuelle des rapports

La transmission des rapports de diagnostic immobilier est conditionnée au paiement intégral de la prestation.

Toute modification ou falsification du rapport établi par le Prestataire par un tiers est interdite. L'utilisation de ces rapports par le Client ne peut être effectuée que dans le cadre réglementaire du diagnostic immobilier.

## 16- Médiation - Règlement des litiges

Après réclamation écrite préalable, et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès du médiateur CM2C.

Siège social : 49, Rue de Ponthieu, 75008, Paris

Le Client pourra déposer une réclamation sur le site internet de ce médiateur : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun, selon la qualité du Client (particulier ou professionnel).

## 17- Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises.

## 18- Traitement des données à caractère personnel

Conformément aux normes Règlement Général sur la Protection des Données (communément appelées RGPD), les informations personnelles portées dans les devis ordres de mission et rapports de diagnostics (identité, adresse, coordonnées) sont utilisées strictement pour la réalisation des missions de diagnostic immobilier.

En cas de refus des devis/ordre de mission établis par la société, URBA DIAGS procédera à la suppression dans les 2 mois des données personnelles transmises par le Client.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression des données les concernant, sauf en cas de litige entre le Prestataire et le Client où ces données pourront être conservées dans le cadre de la défense du Prestataire.

En cas de Contrat conclu entre le Client et le Prestataire, les données des clients peuvent être conservées jusqu'à 5 ans uniquement pour les obligations fiscales et comptables.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles en écrivant à [contact@urba-diags.com](mailto:contact@urba-diags.com).

Le Client dispose du droit de réclamation de ses données personnelles auprès de la CNIL le cas échéant.