

# VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version juillet 2021

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Article 3 – Information précontractuelle**

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

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

## **Article 4 - Présentation des Services**

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

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

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

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

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

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

## **Article 5 - Souscription aux Services – Commande**

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

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

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

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

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

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

5.5 VAHE EXPERTISES se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client :

- en cas d'existence avec ledit Client d'un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou
- si le bien immobilier concerné par les Services présente un danger et pour lequel le Client ne consentirait pas à prendre les mesures de sécurité exigées par VAHE EXPERTISES pour y remédier.

# VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version juillet 2021

## **Article 6 - Modification/annulation de la commande**

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

## **Article 7 - Tarifs**

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

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

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

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

- la surface réelle diagnostiquée est supérieure à celle annoncée,
- la date de construction de l'immeuble est différente que celle déclarée,
- les équipements électriques et de gaz installés dans l'immeuble sont différents de ceux annoncés,

VAHE EXPERTISES se réserve le droit de modifier le prix des Services en application des tarifs en vigueur disponibles sur le Site internet et de reporter la date d'intervention initialement convenue si nécessaire.

## **Article 8 - Modalités de facturation et de paiement**

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

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

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

## **Article 9 - Retard de paiement - Pénalités**

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

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

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

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

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

## **Article 10 - Droit de rétractation**

### **10.1 Contenu du droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la passation de la commande pour exercer son droit de rétractation auprès de VAHE EXPERTISES et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer

de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord express du Client, avant la fin du délai de rétractation.

### **10.2 Exercice du droit de rétractation**

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

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

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

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

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

## **Article 11 - Fourniture des Services - Délai d'exécution**

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

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

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

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

## **Article 12 - Réclamations**

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

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

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

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

## **Article 13 - Obligations de VAHE EXPERTISES**

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

# VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version juillet 2021

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

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

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

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

## **13.4 Attestation sur l'honneur**

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

## **Article 14 - Rapports de diagnostics**

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

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

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

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

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

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

## **Article 15 - Engagements du Client**

### **15.1 Informations communiquées**

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

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

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

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

### **15.2 Disponibilité du Client**

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

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

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

### **15.3 Utilisation des rapports**

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

## **Article 16 - Responsabilité - Garanties - Assurance**

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

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

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

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

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

**16.5** Conformément aux dispositions légales, VAHE EXPERTISES n'a aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à elle, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il lui est demandé d'établir l'un des documents composant le dossier de diagnostic technique.

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

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

## **Article 17 - Propriété intellectuelle**

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

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

## **Article 18 - Données personnelles**

**18.1** En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données personnelles demandées au Client sont nécessaires à l'exécution des Services par VAHE

# VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Version juillet 2021

EXPERTISES et notamment au traitement de sa commande, à la réalisation des Services et à l'établissement des factures.

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

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

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

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

## **Article 19- Force majeure**

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

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

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

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

## **Article 20 - Modification des CG**

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

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

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

## **Article 21 - Absence de renonciation**

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

## **Article 22 - Droit applicable**

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

## **Article 23 – Réclamation et médiation**

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

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

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

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

## **Article 24 – Tribunal compétent en cas de litige**

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

# VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

*Version juillet 2021*

## ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de VAHE EXPERTISES - 12 grande rue Nazareth (31000)  
TOULOUSE.

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

- Date de la commande : \_\_\_\_\_
- Numéro de la commande : \_\_\_\_\_
- Nom du Client : \_\_\_\_\_
- Adresse du Client : \_\_\_\_\_

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

# VAHE EXPERTISES - CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXECUTION - GUIDE D'INTERVENTION

Version juillet 2021

## Etat des Risques et des Pollutions

L'état est réalisé par un prestataire indépendant en indiquant la localisation du bien (parcelle(s) et section(s) cadastrales). Ces dernières devront être vérifiées par le propriétaire avant toute utilisation.

Le cas contraire, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée.

## Repérage Amiante

Constat avant-vente, Dossier Technique Amiante (DTA) et Dossier Amiante des Parties Privatives (DAPP)

Le constat est limité aux seuls matériaux et produits directement visibles et accessibles sans investigation destructive du périmètre de la mission. La réalisation du repérage est faite en respectant la méthodologie en vigueur à la date d'intervention. Les sondages et les prélèvements des matériaux et produits susceptibles de contenir de l'amiante sont effectués selon la norme NFX 46-020. En cas de refus de prélèvement (prix unitaire 50€ TTC) portant sur les matériaux de la liste A (Annexe 13-9 du Code de la santé publique), un pré-rapport sera alors émis, ce dernier ne pourra être exploité pour conclure une transaction. Le constat ne peut en aucun cas être utilisé comme un repérage préalable à la réalisation de travaux ou de démolition.

## Diagnostic de Performance Énergétique (DPE)

Le DPE V3 est réalisé selon la méthode conventionnelle basée sur des standards d'utilisation et de construction du bâtiment au moyen du logiciel 3CL-DPE (ou logiciel équivalent). L'attention du donneur d'ordre est attirée sur le fait que la recherche des isolants s'applique aux seuls matériaux et produits des composants de la construction directement visibles et accessibles sans investigation destructive. Pour intégrer les caractéristiques réelles du logement lors de la réalisation du DPE, la réglementation demande au propriétaire de fournir au diagnostiqueur un certain nombre de documents, dont la liste figure à l'annexe 2 de l'arrêté du 31 mars 2021.

En l'absence de justificatifs émanant de documents officiels ou de professionnels, pour les caractéristiques que le diagnostiqueur ne pourra pas déduire d'une mesure, d'une observation directe ou de données publiques en ligne, une valeur par défaut définie par la réglementation sera affectée. L'attribution d'une telle « valeur par défaut » est susceptible de dégrader le classement du logement. Afin que le logement ait le meilleur classement possible au regard de ses caractéristiques réelles, il est primordial que le propriétaire ou le donneur d'ordre puisse fournir les documents justificatifs.

La réglementation stipule qu'aucune donnée d'entrée ne peut être obtenue sur simple déclaration du propriétaire du bien, si elle n'est pas confirmée par l'un des documents justificatifs listés à l'annexe 2 de l'arrêté (voir liste des documents en annexes de nos conditions générales).

## Mesurage Loi Carrez

L'acte de propriété et le règlement de copropriété dans leurs dernières versions devront être remis au diagnostiqueur. En cas de non présentation, la société Vahé Expertises se verra déchargée de toute responsabilité. Les surfaces annoncées seront donc celles visitées avec le donneur d'ordre ou la personne accompagnante (le cas échéant).

La superficie « Loi Carrez » est la superficie des planchers des locaux clos et couverts, après déduction des surfaces occupées par les murs, cloisons, marches et cages d'escalier, gaines, embrasures de portes et fenêtres. Il n'est pas tenu compte des planchers et des parties des locaux d'une hauteur inférieure à 1,80m, ni des surfaces inférieures à 8m<sup>2</sup>. La superficie des caves, sous-sols ; remises, garages, terrasses, séchoirs extérieurs au logement, locaux communs et autres dépendances ne sont pas pris en compte dans le calcul.

## Surface habitable – Mesurage Loi Boutin

La surface habitable d'un logement doit être calculée à partir de la surface plancher construite, en déduisant les surfaces d'implantation des murs, cloisons, marches et cages d'escaliers, gaines ainsi que les embrasures des portes et fenêtres.

La superficie des combles non aménagés, caves, sous-sols ; remises, garages, terrasses, loggias, balcons, séchoirs extérieurs au logement, vérandas, volumes vitrés, locaux communs et autres dépendances ne sont pas pris en compte dans le calcul. Les surfaces d'une hauteur inférieure à 1,80m ne sont également pas prise en compte.

## Constat des Risques d'Exposition au Plomb (CREP)

Le CREP consiste à mesurer la concentration en plomb de tous les revêtements du bien concerné, afin d'identifier ceux contenant du plomb, qu'ils soient dégradés ou non, à décrire leur état de conservation et à repérer les facteurs de dégradation du bâti permettant d'identifier les situations d'insalubrité.

Si le bien immobilier est affecté en partie à des usages autres que l'habitation, le CREP ne porte que sur les parties affectées à l'habitation. Dans les locaux annexes de l'habitation, le CREP ne porte que sur ceux qui sont destinés à un usage courant, tels que la buanderie. Le donneur d'ordre devra informer le diagnostiqueur de la présence éventuelle d'un enfant mineur.

## Diagnostic Termite :

L'examen consiste à repérer des traces d'infestations ou altérations provoquées par les termites. Au moment de l'intervention, le diagnostiqueur procède à l'examen visuel de l'ensemble des parties visibles et accessibles susceptibles d'être démontées sans outils ainsi que de sondages destructifs des bois (sauf les parties déjà altérées ou dégradées) au moyen d'un poinçon.

Tous les éléments cachés (plafond, murs, sols) par du mobilier, des revêtements de décoration, panneaux de bois, cloison ou tout autre matériau pouvant masquer un élément bois ne peuvent être examinés par manque d'accessibilité. La mission du diagnostiqueur ne l'autorise pas à procéder à des démontages ou des sondages destructifs par conséquent il ne lui est pas permis de contrôler les parties d'ouvrage et éléments en bois inclus dans la structure du bâtiment. Le diagnostic n'a de valeur que pour la recherche exclusive de présence de termites dans le bâtiment pour la date de la visite.

Par ailleurs, au-delà d'une hauteur de 3m, le propriétaire devra mettre à disposition un moyen d'accès sécurisé type nacelle ou échafaudage afin de sécuriser l'intervention du diagnostiqueur.

## Etat de l'installation intérieure de gaz

L'état de l'installation intérieure de gaz est effectué selon la norme NF P 45-500. L'état ne porte que sur les constituants visibles et accessibles de l'installation au moment du diagnostic, sans préjuger des modifications susceptibles d'intervenir ultérieurement sur tout ou partie de l'installation. Il s'effectue sans montage ni démontage, hormis les exceptions mentionnées dans le présent document. L'opérateur informe, explique et localise les anomalies au donneur d'ordre qui peuvent être découvertes et leurs conséquences. Il évalue les risques pouvant compromettre la sécurité des personnes sans préjuger de la conformité de l'installation vis-à-vis de quelque réglementation que ce soit. Le constat de sécurité gaz concerne tous les dispositifs de production individuelle de chaleur ou eau chaude sanitaire, ainsi que les installations d'appareils de cuisson alimentés par une tuyauterie fixe. Le diagnostiqueur contrôle l'état de la tuyauterie fixe, le raccordement en gaz des appareils, la ventilation des locaux et la combustion.

En cas de détection d'un Danger Grave Immédiat ou DGI, le diagnostiqueur sera dans l'obligation :

- D'interrompre immédiatement partiellement ou totalement, l'alimentation en gaz de l'installation.

- D'apposer les étiquettes de condamnation sur la (ou les) partie(s) d'installation concernée(s).

- De faire signer le rapport par le donneur d'ordre ou son représentant ou lui adresser par lettre recommandée.

- Informer immédiatement le distributeur de gaz.

Le donneur d'ordre assure outre l'accessibilité des locaux, que l'habitation soit alimentée en gaz et que les appareils présents soient en service. Le donneur d'ordre s'engage à :

- Fournir les documents d'entretien et de contrôle de la chaudière et des conduits de moins d'un an.

- Faire accompagner le diagnostiqueur lors de la visite. La personne accompagnatrice prendra la responsabilité de mettre en service et hors service les appareils, le cas contraire certains points de contrôle ne pourront être vérifiés.

Le donneur d'ordre est responsable et reste pleinement engagé en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pas 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.

## Etat de l'installation intérieure d'électricité

L'état de l'installation intérieure d'électricité est effectué selon la norme NF C 16-600 et l'arrêté du 28 septembre 2017. Il ne porte que sur les constituants visibles et accessibles de l'installation au moment du diagnostic.

Il ne porte pas sur le fonctionnement des installations électriques et en aucun cas sur la conformité de l'installation vis-à-vis d'une quelconque réglementation mais sur son état apparent visant la sécurité des personnes et des biens. Il s'effectue, sans montage ni démontage hormis l'accès au TGBT (tableau général basse tension) si le démontage des capots des tableaux électriques est possible. La responsabilité de l'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés.

Sont exclus les matériels d'utilisation amovibles, les circuits internes des matériels d'utilisation fixes destinés à être reliés à l'installation électrique fixe, les installations de production d'énergie électrique du générateur jusqu'au point d'injection au réseau public de distribution, d'énergie ou au point de raccordement à l'installation intérieure, les circuits de téléphonie, de télévision, de réseau informatique, de vidéophonie, de centrale d'alarme, lorsqu'ils sont alimentés en régime permanent sous tension inférieure à 50V en courant alternatif et 120V en courant continu.

Le donneur d'ordre est responsable et reste pleinement engagé en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée.

Le donneur d'ordre s'engage à :

- Assurer l'accessibilité des locaux et dépendances.

- Assurer l'accessibilité des parties de l'installation situées dans les zones communes visitées par le diagnostic.

- Assurer l'alimentation en électricité effective de l'installation si celle-ci ne fait pas l'objet d'une interruption.

- Faire accompagner le diagnostiqueur lors de la visite, le cas contraire certains points de contrôle ne pourront être vérifiés.

- L'accompagnateur prendra la responsabilité de mettre en service et hors service les appareils.

## Rappel des critères du logement décent

Tout bailleur a l'obligation de louer un logement décent (loi 2002) en respectant les critères suivants.

- Louer une surface minimum : le logement doit mesurer au minimum 9m<sup>2</sup> au sol et 2,20m de hauteur sous-plafond ou avoir un volume de 20 m<sup>3</sup>.

- Proposer des équipements de confort : accès à l'eau potable, évacuation des eaux usées, installations sanitaires, chauffage, éclairage...

- veiller à la **sécurité physique et à la santé du locataire** : en prévenant notamment les risques liés à l'installation électrique ou encore la présence d'amiante ou de plomb dans la construction ;

- respecter la **décence énergétique** : l'isolation thermique et le système de ventilation doivent être suffisamment efficaces ;

- garantir l'absence d'**espèces nuisibles ou de parasites** : rats, souris, termites, cafards, punaises de lit.

Le propriétaire doit fournir au locataire un logement décent, c'est-à-dire un logement d'une surface minimum, qui ne constitue pas un risque pour la sécurité ou la santé du locataire, dans lequel il n'y a pas d'animaux nuisibles, qui respecte un critère de performance énergétique minimale, qui comporte certains équipements. Si ce n'est pas le cas, le locataire dispose de recours. Si le propriétaire ne fait pas les travaux nécessaires, il peut être sanctionné.

# VAHE EXPERTISES – LISTE NON EXHAUSTIVE DES DOCUMENTS NECESSAIRES LORS DE L'INTERVENTION

Version juillet 2021

DOMAINE	DOCUMENTS
Général	Acte de propriété
	Règlement de copropriété
	La description précise du bien (lots, caves, parkings, dépendances...)
	Permis de construire du bâtiment et le cas échéant de ses extensions
	Pour déterminer le type de bâtiment : Taxe d'habitation, calcul thermique réglementaire ou EFAE
	La catégorie d'Etablissement Recevant du Public (le cas échéant)
	Le type d'Etablissement Recevant du Public (le cas échéant)
	Informations cadastrales (section(s), parcelle(s))
	Coordonnées du propriétaire des installations communes ou syndic (le cas échéant)
	Justificatif permettant de déterminer l'année de rénovation du bien
	Le plan ou croquis du bien
Gaz	Les plans et factures des éventuelles rénovations
	Le descriptif technique du bâtiment
	Diagnostic gaz réalisé précédemment
	Certificat de conformité gaz (le cas échéant)
	Dernière facture de gaz
Electricité	Certificat d'entretien de la chaudière
	Certificat de vacuité des conduits de fumée
	Diagnostic Electrique réalisé précédemment
Amiante	Certificat de conformité d'électricité (le cas échéant)
	Dernière facture d'électricité
Plomb	Diagnostic Amiante réalisé précédemment
Surface	Autre(s) document(s) fourni(s)
	Diagnostic plomb réalisé précédemment
Diagnostic de Performance Energétique (DPE)	Diagnostic de surface réalisé précédemment
	La description précise des lots de copropriété (caves, parkings, greniers, dépendances...)
	Diagnostic D.P.E réalisé précédemment
	Factures de chauffage et d'ECS pour les biens à usage autre que d'habitation.
	Plan de la maison, de l'appartement ou de l'immeuble
	Plan de situation ou plan de masse du bâtiment
	Plan de situation ou plan de masse du bâtiment
	Attestation de surface habitable (si déjà réalisée)
	Avis de taxe d'habitation
	Relevé de propriété
	Descriptif des équipements collectifs fournis par le propriétaire des installations collectives ou le syndic de copropriété (le cas échéant)
	Contrat de maintenance ou d'entretien des équipements
	Notices techniques des équipements
	Déclaration préalable de travaux de rénovation, dans le cas où cette procédure était nécessaire (par exemple pour une isolation thermique par l'extérieur)
	Cahier des charges ou programme de travaux
	Etude thermique réglementaire
	Rapport de mesure de perméabilité à l'air
	Rapport mentionnant la composition des parois, obtenu par sondage
	Factures de travaux ou bordereaux de livraison décrivant les travaux réalisés, mentionnant le nom du propriétaire et l'adresse du bien
	Photographies des travaux d'isolation, permettant d'identifier le bien et la paroi concernée
Justificatif d'obtention d'un crédit d'impôt ou d'une prime de transition énergétique (CITE, MaPrimeRenov')	
Surface habitable de l'immeuble (en appartement)	

(Version du 01/07/2021)

## Comprendre le Nouveau DPE V3 : Explications des Documents pour les donneurs d'ordre

**LES DOCUMENTS INDISPENSABLES POUR LA REALISATION DU DPE V3 A PARTIR DU 1<sup>er</sup> JUILLET**  
**Explication pour les donneurs d'ordre (conséquences de l'absence de fourniture)**

Pour intégrer les caractéristiques réelles du logement lors de la réalisation du DPE, la réglementation demande au propriétaire de fournir au diagnostiqueur un certain nombre de documents, dont la liste figure à l'annexe 2 de l'arrêté du 31 mars 2021.

En l'absence de justificatifs émanant de documents officiels ou de professionnels, pour les caractéristiques que le diagnostiqueur ne pourra pas déduire d'une mesure, d'une observation directe ou de données publiques en ligne, une valeur par défaut définie par la réglementation sera affectée. L'attribution d'une telle « valeur par défaut » est susceptible de dégrader le classement du logement.

D'où l'importance de la collecte par le diagnostiqueur des « données d'entrée » listées ci-dessous, ou de la fourniture par le donneur d'ordre des documents justificatifs également listés, afin que le logement ait le meilleur classement possible au regard de ses caractéristiques réelles.

La réglementation stipule qu'aucune donnée d'entrée ne peut être obtenue sur simple déclaration du propriétaire du bien, si elle n'est pas confirmée par l'un des documents justificatifs listés à l'annexe 2 de l'arrêté.

LEGENDE : Documents à fournir par le propriétaire :  Documents à fournir par le syndic de copropriété :

**DONNEES ET DOCUMENTS à fournir pour le DPE d'une Maison individuelle**

Donnée d'entrée	Fournis par :	Si non fournis et commentaire
Adresse complète du bien	Le propriétaire ou donneur d'ordre	Information impérative pour l'édition du DPE
Année de construction (PC)	Le propriétaire ou donneur d'ordre	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
Année de rénovation (PC)	Le propriétaire ou donneur d'ordre	
Invariant fiscal du logement	Taxe foncière, taxe d'habitation	Information facultative pour le moment
Type de bâtiment	Relevé visuel, taxe d'habitation	
Réseau de chaleur	Facture, contrat	
Typologie (mur, plancher bas, plancher haut, plancher intermédiaire)	Visuel, documents, photos	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
Isolation (mur, plancher bas, plancher haut,)	Visuel, documents, photos	
Epaisseur mur	Visuel, documents, photos	
Retour d'isolante menuiserie	Visuel, documents, photos	
Année d'isolation	Permis de construire, facture travaux, bordereau livraison, déclaration préalable, étude thermique par un BET	
Porte – nature, type, position	Visuel, documents	
Chauffage – type d'installation	Relevés visuels, documents	

30 juin 2021 – Le nouveau DPE : documents et données à fournir

1

**DONNEES ET DOCUMENTS à fournir pour le DPE d'une Maison individuelle**

Donnée d'entrée	Fournis par :	Si non fournis et commentaire
Chauffage – combustible	Relevés visuels, documents	
Chauffage – type d'émetteur	Relevés visuels, documents	
Chauffage – âge émetteurs	Documents	
Chauffage – distribution	Relevés visuels, documents	
Chauffage – isolation des réseaux de distribution	Relevés visuels, documents	
Chauffage – présence d'une régulation pièce par pièce	Relevés visuels, documents	
Chauffage – Equipement d'intermittence	Relevés visuels, documents	
Chauffage – présence poêle ou insert bois	Relevés visuels, documents	
Générateur – énergie utilisée	Relevé visuel, documents	
Générateur – type de générateur, puissance, veilleuse	Relevé visuel, documents	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
Générateur – existence d'un système solaire	Relevé visuel, documents	
ECS – Type	Relevé visuel, documents	
ECS – installation	Relevé visuel, documents	
ECS – position et pièce contiguë	Relevé visuel	
ECS – volume de stockage	Relevé visuel, mesure, documents	
ECS – Type de production	Relevé visuel, documents	
ECS – Puissance	Relevé visuel, documents	
ECS Solaire – Type, facteur de couverture, âge	Relevés visuel, mesure, documents	
Ventilation – Système	Relevé visuel, documents	
Ventilation – année d'installation	Relevé visuel, documents	
Ventilation – puissance	Relevé visuel, documents	
Climatisation – type	Relevé visuel, documents	
Climatisation – année	Relevé visuel, documents	
Production à demeure	Mesure, relevé visuel, documents	

30 juin 2021 – Le nouveau DPE : documents et données à fournir

2

LEGENDE : Documents à fournir par le propriétaire :  Documents à fournir par le syndic de copropriété :

## Suite du tableau

**DONNEES ET DOCUMENTS à fournir pour le DPE d'un Appartement**

Donnée d'entrée	Fournis par :	Si non fournis et commentaire
Adresse complète du bien	Le propriétaire ou donneur d'ordre	Information impérative pour l'édition du DPE
Année de construction (PC)	Le propriétaire ou donneur d'ordre	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
Année de rénovation (PC)	Le propriétaire ou donneur d'ordre	
Invariant fiscal du logement	Taxe foncière, taxe d'habitation	Information facultative pour le moment
Type de bâtiment	Relevé visuel, taxe d'habitation	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
Réseau de chaleur	Facture, contrat	
Nombre d'appartements	Le propriétaire, donneur d'ordre, syndic	
SHAB de l'immeuble	Règlement de copropriété, attestation syndic	Information impérative pour l'édition du DPE
Typologie de chaque logement	Règlement de copropriété, attestation syndic	
Typologie (mur, plancher bas, plancher haut, plancher intermédiaire)	Visuel, documents, photos	
Isolation (mur, plancher bas, plancher haut,)	Visuel, documents, photos	
Epaisseur mur	Visuel, documents, photos	
Retour d'isolante menuiserie	Visuel, documents, photos	
Année d'isolation	Permis de construire, facture travaux, bordereau livraison, déclaration préalable, étude thermique par un BET	
Porte – nature, type, position	Visuel, documents	
Chauffage – type d'installation	Relevés visuels, documents	
Chauffage – énergie utilisée	Relevés visuels, documents	
Chauffage – type d'émetteur	Relevés visuels, documents	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
Chauffage – âge émetteurs	Documents	
Chauffage – distribution	Relevés visuels, documents	
Chauffage – isolation des réseaux de distribution	Relevés visuels, documents	
Chauffage – présence d'une régulation pièce par pièce	Relevés visuels, documents	
Chauffage – Equipement d'intermittence	Relevés visuels, documents	
Chauffage – présence poêle ou insert bois	Relevés visuels, documents	
Générateur – énergie utilisée	Relevés visuels, documents	
Générateur – type de générateur, puissance, veilleuse	Relevés visuels, documents	
Générateur – existence d'un système solaire	Relevés visuels, documents	

30 juin 2021 – Le nouveau DPE : documents et données à fournir

3

**DONNEES ET DOCUMENTS à fournir pour le DPE d'un Appartement**

Donnée d'entrée	Fournis par :	Si non fournis et commentaire
Générateur - rendement	Relevés visuels, documents	
Générateur – SCOP des PAC	Relevés visuels, documents	
Générateurs – surface associée	Surface connu pour chaque générateur	
ECS – Type	Relevés visuels, documents	
ECS – installation	Relevés visuels, documents	
ECS – position et pièce contiguë	Relevés visuels	
ECS – volume de stockage	Relevés visuels, mesure, documents	
ECS – horizontal ou vertical	Relevés visuels	
ECS - isolation des réseaux de chaleur	Relevés visuels	Information importante pour un résultat plus fiable, en absence d'information le diagnostiqueur devra choisir le scénario le plus défavorable.
ECS – Type de production	Relevés visuels, documents	
ECS – Puissance	Relevés visuels, documents	
ECS Solaire – Type, facteur de couverture, âge	Relevés visuels, mesure, documents	
Ventilation – Système	Relevés visuels, documents	
Ventilation – année d'installation	Relevés visuels, documents	
Ventilation – puissance	Relevés visuels, documents	
Climatisation – type	Relevés visuels, documents	
Climatisation – année	Relevés visuels, documents	
Climatisation – surface	Mesure par le diagnostiqueur	
Production à demeure	Mesure, relevés visuels, documents	

30 juin 2021 – Le nouveau DPE : documents et données à fournir

4