

**CONDITIONS GENERALES**  
**LES CERTIFIES.COM**

**PREAMBULE**

LES CERTIFIES, SARL au capital de 1000 Euros, dont le siège social est situé 5 Place de l'Adjudant Vincenot, 75 020 PARIS, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 847 521 382, a mis en place sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) un service permettant la mise en relation de Client avec des Diagnostiqueurs immobiliers.

Cette activité est ci-après désignée « le Service ».

Le Client est toute personne physique ou morale, professionnel ou consommateur, qui commande un ou plusieurs diagnostic(s) immobilier(s) par l'intermédiaire du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

Le Diagnostiqueur est toute personne physique ou morale qui s'inscrit sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) dans le but de fournir des services de diagnostics immobiliers, par l'intermédiaire du Service.

Les présentes conditions générales du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) comprennent :

- Les conditions d'utilisation du Service applicables au Client, qui ont vocation à régir les relations entre ce dernier et la société Les Certifiés,
- Les conditions d'utilisation du Service applicables au Diagnostiqueur, qui ont vocation à régir les relations entre ce dernier et la société Les Certifiés,
- Les conditions générales de prestation de services, qui ont vocation à régir les relations entre le Client et le Diagnostiqueur.

## **CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE APPLICABLES AU CLIENT**

### **1. OBJET**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles la société Les Certifiés met à la disposition des Clients, dans le cadre du Service, des outils technologiques permettant de commander des diagnostics immobiliers auprès des Diagnostiqueurs.

Pour utiliser le Service, le Client accepte de se soumettre aux présentes conditions générales d'utilisation.

Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de la commande.

En vue de la conclusion du contrat résultant de l'acceptation des présentes conditions générales, le Client déclare jouir de la capacité et des pouvoirs nécessaires pour conclure celui-ci.

### **2. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service est constitué d'un ensemble d'outils permettant aux Clients d'être mis en relation avec un Diagnostiqueur en vue de commander des diagnostics immobiliers, de recevoir un dossier de (s) Diagnostic(s) technique(s) et de payer le prix afin d'obtenir le (s) rapport (s) par e-mail .

Il intègre également un système de notation permettant aux Clients d'évaluer la qualité des prestations de diagnostics commandés via [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

Lorsque la commande du Client a pour objet un ou plusieurs diagnostics proposés par le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com), le contrat résultant de cette commande est conclu directement entre le Client et Diagnostiqueur, en sorte que ce dernier est seul responsable de l'exécution de la prestation choisie.

En tant que tiers à ce contrat, la société Les Certifiés décline toute responsabilité au titre des obligations du Diagnostiqueur. Toute réclamation sera donc transmise à ce dernier, à qui il appartiendra d'y répondre.

### **3. ACCES AU SERVICE**

L'accès au Service s'effectue en cliquant directement sur l'interface dédiée au site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com). Le Client navigue librement sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

Cependant, le Client ne pourra commander un diagnostic qu'une fois qu'il se sera inscrit sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com). Une fois la commande de diagnostic(s) immobilier(s) passée par le Client, ce dernier reçoit une confirmation de commande par e-mail et/ou par sms dès qu'un Diagnostiqueur accepte la mission.

Au moment de son inscription sur le site, le Client choisit un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à son compte Client.

Ce dernier s'engage à les conserver secrets et à ne les divulguer à aucun tiers. Il est seul responsable de l'accès au Service grâce à ses identifiants et mot de passe, sauf preuve d'une utilisation frauduleuse qui ne lui serait pas imputable.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou mot de passe, il s'engage à avertir immédiatement la société Les Certifiés.

#### 4. UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

Le Client s'interdit de détourner ou de tenter de détourner les fonctionnalités du Service à des fins autres que celles décrites à l'article 2 des présentes conditions.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, notamment des appréciations qu'il fait sur le site, et s'engage à garantir à première demande et indemniser la société Les Certifiés de tout dommage, perte, manque à gagner que cette dernière pourrait subir du fait de cette utilisation du Service par le Client.

#### 5. PRIX DU SERVICE

L'utilisation du Service par le Client est gratuite (hors coûts éventuels de la connexion, dont le prix dépend des conditions conclues avec l'opérateur de communication électronique). Seule la commande de diagnostic(s) immobilier(s) est payante, selon les modalités prévues dans les conditions générales de prestation de services.

#### 6. DONNEES PERSONNELLES

Les informations et données délivrées par le Client dans le cadre du Service sont traitées par la société Les Certifiés et nécessaires à la gestion de son compte, ainsi qu'à la réalisation des Diagnostics Immobiliers commandés.

Les informations sont transmises aux Diagnostiqueurs à cette seule fin.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires incombant, le cas échéant, à la société Les Certifiés, ainsi que pour lui permettre d'améliorer et de personnaliser les services proposés aux utilisateurs de [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

La société Les Certifiés est autorisée, en cas de présomption d'acte répréhensible ou s'il y a lieu de suspecter un usage abusif du Service, à communiquer les données du participant concerné aux autorités d'investigation compétentes.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il pourra également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le

concernant .

Le Client, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant la société Les Certifiés– 5 Place de l'Adjudant Vincenot, 75 020 PARIS - Email : [contact@lescertifies.com](mailto:contact@lescertifies.com). Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande présentée à ce titre devra être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande.

## 7. RESPONSABILITE ET ASSURANCE

La société Les Certifiés est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de l'utilisation du Service par les Clients.

En conséquence, la responsabilité de la société Les Certifiés ne peut être engagée qu'en cas de démonstration d'une faute effective de sa part ayant causé un préjudice au Client.

La société Les Certifiés déclare à cet égard avoir souscrit une assurance couvrant les conséquences d'un engagement de sa responsabilité auprès d'une compagnie honorablement connue et notoirement solvable et s'engage à fournir tout justificatif de celle-ci à première demande.

Compte tenu des spécificités du réseau internet, la société Les Certifiés ne peut offrir aucune garantie de continuité du Service. Sa responsabilité ne peut, dès lors, être engagée en cas de dommage lié à l'impossibilité temporaire d'accéder au site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) ou aux services associés à celle-ci, du fait notamment d'un dysfonctionnement ou d'une saturation du réseau internet.

D'une manière générale, la société Les Certifiés ne saurait voir sa responsabilité engagée dans les cas suivants : intrusion et/ou intervention malveillante de tiers ; détournement éventuel des données échangées par email ou des identifiants du Client ; dysfonctionnement ou indisponibilité provenant d'un cas de force majeure.

Il est par ailleurs rappelé que la société Les Certifiés n'est pas responsable des dommages qui résulteraient d'une information erronée ou incomplète de la part du Client, notamment dans le cadre de sa commande, ou encore d'une mauvaise utilisation du Service par ce dernier.

En outre, conformément à l'article 6 I 1°, 2° et 3° de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, la société Les Certifiés ne saurait voir sa responsabilité engagée à raison des contenus rendus disponibles sur le site par les Clients, notamment en ce qui concerne les appréciations que ces derniers font des Diagnostiqueurs, sauf si elle ne les rendait pas promptement inaccessibles après avoir été informée de leur illicéité dans les conditions prévues par cette loi.

La société Les Certifiés se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le Client pourrait être amené à consulter à partir des liens existant sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com), ainsi qu'aux informations et services diffusés par ces liens.

## 8. SECURISATION

Le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) fait l'objet d'un système de sécurisation via la plateforme de paiement Stripe pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement utilisés sur le Service.

## 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) pour un usage autre que privé, est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images contenus dans le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

## 10. DISPOSITIONS GENERALES

Toute modification des présentes conditions générales pourra être effectuée par la société Les Certifiés.

La modification s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans la notification de cette modification par email ou sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

Au cas où, l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non écrite et toutes les autres stipulations resteront en vigueur et conserveront leur plein effet.

## 11. LOI APPLICABLE ET TRAITEMENT DES RECLAMATIONS AU TITRE DU SERVICE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou leur exécution relève des juridictions françaises.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, la société les Certifiés propose aux Clients un service de médiation pour les litiges de consommation liés à l'utilisation du Service :  
Organisme : Fevad - Fédération e-commerce et vente à distance, Adresse : 60 Rue La Boétie, 75008 Paris - <http://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis des Certifiés, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, <http://www.mediateurfevad.fr>.

## **CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE APPLICABLES AU DIAGNOSTIQUEUR**

### **1. OBJET**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) met à la disposition des Diagnostiqueurs, dans le cadre du Service, des outils technologiques permettant à ceux-ci la mise en relation avec des Clients en vue de la réalisation de diagnostics immobiliers.

Pour utiliser le Service, le Diagnostiqueur accepte de se soumettre aux présentes conditions générales d'utilisation. Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de l'ouverture de son compte selon les modalités prévues à l'article 3 ci-après.

En vue de la conclusion du contrat résultant de l'acceptation des présentes conditions générales, le Diagnostiqueur déclare jouir de la capacité et des pouvoirs nécessaires pour conclure celui-ci.

### **2. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service est constitué d'un ensemble d'outils permettant aux Diagnostiqueurs d'être mis en relation avec des Clients, en vue de faciliter la prise de rendez-vous avec ces derniers, d'accepter les commandes passées par les Clients sur la base de tarifs fixés par le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com), d'en percevoir le prix.

Lorsque la commande du Client a pour objet un ou plusieurs diagnostics immobiliers commandés via le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com), le contrat résultant de cette commande est conclu directement entre le Client et Diagnostiqueur, en sorte que ce dernier est seul responsable de l'exécution de la prestation choisie.

En tant que tiers à ce contrat, la société Les Certifiés décline toute responsabilité au titre des obligations du Diagnostiqueur. Toute réclamation sera donc transmise à ce dernier, à qui il appartiendra d'y répondre.

### 3. ACCES AU SERVICE

#### 3-1 Conditions d'accès au Service

Afin de garantir la qualité et la disponibilité des services proposés sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com), l'accès à celui-ci est subordonné au respect par le Diagnostiqueur des conditions ci-après définies :

- Etre une personne morale ou physique, régulièrement constituée et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés jouissant de la pleine capacité juridique ;
- Disposer de certifications et mentions de compétence à jour dans tous les domaines de diagnostic immobilier ;
- Disposer de l'ensemble des matériels aux normes et moyens en personnel nécessaires à la réalisation de diagnostics immobiliers dans tous domaines ;
- Avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle dont le montant ne peut être inférieur à trois cent mille (300 000) Euros par sinistre et cinq cent mille (500 000) Euros par année d'assurance et acquitté la cotisation y afférente ;
- S'engager à réaliser des diagnostics immobiliers sur le secteur de travail que le Diagnostiqueur aura lui-même pré-défini lors de son inscription;
- N'avoir commis, directement ou indirectement, aucun fait, ni fait l'objet, directement ou indirectement, d'aucune mesure ou sanction, de quelque nature que ce soit, pouvant mettre en cause son honorabilité, ses capacités financières ou commerciales et plus généralement sa réputation de parfait commerçant.

Ces conditions doivent être respectées non seulement lors de l'accès au Service mais également pendant toute la durée définie à l'article 9 ci-après, le Diagnostiqueur s'engageant à en justifier à première demande de la société Les Certifiés.

A défaut, la société Les Certifiés est en droit de refuser l'accès au Service ou de suspendre ou résilier celui-ci dans les conditions définies à l'article 9 ci-après.

#### 3-2 Modalités d'accès au Service

Outre l'acceptation des présentes conditions, l'accès au Service suppose l'ouverture d'un compte sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) par le Diagnostiqueur.

Ce dernier doit pour cela fournir les données permettant son identification, ainsi que ses coordonnées.

Lors de l'ouverture de ce compte, le Diagnostiqueur s'engage à ne fournir que des informations exactes, puis à informer la société Les Certifiés sans délai de tout changement les affectant.

Pour utiliser le Service, le Diagnostiqueur doit renseigner l'identifiant et le mot de passe créés lors de l'ouverture de son compte.

Il s'engage à les conserver secrets et à ne les divulguer à aucun tiers. Il est seul responsable de l'accès au Service grâce à ses identifiant et mot de passe, sauf preuve d'une utilisation frauduleuse qui ne lui serait pas imputable.

En cas de perte, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou mot de passe, il

s'engage à avertir immédiatement la société Les Certifiés.

Il est précisé que l'accès au Service par le Diagnostiqueur n'emporte aucune exclusivité au profit de ce dernier, ni aucune garantie de commande, ce qu'il déclare expressément reconnaître et accepter.

#### 4. PRIX DES DIAGNOSTICS PROPOSES SUR LE SITE WWW.LESCERTIFIES.COM

Le prix des diagnostics proposés sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) est librement défini par la société Les Certifiés.com dans le respect des lois et règlements en vigueur. Il s'entend en Euros, toutes taxes comprises, hors frais éventuels de prélèvements et analyses.

Il est par ailleurs précisé que, dans l'hypothèse où des prélèvements et analyses s'avèreraient nécessaires, le prix du ou des diagnostics sera majoré du prix desdits prélèvements et analyses dans la limite d'un montant maximum de 79 € TTC par prélèvement, ce que le Diagnostiqueur déclare expressément accepter. Ce montant est cependant susceptible d'évoluer selon les tarifs pratiqués par les laboratoires.

Le Diagnostiqueur devra informer le Client de la nécessité de ces prélèvements et analyses ainsi que de leur montant. Après l'obtention de l'accord verbal Client lors du rendez-vous, le prix de ces prélèvements et analyses sera ajouté au montant de la facture initialement prévue.

#### 5. OBLIGATIONS DU DIAGNOSTIQUEUR

##### 5-1 Obligations professionnelles du Diagnostiqueur

Le Diagnostiqueur, qui agit en qualité de professionnel, s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables à son activité.

A ce titre, il déclare :

- s'acquitter régulièrement de ses obligations fiscales et sociales au titre de celle-ci ;
- que son personnel est employé dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière sociale ;
- remplir et respecter l'ensemble des conditions de compétence, de moyens en matériel et en personnel, d'assurance et d'impartialité prévues par les articles L. 271-6 et R. 271-1 suivants du Code de la construction et de l'habitation pour l'établissement de diagnostics immobiliers ;
- offrir toutes garanties pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès conformément aux exigences des articles 34 et 35 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitement de données à caractère personnel.
- s'interdire de détourner les fonctionnalités du service à d'autres fins autres que celles prévues dans les présentes.

D'une manière plus générale, le Diagnostiqueur déclare ne connaître aucun élément dans sa situation de nature à porter un préjudice direct ou indirect à la société Les Certifiés ou aux Clients et/ou susceptibles de constituer une difficulté dans la réalisation des diagnostics immobiliers proposés sur le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com).

Le Diagnostiqueur certifie l'exactitude des déclarations ci-dessus, tant à l'ouverture du compte prévu à l'article 3 des présentes conditions que pendant toute la durée définie à l'article 9 ci-après, et s'engage à en justifier à première demande de la société Les Certifiés.

Le Diagnostiqueur s'engage mettre en ligne sur le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com):

- le renouvellement annuel de l'assurance exigée à l'article R. 271-2 du Code de la construction et de l'habitation, ainsi que du paiement de la cotisation y afférente ;
- le renouvellement périodique des certifications et mentions de compétence visées à l'article 3.1.2. ci-dessus ;

Le Diagnostiqueur s'engage à informer la société Les Certifiés:

- de toute injonction, décision ou mesure administrative, disciplinaire ou judiciaire prononcée à son encontre pour non-respect des lois et/ou règlements applicables à son activité.

Il est entendu par les parties que la société Les Certifiés ne pourra être tenue pour responsable si le Diagnostiqueur ne respectait pas les obligations professionnelles énumérées dans le présent article.

#### 5-2 Obligations relatives aux commandes de diagnostics immobiliers reçues sur le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com)

Les Diagnostiqueurs qui sont dans le périmètre géographique des diagnostics immobiliers à effectuer sont informés, par sms ou par email, qu'une offre de diagnostic(s) immobilier(s) proposée par le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) a fait l'objet d'une commande par un Client.

Le Diagnostiqueur s'engage à confirmer l'heure du rendez-vous au Client au moins 24 heures avant la date du rendez-vous prévue.

Le Diagnostiqueur réalise le(s) diagnostic(s) immobilier(s) commandé(s) sur le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) à l'adresse du bien immobilier indiquée par le Client aux date et heures de rendez- vous choisies par ce dernier.

En cas d'indisponibilité du Diagnostiqueur, celui-ci s'engage à en informer la société Les Certifiés.com et le Client, sans délai, afin de convenir de nouvelles modalités d'intervention. A défaut d'accord du Client, la commande sera annulée sans frais pour ce dernier. Dans l'hypothèse répétée d'annulation sans un délai de prévenance raisonnable de la part du Diagnostiqueur, la société Les Certifiés se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès du Diagnostiqueur au Service dans les conditions prévues à l'article 9 ci-après.

Si le Diagnostiqueur et le Client n'arrivent pas à se mettre d'accord sur une nouvelle date. Le Client peut faire une nouvelle demande sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) afin de trouver un nouveau Diagnostiqueur.

Le Diagnostiqueur s'engage à honorer les rendez-vous qu'il aura lui-même choisi d'effectuer sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) dans le cadre des commandes enregistrées à son profit. A défaut, la société Les Certifiés se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès du Diagnostiqueur au Service dans les conditions prévues à l'article 9 ci-après.

### 5-3 Obligations relatives au rapport de diagnostic immobilier et à la facture

Suite au rendez-vous, dans les 48 heures après son intervention, le Diagnostiqueur devra mettre en ligne dans son espace pro dédié, le(s) rapport(s) de diagnostic(s) immobilier(s) conforme (s) à la commande et aux exigences du Code de la construction et de l'habitation, une fiche récapitulative du/des diagnostic(s) ainsi qu'un croquis de qualité.

Dans le cas où il aurait été nécessaire de pratiquer des prélèvements et des analyses complémentaires, le délai ci-dessus sera allongé pour le rapport définitif concerné qui ne pourra être fourni qu'après le retour des résultats du laboratoire.

Il est entendu que la rédaction et les conclusions du/des rapport(s) de diagnostic(s) immobilier(s) relèvent de la seule responsabilité du Diagnostiqueur.

Quant à la facture, suite à l'envoi du Diagnostiqueur de son/ses rapport(s) de diagnostics immobiliers sur son espace dédié, la société les Certifiés enverra un e-mail au Client l'informant que son /ses rapport (s) sont disponibles, sera également jointe la facture afférente à l'ensemble des prestations ainsi qu'un lien qui dirigera ce dernier vers la zone de paiement de la prestation. Ce n'est qu'une fois qu'une fois la prestation réglée dans son intégralité par le Client que le(s) rapport(s) de diagnostic(s) immobilier(s) seront débloqués pour ce dernier.

### 5-4 Obligations générales de participation au site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com)

Compte tenu des conditions d'accès au site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com), le Diagnostiqueur s'engage à réaliser personnellement le(s) diagnostic(s) immobilier(s) commandé(s) sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) sans les sous-traiter à un tiers.

A ce titre, le Diagnostiqueur s'engage à respecter les obligations lui incombant aux termes des conditions générales de prestation de services applicables dans le cadre du contrat conclu avec le Client.

D'une manière générale, le Diagnostiqueur s'engage à participer de manière licite et loyale et à tout mettre en oeuvre afin de satisfaire de manière optimale à ses obligations en délivrant des prestations de qualité aux Clients du site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com).

A ce titre :

- il s'engage à respecter les conditions d'établissement des rapports de diagnostic technique définies par les articles R 271 - 1 et suivant du Code de la construction et de l'habitation;
- il s'engage à respecter les conditions de compétences, l'organisation et d'assurance définies par les articles R. 271-1, R. 271-2 et R. 134-5-6 du Code de la construction et de l'habitation et les conditions d'impartialité et l'indépendance exigées à l'article L. 271-6 du même Code
- il s'engage à veiller à la qualité de la présentation et de la rédaction des dossiers de diagnostic technique adressés aux Clients;

- il s'engage à veiller à la ponctualité, au comportement et à la tenue des personnes réalisant les diagnostics immobiliers commandés sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com);
- il s'engage à avoir du matériel aux normes et en état de fonctionnement;
- il s'engage à répondre aux demandes et questions du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) et des Clients dans les 2 jours ouvrés à compter de leur réception;
- il s'interdit, sans que cette liste soit limitative, d'utiliser des visuels ou des noms commerciaux, des pseudonymes ou de tenir des propos ou autres messages qui seraient injurieux, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, qui porteraient atteinte aux droits des personnes ou aux droits de propriété intellectuelle des tiers, aux lois et règlements et à l'image de marque du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com);
- il s'engage à ne communiquer aucune information par voie écrite ou orale qui serait trompeuse, tendancieuse ou de nature à déconsidérer la société et le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) et/ou les services proposés par ces derniers;
- il s'engage à informer sans délai la société Les Certifiés de toute modification de commande dont il pourrait convenir directement avec le Client, ainsi que de tout exercice pour un Client ayant le qualité de consommateur du droit de rétractation prévu aux articles L221-1 et suivants du Code de la consommation.

A défaut, la société Les certifiés se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès du Diagnostiqueurs au Service, dans les conditions prévues à l'article 9 ci-après.

#### 5-5 Obligations relatives au traitement des réclamations clients – Litiges

Les Clients ont la possibilité de contacter à tout moment le Diagnostiqueur et de lui adresser toute demande ou réclamation par téléphone ou par e-mail qui lui auront été communiqués lors de l'acceptation de la commande par le Diagnostiqueur.

En cas de réclamation d'un Client concernant une commande traitée par le Diagnostiqueur, ce dernier fait son affaire personnelle de ladite réclamation et de la résolution du différend qui en résulte. Les litiges relatifs aux commandes traitées par le Diagnostiqueur dans le cadre du Service sont réglés directement entre ce dernier et le Client.

Il est rappelé que le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) a uniquement pour fonction la mise en relation et faciliter la prise de rendez-vous entre un Client et un Diagnostiqueur. Par conséquent, la société Les Certifiés n'a aucunement vocation à contrôler le travail des Diagnostiqueurs et ne pourra être visée par un quelconque litige lié au travail du Diagnostiqueur, aux conclusions de ses rapports ou par des demandes de compensations ou d'indemnisations liées à la mauvaise exécution du travail effectué par ce dernier.

Le Diagnostiqueur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour résoudre amiablement les litiges l'opposant aux Clients. Conformément à l'article L612-1 du Code de la Consommation, il est proposé

aux Clients ayant la qualité de consommateur un service de médiation pour les litiges de consommation liés à l'utilisation à l'exécution des prestations de diagnostics immobiliers commandé à l'aide du Service. Il est précisé à cet égard que les frais de médiation relatifs aux commandes concernant le Diagnostiqueur seront facturés à ce dernier, qui s'engage à les prendre en charge.

## 6. REACTUALISATION DES DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

Le Diagnostiqueur qui a effectué les diagnostics immobiliers initiaux auprès du Client s'engage à effectuer les réactualisations. Le montant de la réactualisation dépendra du ou des diagnostics à réactualiser.

Cependant, dans le cas où le Diagnostiqueur qui a effectué les diagnostics initiaux serait indisponible pour un cas de force majeure, de maladie, de congé ou de cessation d'activité, le Client devra refaire une demande de réactualisation qui sera transmise à d'autres Diagnostiqueurs.

## 7. DISPOSITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations fournies par le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) dans le cadre du Service, le site prélèvera une commission de 15% TTC du montant TTC des commandes facturées dans le cadre du Service. Ce taux de 15% est révisable à tout moment par la société Les Certifiés.

La société Les Certifiés pourra au cas par cas faire bénéficier les Diagnostiqueurs de gestes commerciaux et leur proposer exceptionnellement un taux moindre. Il est entendu que ce geste commercial est limité dans le temps.

A ce titre, la société Les Certifiés s'engage à informer le Diagnostiqueur du montant facturé aux Clients au titre des diagnostics commandés par ces derniers à l'aide du Service afin qu'il puisse en être tenu compte en vue du calcul de sa rémunération.

Au terme de chaque prestation une fois que le Client aura réglé sa facture totale, la société Les Certifiés transmettra au Diagnostiqueur, la facture pour la prestation effectuée ainsi que de la rémunération due à ce dernier en application du présent article et des frais visés à l'article 5-5 ci-dessus.

Pour information, le service de facturation est automatisé en partenariat avec le service Stripe. Le Client paie l'intégralité du montant de la facture sur le site stripe, qui se chargera de reverser au

Diagnostiqueur le montant de la facture déduction faite des 15% TTC du montant TTC des commandes facturées. Et reversera à la société Les Certifiés les 15%TTC de sa commission.

Le règlement des sommes revenant au Diagnostiqueur après déduction de celles dues à la société Les Certifiés sera effectué par virement sur le compte bancaire dont les coordonnées auront été communiquées à cette dernière par le Diagnostiqueur.

A défaut d'observation du Diagnostiqueur dans les 10 jours suivant la réception de la facture, ce dernier sera réputé l'avoir acceptée et ne pourra plus formuler aucune contestation.

## 8. EVALUATION DES DIAGNOSTIQUEURS QUALITE DU SERVICE

Le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) met à la disposition des Clients des moyens destinés à évaluer la qualité des services fournis par les Diagnostiqueurs.

Ce système d'évaluation permet aux Clients déjà inscrits de sélectionner les Diagnostiqueurs proposant les meilleurs services et ainsi de bénéficier d'une offre de qualité.

Dans le cas où, ce serait la première inscription du Client si le Diagnostiqueur qui est le plus réactif ne convient pas au Client du fait de sa notation, ce dernier pourra s'il le souhaite annuler sa demande et en effectuer une nouvelle.

L'appréciation est réalisée suivant des critères d'évaluation et par l'attribution d'étoiles.

Le Diagnostiqueur reconnaît et accepte que le système d'évaluation constitue une caractéristique essentielle du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

En conséquence, il consent à ce que des évaluations le concernant ou se rapportant à des prestations de services qu'il a effectuées dans le cadre du Service soient publiquement divulguées et accessibles à tout visiteur, cette évaluation ayant pour objet d'améliorer en permanence la qualité du Service proposé par le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) dans l'intérêt commun des Clients, des Diagnostiqueurs et de la société Les Certifiés.

Il est précisé ici que le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) n'est pas tenu de vérifier le contenu des évaluations formulées par les Clients et ne répond pas de celui-ci. Elle peut toutefois être amenée à supprimer toute appréciation dont le contenu lui serait signalé comme illicite.

Si le Diagnostiqueur a traité au moins 5 commandes dans le cadre du Service et que les commandes ainsi traitées donnent lieu à une évaluation moyenne inférieure à 3 étoiles, la société Les Certifiés se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès du Diagnostiqueur au Service, dans les conditions prévues à l'article 9 ci-après.

En sus du système d'évaluation ci-dessus décrit, la société Les Certifiés peut procéder à des contrôles réguliers de la qualité du Service afin de promouvoir et garantir la qualité de celui-ci.

A ce titre, le Diagnostiqueur autorise expressément la société Les Certifiés ou la personne désignée par cette dernière à consulter les dossiers de diagnostic technique adressés aux Clients et/ou à prendre contact avec ces derniers pour recueillir leurs impressions et observations.

## 9. SUSPENSION / RESILIATION

9-1 Le contrat résultant de l'acceptation des présentes conditions est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut le résilier à tout moment, sans avoir à en justifier, moyennant le respect d'un préavis minimum de 2 mois, le Diagnostiqueur s'engageant à honorer les commandes enregistrées à son profit dans le cadre du Service jusqu'à la fin dudit préavis.

9-2 En cas de non-respect par l'une des parties d'une ou plusieurs des clauses des présentes conditions, l'autre partie peut également prendre l'initiative de résilier le contrat résultant de l'acceptation de celles-ci à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant une mise en demeure envoyée par tout moyen écrit et restée infructueuse.

Dans l'hypothèse d'un tel manquement imputable au Diagnostiqueur, la société Les Certifiés est en outre autorisée à suspendre temporairement l'accès de celui-ci au Service et/ou de lui interdire le traitement de toute commande en cours jusqu'à ce qu'il soit remédié audit manquement.

9-3 En cas de manquement grave et/ou répété d'une des parties aux obligations résultant des présentes conditions, l'autre partie pourra résilier le contrat résultant de l'acceptation de celles-ci par simple notification sans préavis.

9-4 Cette faculté pourra notamment être mise en œuvre en cas de fraude, de propos injurieux ou diffamatoires, de contrefaçon et/ou d'atteinte aux droits des tiers.

## 10. DONNEES PERSONNELLES

10.1. Les informations et données relatives à toute personne physique représentant le Diagnostiqueur sont traitées par la société Les Certifiés et nécessaires à la gestion de son compte, ainsi qu' au traitement des commandes enregistrées. Elles seront transmises aux Clients à cette seule fin.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires incombant, le cas échéant, à la société Les Certifiés, ainsi que pour lui permettre d'améliorer et de personnaliser les services proposés aux utilisateurs du site, de même que les informations adressées aux Diagnostiqueurs. Dans ce cadre, le Diagnostiqueur peut être amené à recevoir des informations par email liées au Service de la part de la société Les Certifiés.

La société Les Certifiés est autorisée, en cas de présomption d'acte répréhensible, à communiquer les données du participant concerné aux autorités d'investigation compétentes.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Diagnostiqueur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il pourra également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le Diagnostiqueur, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant la société Les Certifiés– 5 Place de l'Adjudant Vincenot, 75 020 PARIS - Email : [contact@lescertifies.com](mailto:contact@lescertifies.com). Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande présentée à ce titre devra être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande.

10.2. Le Diagnostiqueur reconnaît et accepte que les informations et données des Clients ne lui sont transmises qu'en vue de la seule réalisation des diagnostics immobiliers commandés sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) et s'interdit de les utiliser à d'autres fins.

Il s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès conformément aux exigences des articles 34 et 35 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitement de données à caractère personnel.

## 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) pour un usage autre que privé, est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images contenues dans le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

## 12. RESPONSABILITE - ASSURANCE

La société Les Certifiés est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de l'utilisation du Service par le Diagnostiqueur. En conséquence, la responsabilité de cette dernière ne peut être engagée qu'en cas de démonstration d'une faute effective de sa part ayant causé un préjudice au Diagnostiqueur. La société Les Certifiés déclare à cet égard avoir souscrit une assurance couvrant les conséquences d'un engagement de sa responsabilité auprès d'une compagnie honorablement connue et notoirement solvable et s'engage à fournir tout justificatif de celle-ci à première demande.

Compte tenu des spécificités du réseau internet, la société Les Certifiés ne peut offrir aucune garantie de continuité du Service. Sa responsabilité ne peut, dès lors, être engagée en cas de dommage lié à l'impossibilité temporaire d'accéder au site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) ou aux services associés à celle-ci, du fait notamment d'un dysfonctionnement ou d'une saturation du réseau internet.

D'une manière générale, la société Les Certifiés ne saurait voir sa responsabilité engagée dans les cas suivants :

- intrusion et/ou intervention malveillante de tiers ;
- détournement éventuel des données échangées par email ou des identifiants du Diagnostiqueur ;
- dysfonctionnement ou indisponibilité provenant d'un cas de force majeure. Il est par ailleurs rappelé que la société Les Certifiés n'est pas responsable des dommages qui résulteraient d'une information erronée ou incomplète de la part du Diagnostiqueur, notamment dans le cadre de l'ouverture du compte visé à l'article 3, ou encore d'une mauvaise utilisation du Service par ce dernier.

Il est par ailleurs rappelé que le Diagnostiqueur est seul responsable:

- de l'utilisation qu'il fait du Service et notamment des échanges qu'il peut avoir avec les

## Clients

- des prestations qu'il fournit aux Clients et des conditions d'exécution des contrats conclus avec ces derniers dans le cadre du Service.

En conséquence, le Diagnostiqueur s'engage à garantir à première demande et indemniser la société Les Certifiés de tout dommage, perte, manque à gagner que cette dernière pourrait subir du fait de l'utilisation du Service par le Diagnostiqueur et/ou des prestations fournies par ce dernier dans le cadre du Service.

## 13. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Tous litiges relatifs à leur interprétation et/ou à leur exécution sont de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris, auquel il est fait expressément et par avance attribution de juridiction et cela même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## 14. DISPOSITIONS GENERALES

Toute modification des présentes conditions Générales pourra être effectuée par la société Les Certifiés. La modification s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans la notification de cette modification par email ou sur le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com).

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non écrite et toutes les autres stipulations resteront en vigueur et conserveront leur plein effet.

Le fait pour l'une quelconque des parties de ne pas exercer, en une ou plusieurs occasions, des droits, options, réclamations ou actions que lui réservent les présentes conditions, ne pourra être interprété comme un abandon ou un refus de se prévaloir dudit droit, d'exercer ladite option, de formuler ladite réclamation ou d'exercer ladite action.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES**

### **1. OBJET**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande de diagnostic(s) immobilier(s) effectuée par un Client auprès d'un Diagnostiqueur par l'intermédiaire du Service.

Il est rappelé à cet égard que la commande du Client a pour objet la réalisation d'un ou plusieurs diagnostics par un Diagnostiqueur, le contrat résultant de cette commande est conclu directement entre le Client et le dit Diagnostiqueur, en sorte que ce dernier est seul responsable de l'exécution de la prestation choisie.

En tant que tiers à ce contrat, la société Les Certifiés décline toute responsabilité au titre des obligations du Diagnostiqueur.

Il est rappelé que la société Les Certifiés a uniquement pour fonction la mise en relation et la prise de rendez-vous entre un Client et un Diagnostiqueur. Par conséquent, la société Les Certifiés n'a aucunement vocation à contrôler le travail des Diagnostiqueurs et ne pourra être visée par un quelconque litige lié au travail du Diagnostiqueur, aux conclusions de ses rapports ou par des demandes de compensations ou d'indemnisations liées à la mauvaise exécution du travail effectuée par ce dernier.

Toute réclamation sera donc transmise au Diagnostiqueur, à qui il appartiendra d'y répondre.

A l'égard du Client, les présentes conditions viennent en complément des conditions d'utilisation du Service également applicables à ce dernier. Elles sont acceptées par le Client, selon les modalités définies ci-après.

A l'égard du Diagnostiqueur, les présentes conditions viennent en complément des conditions d'utilisation du Service également applicables à ce dernier. Elles sont acceptées par le Diagnostiqueur à l'ouverture du compte visé à l'article 3 de ces dernières conditions. Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de l'ouverture dudit compte.

En vue de la conclusion du contrat résultant de l'acceptation des présentes conditions générales, le Client et le Diagnostiqueur déclarent respectivement jouir de la capacité et des pouvoirs nécessaires pour conclure celui-ci.

### **2. COMMANDE DE DIAGNOSTIC(S) A L'AIDE DU SERVICE**

La commande de diagnostic(s) à l'aide du Service s'effectue comme suit :

- choix de la destination du bien par le Client (location/vente)
- saisie obligatoire des critères descriptifs du bien (typologie, surface approximative, date de construction, date d'installation du système électrique et code postal du bien)
- sélection des prestations à réaliser parmi la liste des diagnostics obligatoires et optionnels proposés par le site [www.lescertifiés.com](http://www.lescertifiés.com) en fonction des critères saisis précédemment
- devis de la prestation proposé au Client

- inscription du Client si ce dernier n'est pas déjà référencé
- prise de connaissance et acceptation des conditions générales d'utilisation du service et de prestation de services en cliquant sur le bouton « acceptation des conditions »
- choix d'un créneau horaire par le Client
- demande du Client envoyée par sms aux Diagnostiqueurs inscrit dans la zone du bien (code postal).
- le Diagnostiqueur disponible et le plus réactif obtiendra le rendez-vous
- une fiche de renseignement sera envoyée par mail au Diagnostiqueur avec les coordonnées du contact Client afin d'établir son ordre de mission
- un e-mail de confirmation de la mission sera envoyé au Client dans lequel seront intégrées les conditions générales d'utilisation du service et de prestation de service
- le Diagnostiqueur contacte le Client au téléphone afin que ce dernier lui fournisse les coordonnées exactes du bien ainsi que les informations obligatoires et nécessaires à la réalisation des diagnostics. Le Client valide la commande par la prise d'un rendez-vous définitif avec le Diagnostiqueur. Ils conviennent d'un horaire d'un commun accord.
- le devis définitif sera alors envoyé par e-mail au donneur d'ordre de la mission (Client) avec toutes les informations relatives à la mission à effectuer : heure du rendez-vous, date, prix de la prestation etc..
- suite au rendez-vous, dans les 48 heures après son intervention le Diagnostiqueur devra mettre en ligne dans son espace dédié, les rapports de diagnostics conforme à la commande et aux exigences du Code de la Construction et de l'Habitation, une fiche récapitulative des diagnostics ainsi qu'un croquis de qualité. Dans le cas où, il aurait été nécessaire de pratiquer des prélèvements et analyses, le délai ci-dessus sera allongé et le rapport définitif ne pourra être fourni qu'après le retour des résultats du laboratoire.
- un e-mail sera envoyé par la société Les Certifiés au Client signifiant que le rapport du/des diagnostic (s) immobilier(s) est /sont disponible (s). Sera jointe à cet e-mail la facture afférente aux prestations avec un lien qui le guidera vers la zone de paiement.
- le Client devra régler l'intégralité de la facture pour avoir accès au rapport de diagnostic (s) immobilier (s)

### 3. INFORMATIONS COMMUNIQUEES PAR LE CLIENT ET REALISATION DE LA MISSION SUR LE TERRAIN

L'offre présentée par [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) l'est en fonction des informations fournies par le Client à la commande et lors de la validation de la commande par téléphone.

Il revient donc à ce dernier de s'assurer que ces informations sont exactes et exhaustives.

Toute conséquence d'une information incomplète, manquante ou erronée imputable au Client sera de la responsabilité de ce dernier, qui ne pourra dès lors rechercher la responsabilité du Diagnostiqueur.

Il appartient au Client de vérifier au préalable quels sont les diagnostics obligatoires et nécessaires.

Ainsi en cas d'erreur lors de la commande réalisée par le Client, aucun remboursement ne sera accordé par la société Les Certifiés.

Toute modification des données fournies par le Client (notamment en ce qui concerne la nature des diagnostics à réaliser, la surface réelle diagnostiquée, la date de construction du permis de construire, la nature ou l'ancienneté des équipements) pourra par ailleurs donner lieu à une modification de l'offre de diagnostic(s) choisie par ce dernier à la date effective de réalisation du ou des diagnostics commandés à l'adresse du bien à diagnostiquer, à moins que le Diagnostiqueur ne soit contraint d'annuler son intervention compte tenu des nouvelles données fournies par le Client.

La société Les Certifiés ne saurait être tenu pour responsable si l'inexactitude des renseignements communiqués par le Client compromet l'exécution des Services, remet en cause les comptes rendus ou modifie le périmètre d'intervention du Diagnostiqueur. En particulier, le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) ne saurait être tenu pour responsable si des matériaux amiantés, de la peinture au plomb, des termites, des parasites sont découverts dans des parties du bien qui n'ont pas été renseignées lors de la commande par le Client.

Le Client relève la société Les Certifiés de toutes responsabilités et le garantit contre toutes condamnations, frais judiciaires et extrajudiciaires, qui résulteraient de tout recours en relation avec les informations transmises par ce dernier (fausse déclaration, omissions volontaires ou non de la part du Client...)

Le Diagnostiqueur ne contrôle ni l'identité de (s) interlocuteur(s) présent (s) lors du rendez-vous ni leurs pouvoirs. Dans le cadre des missions réalisées, seule la responsabilité du Diagnostiqueur pourra être recherchée par le Client.

Dès lors, aucune indemnisation ne pourra être demandée à la société Les Certifiés pour tout manquement du Diagnostiqueur.

#### 4. PRIX

##### 4.1 PRIX

Le prix des offres de diagnostics présentées par [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) est fixé librement par la société les Certifiés.

Il s'entend en euros, toutes taxes comprises, hors frais éventuels de prélèvements et analyses.

Sous réserve de ce qui est prévu ci-après en ce qui concerne les prélèvements et analyses, le prix dû par le Client est celui accepté par ce dernier à la commande.

Ce n'est qu'une fois le prix payé en intégralité par le Client, que ce dernier aura accès aux rapports de diagnostic(s) immobiliers (s).

Sauf conditions particulières, le règlement s'effectuera dans le cadre d'un système de paiement sécurisé via Stripe.

Dans l'hypothèse où des prélèvements et analyses s'avèreraient nécessaires, le prix du ou des diagnostics sera majoré du prix desdits prélèvements et analyses (à hauteur de 79€ TTC maximum par prélèvement. Ce montant est cependant susceptible d'évoluer selon les tarifs pratiqués par les laboratoires).

Le Client sera informé par le Diagnostiqueur pendant le rendez-vous que ces prélèvements et analyses sont nécessaires ainsi que de leurs montants. Le Client devra donner son accord verbal à ces

prélèvements et analyses. Le prix de ces prélèvements et analyses sera ajouté au montant de la facture initialement prévue.

Le Client s'engage à payer les rapports de diagnostics quelles qu'en soient les conclusions.

En cas de défaut de paiement, le Diagnostiqueur est en droit de suspendre ses prestations. Tout défaut de paiement, quelle qu'en soit la cause, entraîne en outre :

- à l'égard des Clients ayant la qualité de consommateur : l'exigibilité d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt légal à compter du jour de la sommation de payer adressée par la société Les Certifiés par email.
- à l'égard des Clients ayant la qualité de professionnel : l'exigibilité de plein droit d'intérêts de retard calculée à compter du jour suivant la date d'échéance sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 Euros, sans préjudice de toute indemnité complémentaire.

## 5. INDISPONIBILITE DU CLIENT

En cas d'indisponibilité, le Client peut annuler ou modifier, sans frais, les dates et/ou heures du rendez-vous fixé en vue de la réalisation du ou des diagnostics commandés à l'aide du Service jusqu'à 48 heures\* avant celui-ci.

En cas d'annulation ou de demande de modification par le Client des dates et/ou heures du rendez-vous fixé en vue de la réalisation du ou des diagnostics commandés à l'aide du Service moins de 48 heures avant celui-ci, le Client pourra se voir appliquer une pénalité de 50 euros TTC.

Le site Les Certifiés.com sera seul décisionnaire quant à la mise en place de cette pénalité. Ce que le Client reconnaît et accepte.

\*soit 48h avant l'heure de début du créneau choisi

## 6. INDISPONIBILITE DU DIAGNOSTIQUEUR

En cas d'indisponibilité du Diagnostiqueur, celui-ci s'engage à en informer le Client, sans délai, afin de convenir de nouvelles modalités d'intervention. A défaut d'accord du Client, la commande sera annulée sans frais pour ce dernier.

## 7. DOSSIER DE DIAGNOSTIC TECHNIQUE - FACTURE

Le Diagnostiqueur mettra à disposition via son espace pro, sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com), les rapports de (s) diagnostic (s) immobilier (s) commandés, conforme (s) à la commande et aux exigences du Code de la Construction.

Il est entendu que la rédaction et les conclusions des rapports de diagnostic (s) immobiliers (s) relèvent de la seule responsabilité du Diagnostiqueur.

Le Client recevra un e-mail de la société Les Certifiés dans les 48 heures à compter de la date d'intervention de Diagnostiqueur l'informant que ses rapports de diagnostic (s) immobilier (s) sont disponibles.

Sera également jointe à cet e-mail la facture afférente à l'ensemble des prestations ainsi qu'un lien qui le dirigera vers la zone de paiement de la prestation.

Ce n'est qu'une fois la prestation réglée dans son intégralité que les rapports de diagnostic (s) immobilier (s) seront débloqués pour le Client.

Toutefois, dans le cas où il aurait été nécessaire de pratiquer des prélèvements et analyses, ce délai sera allongé et le rapport, ne pourra être fourni qu'après le retour des résultats du laboratoire.

## 8. REACTUALISATION DE DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

Le Client pourra effectuer via son espace une demande de réactualisation de (s) diagnostic (s) immobiliers.

La réactualisation sera payante. Le montant de la réactualisation dépendra du ou des diagnostics à réactualiser. Le Diagnostiqueur qui a effectué les diagnostics initiaux s'engage à effectuer les réactualisations. Cependant, dans le cas où, le Diagnostiqueur qui a effectué les diagnostics initiaux serait indisponible pour un cas de force majeure ou de maladie ou de congé ou de cessation d'activité, le Client devra refaire une demande de réactualisation qui sera transmise à d'autres Diagnostiqueurs.

## 9. CONSERVATION DU CONTRAT

Conformément aux dispositions de l'article L. 213-1 du Code de la consommation, le Diagnostiqueur s'engage à conserver pendant un délai de 10 ans les données relatives aux contrats conclus avec les Clients ayant la qualité de consommateur et en garantir à tout moment l'accès à ces derniers.

## 10. DROIT DE RETRACTATION

Lorsque le Client est un consommateur, il dispose d'un délai de 14 jours pour exercer le droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation à compter de la conclusion du contrat selon les modalités définies à l'article 2 ci-dessus.

Le droit de rétractation peut être exercé en informant la société Les Certifiés de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai rappelé ci-dessus, du formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes conditions ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté du consommateur de se rétracter.

Lorsque le droit de rétractation ci-dessus visé est exercé, la société Les Certifiés, en sa qualité de tiers de confiance, procède au remboursement des sommes versées par le Client au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter.

Ce remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès de ce dernier pour qu'un autre moyen de paiement soit utilisé.

Par dérogation à ce qui précède, il est toutefois convenu que si, lors de la commande, le consommateur a formulé une demande expresse en vue de la réalisation du ou des diagnostics choisis avant la fin du délai de rétractation mentionné ci-dessus et qu'il exerce ensuite son droit de rétractation, il reste tenu de payer au Diagnostiqueur un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

## 11. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En application de l'article L.223-1 du Code de Consommation, si, en dehors de sa relation contractuelle avec la société Les Certifiés, d'une manière générale le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique accessible via le site : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

## 12. OBLIGATIONS DU DIAGNOSTIQUEUR

Le Diagnostiqueur, qui agit en qualité de professionnel, s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables à son activité.

Le Diagnostiqueur agit exclusivement dans le cadre des diagnostics techniques prescrits par les articles L. 134-1 et suivants et L. 271-4 et suivants du Code de la construction et de l'habitation.

Ses investigations se limitent aux seules opérations nécessaires pour répondre aux exigences légales de la réglementation relative aux diagnostics techniques, à l'exclusion notamment d'investigations techniquement irréalisables ou dans des endroits inaccessibles ou hermétiquement clos ou non signalés.

Il ne sera procédé à aucun démontage complexe ni à aucun sondage destructif.

## 13. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, fournit les renseignements exacts et utiles à l'exécution des prestations du Diagnostiqueur.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, s'engage à vérifier lors de la réception de l'e-mail de confirmation de la commande des diagnostics immobiliers que l'assurance et les certifications du Diagnostiqueur sont et seront à jour et valables lors de l'exécution de la prestation.

Le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com) met à la disposition Client ou toute personne mandatée pour le représenter, un espace de consultation sur le site pour chaque Diagnostiqueur qui sera amené à se servir du Service dans lequel ce dernier présentera son assurance et ses certifications. La société Les Certifiés ne pourra être tenue pour responsable si les assurances et certifications des Diagnostiqueurs ne sont pas valables.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, doit payer le prix du ou des diagnostics immobiliers commandés, selon les modalités visées à l'article 3.

Le Diagnostiqueur se réserve le droit de refuser une commande pour laquelle le Client ne se serait pas acquitté du prix.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, doit être présent aux dates et heure convenues pour permettre au Diagnostiqueur l'accès à l'immeuble et pour l'accompagner au cours de l'exécution de ses prestations. Etant entendu qu'au-delà de 15 minutes de retard suivant l'horaire fixé lors de la prise de commande, le Client ou toute personne mandatée pour le représenter est déclaré comme étant absent.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, doit mettre à disposition du Diagnostiqueur les moyens techniques et d'accessibilité nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, s'engage à permettre au Diagnostiqueur d'accéder à l'ensemble des pièces, locaux, annexes, dépendances et parties communes utiles.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, s'engage à rendre visible, accessible et visitable en toute sécurité l'intégralité des locaux (caves, combles, parking, chaufferie, communs etc...) et, le cas échéant, à déplacer le mobilier lourd afin de pouvoir accéder aux murs, plinthes et cloisons.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, s'engage à effectuer la dépose d'éléments nécessitant l'utilisation d'outils préalablement à l'intervention du Diagnostiqueur, celui-ci n'étant pas habilité à procéder à cette dépose.

Le Client, ou toute personne mandatée pour le représenter, s'engage à réunir et fournir au Diagnostiqueur tous les documents utiles (factures d'énergies, acte de propriété, procès-verbal d'assemblée générale... etc..).

En cas de manquement du Client à l'une des obligations listées ci-dessus ce dernier sera amené à indemniser le Diagnostiqueur à hauteur du préjudice subi, soit 50 Euros TTC pour le déplacement.

Le Diagnostiqueur se réserve le droit de refuser d'honorer une commande relative à un immeuble qui présenterait un danger et pour laquelle le Client ne consentirait pas à prendre les mesures de sécurité recommandées par le Diagnostiqueur. Dans cette hypothèse, le prix de la prestation initialement convenue reste dû par le Client.

#### 14. EVALUATION DES DIAGNOSTIQUEURS

La société Les Certifiés met à la disposition des Clients des moyens destinés à évaluer la qualité des services fournis par les Diagnostiqueurs.

L'appréciation est réalisée suivant des critères d'évaluation et par l'attribution d'étoiles.

Il est précisé ici que la société Les Certifiés n'est pas tenue de vérifier le contenu des évaluations formulées par les Clients et ne répond pas de celui-ci. Elle peut toutefois être amenée à supprimer toute appréciation dont le contenu lui serait signalé comme illicite.

Les évaluations laissées par les Clients, ainsi que leur prénom et leur nom, seront visibles par tout visiteur du site [www.lescertiés.com](http://www.lescertiés.com).

## 15. RESPONSABILITE - ASSURANCE

Le Diagnostiqueur est tenu à une obligation de moyens au titre des prestations fournies au Client dans le cadre du Service.

En conséquence, la responsabilité du Diagnostiqueur ne peut être engagée qu'en cas de démonstration d'une faute effective de sa part ayant causé un préjudice au Client.

Le Diagnostiqueur déclare à cet égard avoir souscrit une assurance permettant de couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions, conformément aux dispositions des articles L. 271-6 et R. 271-2 du Code de la construction et de l'habitation. Cette assurance est consultable par le Client sur un espace de consultation spécifiquement dédié à cela sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

La responsabilité du Diagnostiqueur ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due soit au fait du Client, soit à un cas de force majeure, et notamment dans le cas où l'accès à l'immeuble est rendu impossible en raison de l'absence du Client aux date et heure convenues.

La responsabilité du Diagnostiqueur ne saurait être recherchée de quelque manière que ce soit pour une quelconque erreur ou omission d'une prestation effectuée hors du cadre de sa mission de diagnostic technique telle que définie par le Code de la construction et de l'habitation.

Aucune responsabilité du Diagnostiqueur ne peut être retenue en cas de découverte ultérieure des produits initialement recherchés dans les endroits non diagnostiqués.

## 16. FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des 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 pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif, les présentes seront purement et simplement résolues.

## 17. DONNEES PERSONNELLES

Les informations et données délivrées par le Client dans le cadre de sa commande sont transmises au Diagnostiqueur aux seules fins de traitement de ladite commande.

Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées par ce dernier à d'autres fins.

Le Diagnostiqueur s'engage à assurer la sécurité des données à caractères personnels traitées aux fins ci-dessus rappelées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il pourra également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant en s'adressant au Diagnostiqueur à l'adresse e-mail que celui-ci lui aura fourni lors de la commande.

Toute demande présentée à ce titre devra être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de la demande.

#### 18. LITIGES – CONTESTATIONS

A tout moment, le Client a la possibilité de contacter le Diagnostiqueur et de lui adresser toute demande ou réclamation en utilisant les coordonnées de ce dernier qui lui auront été transmises par la société Les Certifiés ou par le Diagnostiqueur.

Il est rappelé que la société Les Certifiés a uniquement pour fonction la mise en relation et la prise de rendez-vous entre un Client et un Diagnostiqueur.

Par conséquent, la société Les Certifiés n'a aucunement vocation à contrôler le travail des Diagnostiqueurs et ne pourra être visée par un quelconque litige lié au travail du Diagnostiqueur, aux conclusions de ses rapports ou par des demandes de compensations ou d'indemnisations liées à la mauvaise exécution du travail effectuée par ce dernier.

Les litiges sont directement réglés entre le Client et le Diagnostiqueur, qui s'efforceront de résoudre leurs différends amiablement.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, il est proposé aux Clients, ayant la qualité de consommateur, un service de médiation pour les litiges de consommation liés à l'exécution des prestations de diagnostic(s) immobilier(s) commandées à l'aide du Service.

#### 19. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises.

#### 20. DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales pourront être modifiées à tout moment, en tout ou en partie. La modification s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans la notification de cette modification par email ou sur le site [www.lescertifies.com](http://www.lescertifies.com).

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non écrite et toutes les autres stipulations resteront en vigueur et conserveront leur plein effet.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

**Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat**

A l'attention de : LES CERTIFIES

5, Place de l'adjudant Vincenot, 75020 Paris

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

Indiquez :

Le numéro de commande :

Date de la commande :

Les prestations commandées :

Nom du (des) consommateurs :

Adresse du (des) consommateurs :

Date :

Signature du (des) consommateurs :