CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

GéantDiags

Document mis à jour le 4 Sep 2025

DÉFINITION DES TERMES EMPLOYÉS CI-APRÈS

- Accès sécurisé : dispositif permettant d'examiner un espace en toute sécurité par le technicien chargé d'effectuer cette tâche.

- Constat visuel et non destructif : mode opératoire de tout diagnostic préalable à une vente du bien (sauf s'il existe déjà des dégradations dans le bien examiné).

- Danger Grave et Immédiat : anomalie grave nécessitant l'interruption immédiate de l'alimentation en gaz, jusqu'à suppression du ou des défaut(s) constituant la source du danger.

- Donneur d'ordre : client ayant missionné la société GéantDiags; soit le propriétaire ou son représentant, soit toute autre personne (futur acheteur, locataire, etc.) pouvant donner accès au bien à diagnostiquer.

- DPE : diagnostic de performance énergétique (cf. art. L. 134-1 du Code de la construction et de l'habitation).

- Investigations complémentaires : investigations situées en dehors de la mission « standard », mais nécessaires à l'analyse complète du site.

- Mission standard : mission accomplie selon le mode opératoire prévu par la réglementation en vigueur et/ou la norme de référence.

- Prélèvement : opération faiblement destructive consistant à prélever un échantillon de matière afin d'en analyser la composition.

- Repérage : désigne le diagnostic effectué pour rechercher la présence d'amiante.

- Sondages non destructifs : tests mécaniques (effectués à l'aide d'un outil finement perforant) n'entraînant aucune atteinte à l'intégrité physique des matériaux, au-delà d'une perforation superficielle des revêtements extérieurs (papier-peint, peinture, etc.).

- Sondages destructifs : investigations portant atteinte à l'intégrité physique des matériaux (ex. trappe et/ou ouverture pratiquées dans un matériau de surface – doublage plâtre, etc. – afin d'examiner ce qui se trouve en arrière de celui-ci).

- Traitement antiparasitaire : opération consistant à employer une substance chimique afin d'éradiquer ou de prévenir l'infestation du bâtiment par des insectes xylophages (termites, capricornes, etc.) ou des champignons destructeurs du bois (mérule, etc.).

1. CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à tous les diagnostics et/ou prestations effectués par la société GéantDiags en fonction des compétences et assurances dont celle-ci dispose.

Les conditions générales d'intervention énoncées ci-après (cf. infra « 2e partie ») forment un tout indissociable avec les présentes CGV.

Aussi, en effectuant sa commande auprès de la société GéantDiags, et ce, quelle que soit la forme de cette commande, le client (ou « donneur d'ordre ») sera réputé :

●avoir accepté les présentes CGV, ainsi que les conditions générales d'intervention (CGI) énoncées ci-après,
●en avoir pris connaissance au préalable, soit par l'ordre de mission qu'il nous aura fait parvenir (via le document préétabli émis par nos soins, dûment renseigné et signé par le donneur d'ordre), soit par la consultation de notre site internet (https://www.geantdiags.fr/).

2. COMMANDE

La commande précise la nature des diagnostics ou prestations demandés, le bien concerné, le prix convenu ou les modalités permettant de le déterminer, ainsi que les frais supplémentaires prévisibles et les conditions de réalisation de la mission. Elle est formalisée par un devis, un ordre de mission ou tout autre support durable permettant d'établir l'accord des parties. Lorsqu'une commande est passée oralement, GéantDiags adresse au Client une confirmation écrite reprenant les éléments essentiels de la commande, dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Le Client doit, dans la mesure du possible, laisser un délai minimum de 2 et maximum de 3 jours ouvrés entre la commande et la transmission du rapport, sauf urgence convenue entre les parties. Ce délai peut être augmenté si le technicien rencontre une difficulté lors de l'examen du site.

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

La commande passée auprès de la société GéantDiags confère à celle-ci mandat de solliciter un prestataire extérieur (ex. laboratoire d'analyse), s'agissant de l'analyse scientifique des éléments recueillis sur site par nos soins (amiante, parasites du bois, etc.), afin de mener le diagnostic à son terme.

DROIT DE RÉTRACTATION DU CLIENT CONSOMMATEUR — Lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client consommateur bénéficie, lorsque les conditions légales sont réunies, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours conformément au Code de la consommation. Le Client peut exercer ce droit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à contact@geantdiags.fr ou par courrier au siège de GéantDiags, 44 Avenue Jacques Cartier, 76100 Rouen. Lorsque la réglementation l'exige, le formulaire type de rétractation annexé aux présentes CGV est communiqué au Client.
Si le Client consommateur demande expressément, sur un support durable, que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il peut être tenu de payer un montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, dans les conditions légales applicables. Le droit de rétractation ne peut être perdu en cas d'exécution

complète avant la fin du délai que si les conditions légales sont réunies, notamment le consentement préalable exprès du Client et sa reconnaissance de la perte de ce droit.

3. OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION

La prestation effectuée par la société GéantDiags s'entend exclusivement :

- soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent[1]) en vigueur,
- soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société GéantDiags (ex. mesurage Loi Carrez).

Fondée sur un constat visuel et non destructif (sauf exceptions prévues par la norme applicable), cette prestation demeure exclusive de toute expertise technique et/ou maîtrise d'œuvre, quand bien même la société GéantDiags aurait été amenée :

- à émettre des recommandations dans son rapport de mission (ex. consultation d'un professionnel du traitement du bois),
- à formuler des estimations chiffrées (ex. évaluation du coût des travaux nécessaires à l'obtention d'une meilleure performance énergétique).

Par voie de conséquence, la prestation effectuée par la société GéantDiags ne dispense pas de consulter, avant toute décision du donneur d'ordre (ex. décision d'achat), un professionnel spécialisé dans l'expertise technique et/ou la maîtrise d'œuvre.

La prestation accomplie par la société GéantDiags reflète l'état apparent du bien, tel qu'il se présente au jour du diagnostic ou de la prestation confiés par le client, et n'a donc aucune valeur prédictive permettant d'anticiper l'état futur du bien (sauf estimation des économies susceptibles de découler de travaux d'amélioration du bien).

Toute modification significative opérée dans l'immeuble (travaux, extension, etc.) après notre prestation rendrait aussitôt caduc le rapport émis par la société GéantDiags, et ce, quelle que soit son ancienneté.

Notre prestation est accomplie en fonction :

- de l'objectif exprimé par le client (vente, travaux, location, etc.),
- des déclarations faites par le donneur d'ordre (description sommaire du bien, antécédents parasitaires connus de lui, éléments « douteux » révélés par des travaux antérieurs, etc.),
- des constatations opérées sur site par notre technicien, au jour de son diagnostic, en fonction du périmètre normatif de la mission (lorsque celle-ci est soumise à une norme déterminée),
- du cadre légal et réglementaire en vigueur au jour de ladite prestation.

Notre prestation ne constitue qu'une photographie du bien, à un instant donné, établie en fonction d'un objectif déterminé (vente, etc.), mais aussi selon les données fournies (ou pas) par le donneur d'ordre.

Il s'agit donc d'une image relative du bien, et non d'une image absolue censée traduire l'état réel du site, valant sans limitation de temps et sans tenir compte de la finalité de son utilisation.

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

Aussi, toute réutilisation ultérieure du rapport de la société GéantDiags par un tiers (futur propriétaire du bien, etc.), ou à des fins étrangères à la prestation commandée (ex. utilisation d'un diagnostic amiante « avant-vente » au lieu et place d'un diagnostic « avant-travaux »), s'effectuera aux risques et périls, et sous l'entière responsabilité, de l'auteur de cette réutilisation.

Avant toute réutilisation de notre rapport, il est donc fortement recommandé d'interroger la société GéantDiags sur les précautions à observer au préalable.

4. DÉROULEMENT DE LA PRESTATION SUR SITE

Une fois convenues la date et l'heure du rendez-vous sur le site à examiner, le donneur d'ordre ou son représentant :

- se tiennent sur place afin de donner accès à l'ensemble des locaux à notre technicien, en veillant à ce que l'ameublement et/ou l'encombrement des lieux ne fassent pas obstacle au bon diagnostic (à défaut, des réserves seront émises dans notre futur rapport de mission afin de signaler l'impossibilité d'examiner telle ou telle partie du site),
- à défaut, lui auront fourni au préalable un jeu de clés, avec toutes les informations utiles pour accéder aux locaux.

Dans ce cas, le donneur d'ordre se doit de préciser à la société GéantDiags s'il existe des locaux inaccessibles et/ou difficiles d'accès (combles, vide sanitaire), ou s'il existe des équipements dont l'examen requiert l'assistance d'un personnel qualifié (ex. ascenseur). En cas d'impossibilité de procéder au diagnostic du fait du donneur d'ordre (absence de celui-ci, absence de clés, etc.), alors que notre technicien s'est déplacé, les frais de déplacement de celui-ci demeureront à la charge du donneur d'ordre, quand bien même la mission n'aurait pu être menée à son terme.

Une nouvelle visite du site pourra être reprogrammée à la demande du donneur d'ordre, après paiement des frais afférents au déplacement initial.

Lorsque notre prestation aura pu être menée à son terme, les frais afférents au déplacement initial ne seront pas déduits du coût de la prestation.

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

Le client autorise expressément GEANTDIAGS à réaliser toute prise de vue de l'immeuble dont il est propriétaire, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur, dans le cadre de l'intervention. Ces photographies, effectuées afin de répondre à certaines obligations réglementaires et de faciliter la compréhension des résultats des diagnostics, pourront être utilisées uniquement pour leur diffusion sur supports informatiques ou imprimés, à destination des ayants droit.

5. FRAIS LIÉS À DES PRESTATIONS EXTÉRIEURES

Dans le cadre de sa mission, la société GéantDiags pourra être amenée à solliciter le concours de prestataires extérieurs (ex. laboratoire d'analyse) afin d'effectuer des analyses – voire d'autres tâches – ne faisant pas partie des prestations pratiquées par la société GéantDiags.

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

6. PRÉ-RAPPORT AMIANTE

Dans le cas d'un diagnostic consacré au repérage de l'amiante, la société GéantDiags sera amenée à émettre un « pré-rapport »[2] lorsque sa mission n'aura pu être achevée en raison d'une circonstance indépendante de notre volonté (ex. absence d'accès sécurisé à la totalité des locaux, faute de nacelle élévatrice).

En pareille hypothèse, la société GéantDiags sera amenée à émettre un document intitulé expressément « pré-rapport ».

En pareil cas, le pré-rapport sera réputé constituer une prestation à part entière, qui obligera le client à en payer le prix, sans pouvoir se prévaloir de l'absence d'émission d'un rapport définitif par la société GéantDiags.

Lorsque, à l'issue de son pré-rapport, la société GéantDiags sera amenée, à l'issue d'un examen complémentaire du site, à émettre un rapport définitif, celui-ci ne pourra pas être utilisé indépendamment du pré-rapport (les documents successivement émis par la société GéantDiags, s'agissant d'un même site, formant un tout indissociable).

Ce rapport définitif sera constitutif d'une nouvelle prestation et ne pourra en aucun cas être regardé comme une nouvelle version du pré-rapport initial.

[2] Au sens de la norme émise par l'AFNOR sous la référence NF X 46-020.

7. INVESTIGATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

- dans le cadre d'une nouvelle mission,
- sur demande expresse émanant du client initial, ou de toute autre personne (futur propriétaire, etc.) souhaitant lever un doute sur l'état du bien et pouvant donner accès à celui-ci.

Le contenu et les modalités de cette nouvelle prestation (prix, mode opératoire, éventuels frais de remise en état des locaux, etc.) devront avoir été préalablement définis, par écrit, avec la société GéantDiags, et ce, par tout moyen (mail, etc.).

Cette nouvelle prestation pourra donner lieu à l'émission d'un nouveau rapport de mission, qui n'annulera pas le rapport initial émis par la société GéantDiags, mais, bien au contraire, s'ajoutera à celui-ci.

Aussi, le donneur d'ordre :

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

Avant de faire usage de tel ou tel rapport dans le cadre d'une vente, le donneur d'ordre – ou toute personne ayant intérêt à connaître l'état réel du bien – dispose toujours de la faculté d'interroger la société GéantDiags afin d'être conseillé sur les modalités d'utilisation de nos rapports (délai de validité, modalités de levée des réserves émises, etc.).

Les décrets d'application encadrant les prestations réalisées par GEANTDIAGS sont susceptibles d'évoluer en fonction de la réglementation. GEANTDIAGS ne pourra en aucun cas être tenu responsable de modifications réglementaires intervenues après la réalisation de la prestation. Toute intervention complémentaire rendue nécessaire par un changement de réglementation sera facturée selon la grille tarifaire en vigueur.

8. OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

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

Aussi, conformément aux dispositions de l'article 1104 du Code civil, le donneur d'ordre doit contracter de bonne foi avec la société GéantDiags, et, partant, se doit de coopérer loyalement avec celle-ci tout au long de la relation contractuelle (depuis la commande jusqu'à l'utilisation du rapport final émis par nos soins).

En passant commande, le donneur d'ordre doit spontanément communiquer à la société GéantDiags les informations dont il a connaissance (anciens diagnostics révélant un quelconque défaut et/ou vice affectant le bâti, suspicions révélées à l'occasion de travaux antérieurs), car ces informations peuvent faciliter grandement le diagnostic du bien, via la connaissance de son passé.

De même, si le donneur d'ordre s'aperçoit, à réception du rapport de mission, que celui-ci contient des erreurs manifestes (eu égard notamment aux informations dont il a lui-même connaissance, ex. : configuration des locaux contraire à la réalité), le donneur d'ordre s'oblige :

- à en aviser aussitôt la société GéantDiags,
- à ne pas faire usage du rapport de la société GéantDiags, sans que celle-ci ait pu juger de l'opportunité d'émettre un rapport rectificatif (qui annulera et remplacera le rapport initial).

En cas de dissimulation ou de rétention, par le donneur d'ordre, d'une information utile au bon diagnostic des lieux (ex. infestation dissimulée), la société GéantDiags se réserve la faculté, si elle venait à être ultérieurement mise en cause au titre de sa prestation, d'exercer un recours indemnitaire contre lui.

9. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour une mission « standard » (ex. diagnostic obligatoire en cas de vente, etc.), le prix de la prestation effectuée est celui figurant au tarif affiché au siège de la société GéantDiags (et/ou diffusé par celle-ci via son site internet https://www.geantdiags.fr/).

Pour toute autre prestation, le prix de la prestation sera défini par la société GéantDiags, en fonction des données fournies par le donneur d'ordre (en cas de donnée erronée ou incomplète, le prix de la prestation pourra être révisé à la hausse).

Les factures sont payables à la date d'échéance indiquée sur celles-ci ou, à défaut, selon les conditions de paiement convenues lors de la commande et dans le respect des délais légaux applicables.

Une réclamation relative à la prestation ne prive pas le Client des droits et recours dont il bénéficie en vertu de la loi. Les sommes non contestées et exigibles restent dues conformément au contrat, sous réserve des droits impératifs du Client et des décisions ou mesures légalement applicables au litige.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au premier jour du semestre au cours duquel les pénalités commencent à courir, majoré de dix (10) points de pourcentage, sauf taux différent légalement applicable. Pour les Clients professionnels concernés, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement est due dans les conditions prévues par les articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification, conformément à la loi. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux Clients consommateurs.
Toute prestation complémentaire ou tout surcoût non prévu dans la commande initiale fait l'objet d'une information préalable du Client et, lorsque cela est nécessaire, de son accord avant la réalisation de la prestation ou l'engagement des frais correspondants. Cela peut notamment concerner :

- Les analyses éventuelles d'échantillons (par exemple amiante ou plomb),
- Les surfaces ou volumes à diagnostiquer différents de ceux précisés lors de la commande,
- Ou encore les interventions nécessaires pour rendre accessibles les zones confiées à l'opérateur.

RÉSILIATION POUR MANQUEMENT DU CLIENT PROFESSIONNEL — En cas de manquement du Client professionnel à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en matière de paiement ou de coopération nécessaire à la réalisation de la prestation, GéantDiags pourra lui adresser une mise en demeure précisant le manquement constaté et lui demandant d'y remédier dans le délai indiqué. À défaut de régularisation dans le délai imparti, lorsque la nature du manquement et les dispositions légales applicables le permettent, GéantDiags pourra suspendre l'exécution des prestations ou résilier le contrat, sans préjudice du droit de réclamer les sommes exigibles et, le cas échéant, les dommages et intérêts légalement dus. La tolérance ponctuelle d'un manquement ne vaut pas renonciation définitive à se prévaloir ultérieurement de l'obligation concernée.

10. RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Dans le cadre de son activité, GéantDiags collecte et traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, à l'établissement des devis, à la conclusion et à l'exécution des contrats, à la facturation, au respect de ses obligations légales ainsi qu'à la gestion des réclamations et des éventuels litiges. Les traitements reposent, selon leur finalité, sur l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime de l'entreprise ou le consentement lorsque celui-ci est requis.
Les données sont accessibles uniquement aux personnes habilitées au sein de GéantDiags et, lorsque cela est nécessaire, aux prestataires, organismes ou autorités légalement autorisés à en recevoir communication, dans la limite de leurs attributions respectives.
Les données sont conservées pendant une durée proportionnée aux finalités du traitement puis, lorsque cela est nécessaire, archivées conformément aux obligations légales applicables et aux délais de prescription pertinents.
Les données ne sont utilisées à des fins de prospection commerciale que dans les conditions autorisées par la réglementation applicable. Le Client peut s'opposer à la prospection commerciale ou retirer son consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci.
Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), le Client dispose, selon les conditions applicables, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et, lorsque le droit applicable le prévoit, de portabilité de ses données.
Ces droits peuvent être exercés en écrivant à contact@geantdiags.fr ou par courrier au siège social de GéantDiags, 44 Avenue Jacques Cartier, 76100 Rouen. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

11. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES / RECOURS À LA MÉDIATION GRATUITE

Rappel important

Le donneur d'ordre ne pourra saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement adressé une lettre à la société GéantDiags, afin de tenter de parvenir à un accord amiable avec celle-ci.

Cette lettre, accompagnée de tous justificatifs utiles (diagnostics, devis, etc.) devra nécessairement exposer les faits qui se trouvent à l'origine de la réclamation, ainsi que l'objet précis de la demande du donneur d'ordre.

En l'absence d'une telle lettre, la saisine du médiateur serait irrecevable.

Afin d'en savoir davantage sur ses droits en matière de médiation, le donneur d'ordre est invité à consulter le site officiel mis en place par la Commission européenne :

Règlement en ligne des litiges | Commission européenne (europa.eu)

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à GéantDiags par courriel à contact@geantdiags.fr ou par courrier à son siège social, 44 Avenue Jacques Cartier, 76100 Rouen. Les parties sont invitées à rechercher préalablement une solution amiable.
À défaut de résolution amiable, le Client consommateur peut, sous réserve de remplir les conditions légales de recevabilité, saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par GéantDiags, après avoir adressé une réclamation écrite préalable à l'entreprise. La saisine doit intervenir dans les conditions et délais prévus par le Code de la consommation.

Médiateur de la consommation désigné par GéantDiags :
Médiation Professionnelle (Société de la Médiation Professionnelle — SMP),
Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles, France ;
courriel : saisine@mediateur-consommation-smp.fr ;
site internet : https://mediateur-consommation-smp.fr/.

Les présentes CGV sont régies par le droit français. À défaut de résolution amiable, le litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables. Aucune stipulation des présentes CGV ne déroge aux règles impératives de compétence juridictionnelle applicables aux consommateurs.