

Condition Générale de Vente

Juin 2021, Version 2021.6

ARTICLE 1 – Préambule

La société « PRO ECO CONSEIL » est une Société à Responsabilité Limitée au capital de 10.000 euros, située 55, Avenue Louis Bréguet - Bat Hermès, 31400 TOULOUSE immatriculée au RCS de TOULOUSE sous le numéro 534 171 012 00030.

Soucieuse d'offrir un service de qualité et une transparence auprès de ses clients dans le domaine de l'optimisation énergétique du bâtiment, la société « PRO ECO CONSEIL » a procédé à la rédaction des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 2 - Champ d'application

Les présentes conditions de ventes s'appliquent en totalité ou en partie aux différentes prestations vendues par « PRO ECO CONSEIL », soit aux diagnostics immobiliers, aux études thermiques, et centre de formation Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de service (sauf spécification contraire portée sur le devis) proposé par la société « PRO ECO CONSEIL ». Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

« PRO ECO CONSEIL », par l'intermédiaire de son responsable (Mr PAGE Julien), peut avec l'accord explicite du client et les autres intervenant sur le dossier, déroger aux conditions générales de vente, et ceux mêmes une fois les conditions générales accepté implicitement ou explicitement par le client, et particulièrement pour les problèmes induisant des majorations.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur internet ou sur demande du Client.

L'adresse du site internet, où les présentes conditions de vente peuvent être consultées, est précisée sur l'ensemble des devis de PRO ECO CONSEIL.

ARTICLE 3 - Commandes

3.1 Formalités préalables générales :

Un devis gratuit sera réalisé, sur les déclarations du Client, en fonction de sa description du bien, sa localisation géographique et des prestations à effectuer.

Le devis sera alors transmis au Client par voie numérique, avec mention des prestations à effectuer.

En cas d'erreurs dans les informations communiquées par le Client (surfaces, localisation...) des frais supplémentaires, calculés au prorata de la charge de travail supplémentaire, seront indiqués sur la facture sur la base des tarifs en vigueur proposés par PRO ECO CONSEIL.

Après un accord commun, pour fixer une date de rendez-vous, le Client s'engage à respecter le jour et l'heure fixés et à avertir la société « PRO ECO CONSEIL » au moins 12 heures à l'avance en cas d'impossibilité ou de report du rendez-vous. A défaut de respect de ce délai, une facturation forfaitaire de 50 euros H.T. pourra être appliquée au Client.

3.2 Formalités préalables liés aux diagnostics immobiliers :

Dans le cas où le propriétaire ne sera pas présent sur place lors de la visite, il lui incombe de prévenir le locataire des dates et heures de la visite. Le rendez-vous pourra également être pris directement par la société « PRO ECO CONSEIL » avec le locataire, après que le propriétaire ait prévenu le locataire. Dans le cas où le locataire ne serait pas présent, une majoration forfaitaire de 50 euros H.T. pourra être appliquée au client.

Dans le cas où le technicien de la société « PRO ECO CONSEIL » serait seul sur place, il incombe au donneur d'ordre de mettre à disposition les clés du logement, et de faciliter au maximum leur récupération par le personnel de la société « PRO ECO CONSEIL ». Les clés seront rendues dans un délai maximal de 48h après la visite. Dans le cas où des difficultés surviendraient, qui dont la société « PRO ECO CONSEIL » n'aurait pas connaissance au

départ (retour rapide des clés imposé, clé difficile à récupérer ou non disponibles le jour du passage du technicien, etc....) une facturation forfaitaire de 25 euros H.T. pourra être appliquée au Client.

3.3 Déroulement de la prestation diagnostics immobiliers:

Conformément à la réglementation applicable, le Client a l'obligation de définir l'objet de la mission incombant à la société « PRO ECO CONSEIL » en lui communiquant toutes les informations ou documents importants concernant les biens objets de la prestation (plans, factures, etc....).

La société « PRO ECO CONSEIL » ne saurait ainsi voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur due à une déclaration erronée ou à une information volontairement omise par le client.

Les prestations à la charge de « PRO ECO CONSEIL » portent sur les parties visibles et accessibles des biens visités, sans démontage ni déplacement de mobilier le jour de l'intervention. Le Client s'engage par conséquent à rendre accessible en toute sécurité l'intégralité des locaux à contrôler. Tous locaux non visités nécessitant un nouveau déplacement de la part de la société « PRO ECO CONSEIL » entraînera une facturation au tarif de 50 euros H.T.

La société « PRO ECO CONSEIL » n'a pas l'autorisation réglementaire pour déposer des éléments nécessitant l'utilisation d'outils particuliers ou pouvant mettre en péril l'opérateur de repérage. Il est par conséquent de la responsabilité du Client de déposer ou faire déposer des éléments préalablement à l'intervention de la société.

3.4 Fourniture du rapport :

En application de la réglementation, les rapports répondent aux normes en vigueur au moment du constat. Ledit rapport sera transmis au bureau d'études et restera à disposition exclusive du client après complet encaissement des sommes dues par le Client.

Dans le cas où la remise du rapport est urgente, il pourra être fourni en priorité moyennant une majoration de 25% du prix H.T., la société « PRO ECO CONSEIL » s'engagera alors sur un délai convenu avec le client.

Dans tous les cas, par souci de qualité de rédaction des rapports d'études, aucun rapport ne sera remis dans un délai inférieur à 12h ouvrés après la visite ou la réception des informations obligatoires,

La société « PRO ECO CONSEIL » s'engage à une transparence des conclusions et à une confidentialité des résultats de ses constatations.

Dans le cas où le client souhaite également recevoir le rapport par voie postale, celui-ci lui sera envoyé en recommandé contre accusé de réception et sera facturé au tarif de 25 euros H.T. Dans ce cas, le rapport sera transmis dans un délai de 48h ouvrées par voie électronique, et 96h ouvrées par voie postale, cachet de la poste faisant foi.

Dans le cas où le client ne dispose pas d'une messagerie électronique, le rapport sera transmis une fois gratuitement par voie postale, en lettre simple, dans un délai de 96h ouvrées cachet de la poste faisant foi.

ARTICLE 4 – Obligations des parties

I Domaine du bureau d'études thermiques

4.1.1 Attestation de prise en compte de la RT 2012 (Bbio) :

« PRO ECO CONSEIL » s'engage à fournir au client l'attestation de prise en compte de la RT 2012, nécessaire au dépôt du permis de construire du projet. Le rapport sera fourni conformément à la réglementation en vigueur et sous le format numérique. Conformément à l'article précédent PRO ECO CONSEIL se réserve un délai de 48h ouvrés à compter de la date de transmission des informations pour remettre le rapport. En contrepartie le client s'engage à transmettre à PRO ECO CONSEIL l'intégralité des documents nécessaires au bon établissement de l'attestation. Il s'engagera aussi sur la véracité des informations transmises. « PRO ECO CONSEIL » pourra être amené à la modifier gratuitement l'attestation pour le dépôt du permis de construire sur demande écrite ou orale du client, ou de son représentant s'occupant du dépôt du permis de construire. Les modifications ne seront traitées qu'à partir du règlement total de la prestation.

4.1.2 Etudes thermiques RT 2012 :

« PRO ECO CONSEIL » s'engage à fournir au client l'étude thermique RT 2012, nécessaire à la réalisation du test d'étanchéité à l'air (prestation définie à l'article suivant). Le rapport sera fourni conformément à la réglementation en vigueur et sous le format numérique. « PRO ECO CONSEIL » gardera l'étude à disposition du client tout au long de la construction. Conformément à l'article précédent « PRO ECO CONSEIL » se réserve un délai de 48h ouvrés à compter de la date de transmission des informations pour remettre le rapport. « PRO ECO CONSEIL » pourra être amené à la modifier l'étude thermique sur demande écrite ou oral du client, ou d'un de ces représentants (fournisseur, chauffagiste, ...), sans surcoût dans une limite raisonnable. Les modifications acceptées sont les modifications portant sur les matériaux et/ou les systèmes, les modifications portant sur les plans du bâtiment pourront donner lieu à une facturation séparée. Les modifications ne seront traitées qu'à partir du règlement total de la prestation. Le délai de remise d'un rapport d'études thermiques suite à une modification n'est pas soumis à une contrainte de délais.

« PRO ECO CONSEIL » ne pourra pas s'engager sur le respect de la réglementation thermique RT2012 à l'avance.

N.B : Selon la réglementation en vigueur et pour des raisons de juge et partie, la société réalisant l'étude thermique se voit interdire la réalisation du test d'étanchéité à l'air.

4.1.3 Mesure de perméabilité à l'air en vue d'une labélisation :

« PRO ECO CONSEIL » s'engage à venir visiter, contrôler et fournir au client le rapport de la mesure de perméabilité à l'air du/des bien(s) du client, conformément aux lois et normes en vigueur. La date de la visite sera définie avec le client ou son maître d'ouvrage. Lors de cette visite le client devra transmettre l'étude thermique complétée, à l'intervenant représentant « PRO ECO CONSEIL » qui se réserve tout droit dans le choix de l'intervenant. Conformément à l'article précédent « PRO ECO CONSEIL » se réserve un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de la visite pour transmettre le rapport.

N.B : La mesure de perméabilité à l'air, le test de d'étanchéité à l'air ou le test d'infiltrométrie sont des expressions désignant le même contrôle. Une mesure de perméabilité à l'air est un contrôle de l'ensemble des fuites d'air parasites s'infiltrant dans le bien.

4.1.3 Mesure de perméabilité à l'air en cours de chantier :

« PRO ECO CONSEIL » peut, sur demande du client venir réaliser un test d'infiltrométrie en cours de chantier. Le client devra au préalable de la visite s'assurer de la présence d'électricité dans la maison, et prévoir un point électrique à proximité de la porte d'entrée. En l'absence de courant électrique lors de la visite du technicien entraînera une facturation au tarif de 50 euro H.T.

4.1.5 Contrôle sur ouvrage et attestation de respect de la RT 2012 :

« PRO ECO CONSEIL » s'engage à visiter le bien du client, à contrôler l'ouvrage et à fournir au client l'attestation de respect de la réglementation thermique 2012 conformément aux lois et normes en vigueur. La date de la visite sera définie avec le client ou son maître d'ouvrage. Elle peut être réalisée le même jour que le test d'infiltrométrie défini à l'article précédent. Lors de cette visite le client devra transmettre l'étude thermique complétée, les factures des isolants ou à défaut une attestation sur l'honneur de respect de l'étude thermique RT2012, ainsi que la copie de l'acceptation du permis de construire à l'intervenant représentant « PRO ECO CONSEIL » qui se réserve tout droit dans le choix de l'intervenant. PRO ECO CONSEIL se réserve un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de la visite pour transmettre le rapport.

II Domaine du diagnostic immobilier

Il est de l'obligation du propriétaire / donneur d'ordre de fournir tous documents (Anciens diagnostics, recherche, travaux, etc..) et informations dont il aurait connaissance (exemple : présence de parasites du bois, matériaux amiantés, ...) relatifs à la présente mission.

Le propriétaire doit fournir un accès sécurisé à toutes les pièces / locaux pour lesquels le diagnostiqueur a été mandaté. Il est rappelé que l'inspection des ascenseurs, monte-charge, chaufferie, locaux électrique MT et HT nécessitent l'autorisation préalable et la présence d'un technicien de maintenance spécialisé. Ces personnes doivent être contactées et présentes sur site lors du diagnostic. Dans le cas où elles ne seraient pas présentes, et qu'une visite supplémentaire soit nécessaire, celle-ci sera facturée conformément à la grille tarifaire.

Seules les parties accessibles le jour de la visite seront contrôlées, c'est pourquoi le propriétaire devra déplacer le mobilier lourd afin de permettre un accès aux murs, plinthes et cloisons.

Le diagnostiqueur n'a pas l'autorisation réglementaire pour déposer des éléments nécessitant l'utilisation d'outils. Il est de la responsabilité du propriétaire d'effectuer cette dépose préalablement (Trappes des baignoires / éviers, ...)

Le propriétaire devra désigner un représentant s'il ne peut être présent lui-même lors du repérage.

4.2.1 Diagnostic des installations intérieures de gaz :

En conformité avec la norme NF P45-500 de janvier 2013, le Client s'engage à assurer pendant la durée du diagnostic l'alimentation en gaz effective de l'installation, et le fonctionnement normal des appareils d'utilisation. Sa responsabilité reste pleinement engagée en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée. La responsabilité de la société « PRO ECO CONSEIL » est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés. De plus sa responsabilité ne peut être engagée en aucun cas où la chaudière ne se rallumerait pas lors des tests. Il est rappelé qu'en cas de détection d'un Danger Grave et Immédiat (DGI), la société « PRO ECO CONSEIL » devra interrompre l'alimentation en gaz de tout ou partie de l'installation et avertira immédiatement le distributeur de gaz conformément la norme applicable pour la réalisation du diagnostic immobilier.

Le donneur d'ordre ou son représentant devra préalablement au diagnostic immobilier gaz communiquer à l'opérateur de diagnostic, le nom des occupants, les coordonnées du titulaire du contrat de fourniture de gaz et le Point de Comptage Estimation, ou le numéro de point de livraison du gaz. Ces éléments sont disponibles sur les factures émises par le fournisseur de gaz.

Le donneur d'ordre ou son représentant devra également informer l'occupant de la nécessité que les appareils d'utilisation présents puissent être mis en marche ou Arrêtés par une personne désignée par l'occupant.

[Voir les conditions particulières du diagnostic gaz](#)

4.2.2 Diagnostic des installations intérieures d'électricité :

En conformité avec la norme XP C16-600 de janvier 2011, le Client est informé de la nécessité de la mise hors tension de toute ou partie de l'installation, et donc de prendre les dispositions nécessaires pour protéger les matériels électroniques sensibles en les mettant hors tension auparavant. Sa responsabilité reste pleinement engagée en cas de dommage sur les appareils électrique, d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation n'ayant pu être contrôlée.

En effet la responsabilité de la société « PRO ECO CONSEIL » est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation mais uniquement de la sécurité des personnes utilisant l'installation électrique conformément à la norme XP C16-600. De plus, sa responsabilité ne peut être en aucun cas étendue aux conséquences de la mise hors tension ainsi qu'au risque de non-ré-enclenchement d'organe de coupure lors des tests.

[Voir les conditions particulières du diagnostic électricité](#)

4.2.3 Mesurage loi Carrez (96-1107 du 18 Décembre 1996) :

Le métrage réalisé par la société «PRO ECO CONSEIL» porte exclusivement sur les parties de locaux rendues accessibles et entrant dans le cadre de la loi Carrez ou de la loi Boutin. Le métrage n'inclus pas le rendu d'un plan détaillé et coté, avec indication des surfaces des différentes pièces.

[Voir les conditions particulières du diagnostic carrez](#)

4.2.4 Diagnostic performance énergétique :

Dans le cas de la location de maison individuelle dont le permis de construire a été accepté avant 1948, d'appartement individuel chauffé par un système collectif il est de l'obligation du Client de fournir les factures des consommations de chauffage et d'eau chaude sanitaire des 3 années antérieures exprimées en kWh. Dans le cas où ces documents ne seraient pas fournis lors de la visite, la société « PRO ECO CONSEIL » effectuera une recherche des consommations, les frais de recherche supplémentaires étant à la charge du Client. Certaines données pourront être indiquées par le client (année de construction, surface, etc...), dans ce cas il engagera pleinement sa responsabilité.

4.2.5 Diagnostic repérage des matériaux contenant de l'amiante :

Il est rappelé que la signature de l'ordre de mission par le donneur d'ordre est un accord tacite autorisant tous les prélèvements nécessaires (norme NF 46-020). Lors de ces prélèvements, personne hormis la société « PRO ECO CONSEIL » ne doit rester dans la pièce concernée sauf port intégral d'équipement de protection individuel. Toutefois, si le Client est présent lors de la visite, il pourra refuser qu'un prélèvement soit effectué ; une mention sera alors inscrite dans le rapport. Chaque prélèvement sera soumis à une analyse en laboratoire (exigence de la norme) et sera facturé en sus suivant le devis remis au client, ou à défaut d'indication au tarif de 130 euro H.T.

[Voir les conditions particulières du diagnostic amiante](#)

4.2.6 Diagnostic plomb :

La recherche de présence de plomb dans les revêtements (peinture...) est effectuée à l'aide d'un appareil portable à fluorescence X sans dégradation (suivant la circulaire ministérielle du 16 janvier 2001).

Les mesures sont effectuées sur tous les supports recouverts et susceptibles de contenir du plomb (porte, fenêtre, mur, moulure, plinthe, et autres).

Ces mesures déterminent la présence ou non de plomb et leur état de dégradation. La société « PRO ECO CONSEIL » attire l'attention du Client sur le fait que personne ne doit se situer derrière la partie analysée lors de l'utilisation par la société « PRO ECO CONSEIL » de l'appareil à fluorescence X.

« PRO ECO CONSEIL » se réserve tout droit dans le choix de l'intervenant

4.2.7 Diagnostic termites :

En conformité avec la norme XP P03-201, les éléments bois seront sondés mécaniquement, au poinçon, de façon non destructive (sauf pour les éléments déjà dégradés ou altérés).

Il s'agit d'un examen visuel de toutes les parties visibles et accessibles du bâtiment et à ses abords (10 m).

Le diagnostic termites n'étant valable que 6 mois, le renouvellement du diagnostic durant cette période est facturé au tarif préférentiel de 35€ H.T, sauf indication contraire sur le devis. Un renouvellement qui interviendrait au-delà de cette période de 6 mois pourra être facturé au tarif normal.

[Voir toutes les conditions particulières du diagnostic termites](#)

ARTICLE 5 – Acceptation du Client

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander des prestations de services auprès de la société « PRO ECO CONSEIL », emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire. Dans le cas du déplacement du technicien pour la réalisation d'un diagnostic immobilier, sans remise du devis signé au préalable, il est convenu que le tarif en vigueur est accepté, ainsi que les présentes conditions de vente.

La signature de l'ordre de mission entraîne également l'acceptation des présentes conditions de vente (générale et particulière)

L'utilisation des documents émis par Pro Eco Conseil entraîne également l'acceptation des présentes conditions de vente (générale et particulière)

ARTICLE 6 – Droit de rétractation

Le Client professionnel ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Le Client non professionnel dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de l'acceptation de la commande de prestations de services pour annuler celle-ci, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Il est précisé que ce droit ne saurait jouer en cas de commencement d'exécution par la société « PRO ECO CONSEIL » de la prestation commandée.

Si la prestation est commandée par un professionnel (maître d'œuvre, artisans,) pour le compte d'un client non professionnel, un délai de rétractation de 7 jours pourra être appliqué

ARTICLE 7 – Règlement des prestations

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la société « PRO ECO CONSEIL ».

Le règlement des prestations s'effectue par chèque bancaire, espèces ou virement bancaire.

En cas de paiement dans un délai excédant 30 jours après la date de commande, une majoration de 20% pour retard de paiement, ainsi que 5%(taux annuel) pour les pénalités de retard seront appliquées.

I Conditions particulières pour les diagnostics immobiliers

Le règlement s'effectuera lors de la visite du diagnostiqueur de « PRO ECO CONSEIL » sauf cas de force majeure ou absence du propriétaire lors de la visite, dans ces cas uniquement, le règlement devra intervenir avant remise du rapport.

II Conditions particulières pour l'étude thermique

Le règlement s'effectuera lors de la réception du rapport et de la facture associée sauf cas de force majeure ou de blocage des informations par le client, dans ces cas uniquement, le règlement devra intervenir avant remise de l'attestation.

III Conditions particulières pour Infiltrométrie et l'attestation de fin de chantier

Le règlement s'effectuera lors de la visite du diagnostiqueur de « PRO ECO CONSEIL » sauf cas de force majeure ou absence du propriétaire lors de la visite, dans ces cas uniquement, le règlement devra intervenir avant remise du rapport.

ARTICLE 8 – Responsabilité

Sauf disposition contraire convenue par écrit entre le Client et « PRO ECO CONSEIL », « PRO ECO CONSEIL » ne pourra être tenu responsable des conséquences de l'usage que le Client fera des résultats, rapports, conseils ou autres données fournies par « PRO ECO CONSEIL » dans le cadre tout projet ou commande effectuée auprès de « PRO ECO CONSEIL ». Si « PRO ECO CONSEIL » est tenu responsable pour toute autre raison que celle prévue à l'article 6, le montant maximum pour lequel « PRO ECO CONSEIL » pourra être recherché à titre de dommages ne pourra excéder, sauf disposition contraire stipulée dans la facture, le montant correspondant à la prestation concernée effectivement payée par le Client.

ARTICLE 9 – Litiges

9.1 Litiges avec un professionnel :

Ce contrat sera soumis et interprété conformément au droit français.

Tous les litiges pouvant survenir entre un client professionnel et la société « PRO ECO CONSEIL » concernant les présentes, leurs validités, leurs interprétations, leurs exécutions ou leurs résiliations, seront soumis, préalablement à toute action juridictionnelle, obligatoirement à une médiation.

La Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation pourra être saisie, sur simple demande, par la partie la plus diligente.

La Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation soumettra à l'agrément des parties un ou plusieurs médiateurs, figurant sur la liste, en fonction de l'importance et la complexité de l'affaire. En cas de désaccord des parties sur cette proposition, il est d'ores et déjà convenu que le choix du ou des médiateurs reviendra en dernier lieu à la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation elle-même, les parties renonçant à tout recours contre cette désignation.

Les parties conviennent de s'en remettre à la procédure de Médiation qui sera arrêtée par le(s) médiateur(s) désigné(s).

Les parties s'obligent à participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur(s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) derniers(s).

Les parties s'obligent, de manière générale, à collaborer de bonne foi à la médiation. Elles s'engagent à respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents y afférent.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée.

La rémunération du (des) médiateurs, ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

En cas d'échec de la médiation, compétence expresse est conférée au tribunal de commerce de TOULOUSE.

9.2 Litiges avec un particulier :

Ce contrat sera soumis et interprété conformément au droit français.

Tout différent relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution du présent contrat, s'il ne peut être résolu à l'amiable entre les deux parties, sera soumis au tribunal de commerce de Toulouse.

ARTICLE 10 – Informatique et liberté

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à un usage interne par le Prestataire.

La société « PRO ECO CONSEIL » s'oppose à la transmission de ces données nominatives à des tiers. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification de rectification et

d'opposition s'agissant des informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

Fait à TOULOUSE le 30 Juin 2021