

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICE

**1-Engagement sur l'honneur** Conformément à l'article R271-3 du code de la construction et de l'Habitation, la société :

*AD Diagnostic Immobilier Sud Ouest*, atteste sur l'honneur, d'être en situation régulière, au regard des articles L271-6, de disposer des moyens en matériels et en personnel nécessaires à l'établissement des constats et diagnostics composant le Dossier de Diagnostic Technique (DDT).

Ces divers documents sont établis par une personne :

- Présentant des garanties de compétences validées par les certifications adéquates.
- Ayant souscrit pour son compte une assurance responsabilité professionnelle et civile comportant des garanties au moins équivalentes à celles prévues par le décret du 5 septembre 2006. (montant de la garantie de 300 000€ par sinistre et 500 000€ par année)
- N'ayant aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à elle, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements pour lesquels il lui est demandé d'établir l'un des documents du DDT.

**2-Champ d'application** Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toutes nos prestations de service.

## Formation du contrat :

La commande est formulée par l'ordre de mission visé par le propriétaire ou par un représentant du propriétaire désigné en charge du paiement de la prestation de diagnostics. Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de prestation de services à l'exclusion de tout autre document tels que prospectus, tarifications, etc. Qui n'ont qu'une valeur indicative.

Lorsque le donneur d'ordre n'est pas le propriétaire, ce dernier sera informé par le donneur d'ordre de l'existence de ce présent document qui lui remettra un exemplaire pour lecture. Aucune condition particulière du client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de AD Diagnostic Immobilier Sud-Ouest, prévaloir contre ses présentes conditions générales.

La vente de la prestation est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par la société *AD Diagnostic Immobilier Sud Ouest*. Préalablement à cette date, les présentes conditions de vente sont mises à la disposition de tout acheteur ou demandeur, comme visé à l'article L.113-3 du Code de la consommation.

## Obligations générales

Le donneur d'ordre doit définir de manière exhaustive la liste des locaux concernés et le périmètre d'application de la prestation de diagnostic. Il s'engage à fournir tous les documents dont il a connaissance qui soient susceptibles d'aider ou d'informer l'opérateur de diagnostic dans la réalisation de sa mission. Toute information pouvant faciliter le diagnostic notamment la date de permis de construire, l'année de construction, les contraintes d'accès et tous les moyens d'accéder à l'ensemble des locaux (clés, échelle, nacelle,...) Sont également à sa charge sauf mention contraire inscrite sur l'ordre de mission.

Le non-respect d'une ou de plusieurs de ses obligations par le donneur d'ordre déchargera le prestataire de toute responsabilité en cas de locaux non visités, de bâtiments ou parties de bâtiments non connus ou inaccessibles lors de la visite.

Dans le cas où le donneur d'ordre désigne un représentant auprès de l'opérateur de diagnostic : Ce représentant doit connaître parfaitement les lieux et les procédures à mettre en œuvre dans certains locaux. Il indique et facilite l'accès à certaines zones particulières telles que vide sanitaire, combles, etc.... Les démontages éventuels sont du ressort du représentant du donneur d'ordre. Le cas échéant, si l'une des conditions requises à la réalisation de toutes les prestations du diagnostic n'est pas satisfaite et que par conséquent le diagnostic ne peut être réalisé en totalité, l'opérateur consignera dans le rapport de visite chaque impossibilité et les motifs correspondants.

**Obligations du donneur d'ordre :** accès à l'information par la transmission au diagnostiqueur des éléments suivants :

Acte d'achat, Coordonnées du bien, Année de construction, Diagnostics précédents (art 2 arrêté du 12/12/12), Règlement de copropriété,

Plan de situation et plan de masse, Plan de la maison, appartement ou immeuble, Diagnostic surface habitable, Taxe d'habitation,

Modalités d'accès aux biens : combles, vide sanitaire, trappe sous baignoire, Configuration du logement, Relevé de propriété,

Descriptif des équipements collectifs (fourni par le propriétaire qui en aura fait la demande au préalable au syndic de copropriété),

Descriptif des équipements individuels, année d'installation des équipements (sur factures), contrat de maintenance et entretien des équipements, notice technique des équipements,

Permis de construire du bâtiment et cas échéant de ses extensions

Déclaration préalable de travaux de rénovation (par exemple pour une isolation thermique par l'extérieur)

Cahier des charges ou programme de travaux,

Factures de travaux réalisés, ou factures d'achat ou bordereau de livraison au nom du propriétaire (cas de travaux réalisés par le propriétaire),

Justification d'obtention de crédit d'impôt ou prime,

Photo des travaux d'isolation, rapport de la composition des parois, étude thermique (cas du neuf)

**S'il manque des documents, le diagnostiqueur considérera la valeur par défaut dans la méthode de calcul.**

### 3-Définition de la mission

Sauf mission différente, spécifiée à la commande et mentionnée dans les attestations, les diagnostics portent sur les surfaces et volumes privatifs normalement accessibles de la construction représentés dans les plans et éléments cadastraux remis à la demande de missions ou indiqués par un représentant du demandeur ou acheteur lors du diagnostic.

A défaut, le diagnostiqueur recherchera au mieux ces surfaces et volumes à diagnostiquer. Dans tous les cas, seuls ceux décrits dans les attestations dans les cadres décrivant les surfaces et volumes, parties d'immeubles, pièces ou locaux visités feront foi en cas de contestation. Les références cadastrales et N° de lots portés sur l'attestation sont ceux fournis par le donneur d'ordre. Il appartient au donneur d'ordre ou au propriétaire de vérifier qu'ils correspondent bien aux surfaces et volumes ayant fait l'objet du diagnostic.

Les surfaces et volumes normalement accessibles sont définis comme ne nécessitant pas pour leur accès de déplacer des encombrants, de pratiquer des démontages ou des ouvertures, de démonter ou forcer des serrures, de disposer d'appareillage spéciaux tels qu'échelles ou nacelles.

Les observations éventuelles « hors mission » sont données à titre informatif et ne préjugent en rien d'une analyse exhaustive des pathologies pouvant affecter les bâtiments.

### 4-Commande

Toute demande d'intervention ou commande (par téléphone, email, ...) fait l'objet d'un devis établi selon les éléments d'informations communiqués par le client. Si les éléments fournis par le client ne correspondent pas à la réalité du bien, le diagnostiqueur pourra modifier le devis.

Toute commande parvenue à l'opérateur de repérage est réputée ferme et définitive dans le respect de l'article L 121-7 et au titre de l'article L121-21 du code de la consommation. Le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre de service pour renoncer à celle-ci.

Toute mission engagée, réalisée et expressément demandée par le client, avant l'expiration du délai de rétractation, entraîne le renoncement express du client à l'exercice de son droit de rétractation (article L121-21-8).

### 5- Prix et condition de paiement

À compter de la réception de l'ordre de mission visé, celui-ci est considéré comme définitif. En conséquence, la facture devra être payée en intégralité y compris les frais de laboratoire d'analyse éventuels et ce quel que soit l'issue de la vente ou du devenir du bien.

Le paiement du prix s'effectue comptant et sans escompte, par chèque au moment de la commande ou le jour de l'intervention. Une facture sera remise à l'acheteur ou demandeur.

Tout rendez-vous non honorés sera facturé pour une somme forfaitaire de 60 € TTC.

## 6- Contenu des prestations, réalisation des prestations

Le contenu minimal est défini par la loi, le règlement, les arrêtés et les directives correspondants. Ils sont complétés par l'application des normes applicables est reconnues dans la profession. Il sera procédé à un examen des documents fournis par le donneur d'ordre puis à un examen visuel des locaux. Les résultats de ces examens seront consignés dans un rapport. Le diagnostic ne portera que sur la partie visible et accessible des locaux.

### 6 a- Loi Carrez

Selon la loi n°96-1107 du 18/12/96 et du décret n°97-532 du 23/05/97.

L'exactitude de la désignation des lots est sous la responsabilité du donneur d'ordre qui doit communiquer tout renseignement utile à la mission du diagnostiqueur en particulier toute modification de l'état descriptif de division qui pourrait avoir modifié la destination des lieux.

L'acte de propriété et le règlement de copropriété dans leurs dernières versions devront être remis au diagnostiqueur. En cas de non-présentation, la responsabilité de l'entreprise se verra dérogée. Les surfaces annoncées seront donc celles visitées avec le donneur d'ordre ou la personne accompagnante.

### 6 b - Constat/ Repérage Amiante

Le constat/rapport constitue l'état mentionnant la présence ou l'absence de matériaux ou produits contenant de l'amiante dans un logement, prévu selon la méthodologie décrite dans l'arrêté du 22/08/2002 et les listes de l'annexe 13-9 du code de la santé publique.

▪ **Diagnostic avant-vente** : Effectué dans l'optique d'une vente dans la consistance du bien au jour du constat. Devra être complété pour une vente ultérieure en cas de modification du bien dans sa consistance. Constat limité aux seuls matériaux et produits, en référence à la liste A et B, à l'annexe 13-9 du code de la santé publique, directement visibles et accessibles sans investigation destructive du périmètre de la mission. Ne peut en aucun cas être utilisé comme un repérage préalable à la réalisation de travaux ou de démolition.

▪ **Diagnostic amiante sur partie privative -DAPP** : Repérage non exhaustif limité aux seuls matériaux et produits directement visibles et accessibles sans investigation destructive du périmètre de la mission, en référence à la liste A de l'annexe 13-9 du code de la santé publique.

▪ **Diagnostic technique amiante -DTA** : Repérage non exhaustif limité aux seuls matériaux et produits directement visibles et accessibles sans investigation destructive du périmètre de la mission, en référence à la liste A et B de l'annexe 13-9 du code de la santé publique.

Obligation du donneur d'ordre en matière de mission de repérage d'amiante en référence à la norme NFX 46-020 : avant la visite le demandeur doit fournir les éléments suivants à l'opérateur :

- Fournir la liste des locaux concernés et le périmètre de repérage.
- Fournir le dossier descriptif, les rapports de recherche antérieurs, les 3 derniers PV d'assemblée générale
- Fournir, au démarrage de la mission, au diagnostiqueur tout document lié à la problématique amiante dans l'immeuble concerné (diagnostics antérieurs, analyses de laboratoire...)
- Fournir tout document concernant la construction et les travaux de rénovation qui sont à sa disposition et en particulier ceux permettant l'identification des produits ou matériaux utilisés.
- Fournir les plans de l'immeuble bâti ou, à défaut, des croquis.
- Fournir toute information pouvant faciliter la recherche des matériaux contenant de l'amiante notamment la date de permis de construire, l'année de construction, la destination des locaux (actuelle et passée), les contraintes d'accès et tous les moyens d'accéder à l'ensemble des locaux (clefs, échelles ou nacelles, etc.)
- Le donneur d'ordre désigne un représentant auprès de l'opérateur de repérage. Ce représentant doit connaître parfaitement les lieux et les procédures à mettre en œuvre dans certains locaux. Il indique et facilite l'accès à certaines zones particulières telles que vides sanitaires, combles, etc. Les démontages éventuels sont du ressort du représentant du donneur d'ordre.

▪ Le donneur d'ordre autorise, sauf mention contraire, l'opérateur de repérage à prélever pour analyse amiante les échantillons nécessaires (coût unitaire de 50 €, se rapporter au devis ou ordre de mission). En cas de refus de prélèvement, une réserve sera émise sur le rapport. Dans le cas d'un refus de prélèvement de la part du propriétaire, ce dernier ne pourra s'exonérer de la garantie des vices cachés -constat vente- ou s'expose à une amende pénale.

Le non-respect d'une ou plusieurs de ces obligations par le donneur d'ordre déchargera le prestataire de toute responsabilité en cas de locaux non visités, ou de découverte de matériau amianté dans des parties de bâtiment non connues du prestataire ou inaccessibles lors de la visite.

#### 6 c - Constat de risque d'exposition au plomb- CREP

Textes relatifs à la mission : norme NFX 46 030 avril 2008 et arrêté du 19 aout 2011, Code de la Santé Publique.

Le constat de risque d'exposition au plomb (CREP), Code de la Santé Publique, consiste à mesurer la concentration en plomb de tous les revêtements du bien concerné, afin d'identifier ceux contenant du plomb, qu'ils soient dégradés ou non, à décrire leur état de conservation et à repérer, le cas échéant, les situations de risque de saturnisme infantile ou de dégradation du bâti permettant d'identifier les situations d'insalubrité.

Si le bien immobilier est affecté en partie à des usages autre que l'habitation, le CREP ne porte que sur les parties affectées à l'habitation. Dans les locaux annexes de l'habitation, le CREP porte sur ceux qui sont destinés à un usage courant, telle que la buanderie.

Le donneur d'ordre devra informer le diagnostiqueur de la présence éventuelle d'un mineur.

Le CREP est réalisé à l'aide d'un appareil à fluorescence X à source radioactive scellée. En cas de conclusion positive, la durée de validité du constat est de 1 an dans le cadre d'une vente, 6 ans dans le cadre d'une location.

Le diagnostiqueur pourra, conformément à la réglementation, être amené à réaliser des prélèvements de revêtement dans le cadre du diagnostic plomb. Le donneur d'ordre autorise, sauf mention contraire, l'opérateur de repérage, à réaliser des prélèvements pour analyser les échantillons nécessaires (coût unitaire, se rapporter au CGV du devis ou de l'ordre de mission). En cas de refus de prélèvement, de la part du donneur d'ordre, une réserve sera émise sur le rapport.

#### 6 d - Etat relatif à la présence de termites et de l'état parasitaire

Texte relatif à la mission État relatif à la présence de termites : Code de la construction et de l'habitation (art L 133-1 à L 133-6 et R 133-1 à R 133-6), arrêté du 29 mars 2007 définissant le modèle et la méthode de réalisation de l'état du bâtiment relatif à la présence de termites, arrêtés municipaux ou préfectoraux en vigueur (consulter la Direction Départementale de l'Équipement ou la mairie du lieu de diagnostic). L'État relatif à la présence de termites se réfère à la norme NFP 03 201 concernant le diagnostic technique relatif uniquement à la présence de termites dans les bâtiments. Article L 133-6 du Code de la construction et de l'habitat : en cas de vente de tout ou partie d'un immeuble bâti situé dans une zone délimitée en application de l'article L 133-5, un état relatif à la présence de termites est produit dans les conditions et selon les modalités prévues aux articles L 271-4 à L 271-6. Article L 133-1 du Code de la construction et de l'habitat : dans les secteurs délimités par le conseil municipal, le maire peut enjoindre aux propriétaires d'immeubles bâtis et non bâtis de procéder dans les six mois à la recherche de termites ainsi qu'aux travaux préventifs ou d'éradication nécessaires.

Méthode d'investigation pour l'État relatif à la présence de termites :

L'investigation consiste à faire un examen le plus complet possible de la situation du bâtiment désigné par le client sur le contrat de mission vis-à-vis des termites. À la suite de l'investigation sur le bâtiment, l'opérateur en diagnostics techniques immobiliers doit informer au paragraphe « constatations diverses » du rapport la présence des éventuels indices d'agents de dégradation biologiques du bois autre que les termites.

–Examen visuel des parties visibles et accessibles.

–Sondage mécanique des bois visibles et accessibles.

–Aux abords immédiats du bien, examen des arbres et autres végétaux, souches, piquets de clôture, poteaux, planches ou autres débris de végétaux posés sur le sol, le stockage de bois et tous les matériaux contenant de la cellulose afin de détecter la présence ou des indices de présence de termites, ainsi que les zones favorables au passage et/ou au développement des termites, accessibles à l'opérateur en diagnostics techniques immobiliers.

Note : en cas d'état parasitaire le demandeur s'engage à signaler ci-après les informations qu'il détient, relatives à une infestation antérieure par des parasites et les moyens curatifs mis en œuvre.

## 6 e - Etat de l'installation intérieure de gaz

Arrêté du 18 novembre 2013 définissant le modèle et la méthode de réalisation de l'état de l'installation intérieure de gaz – établi en respect de la norme NF P45-500

Le diagnostic porte sur l'installation intérieure de gaz, en application de l'Arrêté du 12 février 2014 modifiant l'arrêté du 6 avril 2007 définissant le modèle et la méthode de réalisation de l'état de l'installation intérieure de gaz et de l'arrêté modifié du 2 août 1977 relatif aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz combustibles et d'hydrocarbures liquéfiés situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation ou de leurs dépendances.

L'intervention de l'opérateur de diagnostic ne porte que sur les constituants visibles et accessibles de l'installation au moment du diagnostic. Elle s'effectue, sans montage ni démontage. Il ne préjuge pas des modifications susceptibles d'intervenir ultérieurement sur tout ou partie de l'installation

Obligations du donneur d'ordre pendant toute la durée du diagnostic:

- Assurer l'accès à tous les locaux et dépendances.
- 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
- Informer, ou fait informer par l'opérateur de diagnostic, les occupants éventuels des locaux de la date et de l'heure du diagnostic ;
- Conseiller aux occupants éventuels d'être présents lors du diagnostic
- Veiller à l'alimentation en gaz effective de l'installation.
- Veiller au fonctionnement normal des appareils d'utilisation.
- Le cas échéant, le donneur d'ordre s'engage à fournir :
  - L'attestation de contrôle de la vacuité des conduits de fumées de moins d'un an à compter de la date de réalisation du diagnostic.
  - Le contrat d'entretien de la chaudière de moins d'un an à compter de la date de réalisation du diagnostic.

Obligations de l'opérateur de diagnostic : ce dernier s'engage :

- A attirer l'attention du donneur d'ordre sur le fait que 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.
- A rappeler au donneur d'ordre que sa responsabilité d'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés et que les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation.

Il est également rappelé qu'en cas de détection d'un Danger Grave et Immédiat (DGI), le diagnostiqueur devra interrompre l'alimentation en gaz de tout ou partie de l'installation et prévenir le distributeur de l'installation. En cas de DGI, après le diagnostic, le donneur d'ordre doit : Adresser au vendeur, à l'occupant si différent du vendeur, et à l'acquéreur éventuel, une copie de la Fiche Informatrice Distributeur de gaz donnée en annexe F et informer les occupants éventuels des résultats du diagnostic

La durée de validité du constat est de 3 ans.

## 6 f - Etat des installations intérieures d'électricité

Décret du 22 avril 2008 définissant la méthode de réalisation de l'état de l'installation intérieure d'électricité – établi en respect de la norme XP C 16-600 de février 2011

Le diagnostic a pour objet d'identifier par des contrôles visuels, des essais et des mesures les défauts susceptibles de compromettre la sécurité des personnes.

**En aucun cas, il ne s'agit d'un contrôle de conformité de l'installation électrique.**

Obligations du donneur d'ordre préalablement à la réalisation du diagnostic :

- Le donneur d'ordre, ou son représentant, informe l'occupant éventuel du logement de la nécessité de la mise hors tension de toute ou partie de l'installation pour la réalisation du diagnostic et de la nécessité pour l'occupant de mettre lui-même hors tension les équipements qui

pourraient être sensibles à une mise hors tension.(matériels programmables par exemple) ou qui risqueraient d'être détériorés lors de la remise sous tension (certains matériels électroniques, de chauffage, etc...).

- Le donneur d'ordre, ou son représentant, signale à l'opérateur de diagnostic les parties de l'installation qui ne doivent pas être mises hors tension et les motifs de cette impossibilité (matériel de surveillance médicale, alarmes, etc.).

Obligations du donneur d'ordre , pendant toute la durée du diagnostic, le donneur d'ordre ou son représentant :

- Fait en sorte que tous les locaux et leurs dépendances soient accessibles.
- S'assure que l'installation est alimentée en électricité et que celle-ci n'a pas fait l'objet d'une interruption de fourniture par le distributeur.
- S'assure que les parties communes où sont situées des parties d'installation visées par le diagnostic, soient accessibles.
- L'intervention de l'opérateur de diagnostic ne porte que sur les constituants visibles, visitables de l'installation au moment du diagnostic. Elle s'effectue, sans déplacement de meubles ni démontage de l'installation électrique ni destruction des isolants des câbles. - L'intervention du contrôleur ne préjuge pas de l'usage et des modifications ultérieures de l'installation électrique, dans la partie privative. Le diagnostic ne concerne pas les circuits internes des matériels d'utilisation destinés à être reliés à l'installation électrique fixe.

Obligations de l'opérateur de diagnostic :

Si l'une des conditions citées ci-avant n'est pas satisfaite ou si les vérifications nécessitant une coupure ne peuvent pas être réalisées, le diagnostic ne peut être réalisé en totalité ; l'opérateur de diagnostic doit consigner dans le rapport de visite chaque impossibilité et les motifs correspondants.

Par ailleurs, l'opérateur de diagnostic :

- Attire l'attention du donneur d'ordre sur le fait que sa responsabilité resterait pleinement engagée en cas d'accident ou d'incident ayant pour origine une défaillance de toute ou partie de l'installation contrôlée ou non.
- Rappelle au donneur d'ordre que sa responsabilité d'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés et qu'elle ne saurait en aucun cas être étendue aux conséquences de la mise hors tension de tout ou partie de l'installation ainsi qu'au risque de non ré-enclenchement de l'appareil de coupure.
- Rappelle que le diagnostic ne porte pas sur le fonctionnement des installations électriques mais sur son état apparent visant la sécurité des personnes et des biens.

La durée de validité du constat est de 3 ans.

#### 6 g - Diagnostic de performance énergétique - DPE

Le DPE, selon le bien diagnostiqué, peut être réalisé selon deux méthodes :

- La méthode de calcul conventionnelle 3CL DPE 2021, basée sur des standards d'utilisation et de construction du bâtiment.  
L'attention du donneur d'ordre est attirée sur le fait que la recherche des isolants s'applique aux seuls matériaux et produits des composants de la construction directement visible et accessible sans investigation destructive.
- La méthode de relevé de consommation réelle : le donneur d'ordre devra fournir les factures de chauffage et d'eau chaude sanitaire sur les trois dernières années.

La durée de validité du rapport est de 10 ans.

#### 6 h - Etat des risques naturels et technologiques (ERNT)

L'État est réalisé en application des articles L 125-5 et R 125-26 du code de l'environnement. Il est établi suivant les directives du ministère de l'écologie et du développement durable et des arrêtés préfectoraux correspondants.

#### 7 - Fourniture des prestations

Après remise des rapports, le client dispose d'un délai de 5 jours afin de s'assurer que la totalité des locaux a été visité et que la destination des locaux est conforme. Si à l'issue de ce délai aucune remarque n'a été formulée par le donneur d'ordre, les rapports seront considérés comme étant validés en ce qui concerne les lieux visités et leur désignation. En cas de nécessité, une visite complémentaire peut être demandée par le donneur d'ordre ; cette visite fera l'objet d'une facturation complémentaire. Il en sera de même en cas de rendez-vous non honoré par le donneur d'ordre.

## 8. Responsabilité

Le prestataire mettra tout en œuvre pour réaliser sa mission conformément aux règles en usage dans sa profession. Dès lors la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée qu'en prouvant son comportement fautif.

## 9. Prestations non listées dans les présentes

Elles feront l'objet de conditions particulières définies par la société *AD Diagnostic Immobilier Sud Ouest* et devront avoir été acceptées par le donneur d'ordre.

## 10. Dispositif de médiation des litiges de consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 02 rue de Colmar 94300 VINCENNES, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

## 11- Opposabilité

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du clients aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes les autres conditions. Aucune condition particulière du client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de la société *AD Diagnostic Immobilier Sud-Ouest*, prévaloir contre ces conditions générales. Toute condition contraire opposée par le client sera donc inopposable à la société quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

## 12. Juridiction compétente

Tout litige au présent contrat sera porté devant la juridiction du lieu où est situé le siège social de la société du défendeur. Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

## 13. Conservation du contrat et des rapports de diagnostics

Les contrats établis seront conservés pendant une durée minimum de 10 ans par le Vendeur, selon l'article L134-2 du code de la consommation. De la même façon, le Vendeur s'engage à conserver les rapports de diagnostics ou toute autre prestation commandée et livrée, pendant une durée de 10 ans