

A wooden scale of justice with a gavel and books. The scale is made of dark wood and has a decorative metal beam with a chain hanging from it. The gavel is made of light-colored wood and is resting on a dark wooden block. There are several books of varying thicknesses and colors (brown, white, red) stacked on the surface. The background is a soft, out-of-focus light brown.

arobiz

**Le Guide
pratique
de vos
CGV
et CGI**

Sommaire

Pourquoi ce guide.....	3
CGV et CGI, quelles différences.....	4
Les secrets de la bonne rédaction des CGV/CGI	5
Comment personnaliser et intégrer vos CGV /CGI	6-7
Intégration des images « conseils» dans vos rapports	8-9
Où intégrer les images « conseils»	10-11
Nos conseils pratiques	12-13
Zoom sur les blocs dédiés.....	14-15

Pourquoi ce guide ?

Capitales pour maintenir de bonnes relations commerciales et anticiper tout litige, les CGV/CGI constituent un impondérable pour l'ensemble des professionnels, et tout particulièrement les opérateurs de diagnostic immobilier.

Parfaitement conscient de cette problématique, Maître Damien JOST, avocat spécialisé dans l'immobilier, sait combien la conformité des CGV/CGI est importante pour un diagnostiqueur. Quant à Arobiz, en tant qu'agence web des métiers du contrôle immobilier, nous travaillons avec des diagnostiqueurs et bureaux d'étude depuis près de seize ans et connaissons, à ce titre, les enjeux de ce métier particulièrement réglementé.

Pour toutes ces raisons, forts de nos connaissances respectives, nous avons conjointement décidé de nous associer pour vous proposer ce pack complet, personnalisé pour votre société et 100 % adapté à votre métier !

Afin de vous aider à vous l'approprier et à en tirer un maximum d'avantages, nous avons conçu ce guide, que nous avons voulu à la fois le plus accessible et le plus détaillé possible.

CGV/CGI ET DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

CGV et CGI : quelles différences ?

Les CGV désignent les Conditions Générales de Vente qui encadrent votre activité. Elles permettent de définir les relations contractuelles avec vos clients et d'informer ces derniers des conditions juridiquement afférentes à la vente de l'ensemble de vos prestations. En tant que professionnel, vous avez l'obligation de transmettre vos CGV pour toute intervention chez un particulier. Si votre client est un professionnel, vous devez les lui communiquer sur demande. Dans le cas contraire, vous vous exposez à une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 € pour une personne physique, et 75 000 € pour une personne morale.

Si les CGV délivrent des informations sur la vente et l'ensemble de votre politique commerciale, les CGI qualifient quant à elles les conditions générales



d'intervention. Il s'agit ici de préciser les conditions d'exécution de vos différents diagnostics et de formaliser la relation contractuelle établie avec votre client.

Les CGV et les CGI font souvent l'objet d'un seul et même document précontractuel. Il convient pourtant de les distinguer et de leur consacrer une trame bien distincte et détaillée.

Les CGV et les CGI font souvent l'objet d'un seul et même document précontractuel. Il convient pourtant de les distinguer et de leur consacrer une trame bien distincte et détaillée.

APPLIQUÉES AUX DIAGNOSTICS IMMOBILIERS :

CGV

- Vulgarisation de l'activité du diagnostic immobilier (principe, finalité, utilité).
- Descriptif du déroulement d'un diagnostic dans des conditions optimales.
- Notion de contrat établi à la commande d'un diagnostic.
- Rappel des obligations de réciprocité, de transparence et de bonne foi entre les deux parties.

CGI

- Rappel des obligations du donneur d'ordre : pleine et entière coopération via la transmission de tout document et information utiles, garantie d'un accès sécurisé aux espaces concernés, vérification de la concordance entre la liste des locaux accessibles et la réalité.
- Précisions sur les conditions de réalisation des différents diagnostics et les obligations des deux parties.

Chaque année, des centaines d'opérateurs se font rappeler à l'ordre par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) en raison de la non-conformité de leurs CGV/CGI. Ce comparatif met ainsi en lumière l'absolue nécessité de les rédiger correctement et avec force détails.



Les secrets de la bonne rédaction des CGV/CGI

Nous avons regroupé dans ce guide quelques astuces pratiques pour vous aider à personnaliser vos CGV et CGI :

- ✓ Porter une attention particulière au choix des mots employés.
 - ✓ Adapter la rédaction à votre activité (pas de copies de textes déjà existants).
 - ✓ Se faire accompagner par un professionnel : conseiller juridique ou avocat.
 - ✓ Bannir les clauses interdites par le Code de la consommation (minimisation des obligations, réduction des droits du client, etc.).
- ✓ Y faire figurer les mentions obligatoires sous peine de sanctions financières, à savoir :
 - les caractéristiques de la prestation vendue (nature, durée, etc.),
 - les conditions de vente/services (paiement, responsabilités, etc.),
 - les délais et conditions d'exécution de la prestation,
 - le barème des prix unitaires,
 - les modalités de fixation du prix,
 - les éventuelles réductions de prix et leurs conditions d'obtention,
 - les conditions de règlement (moyens de paiement, taux des pénalités de retard, conditions d'application, etc.).

Comment personnaliser

A

Personnalisez vos CGV et CGI

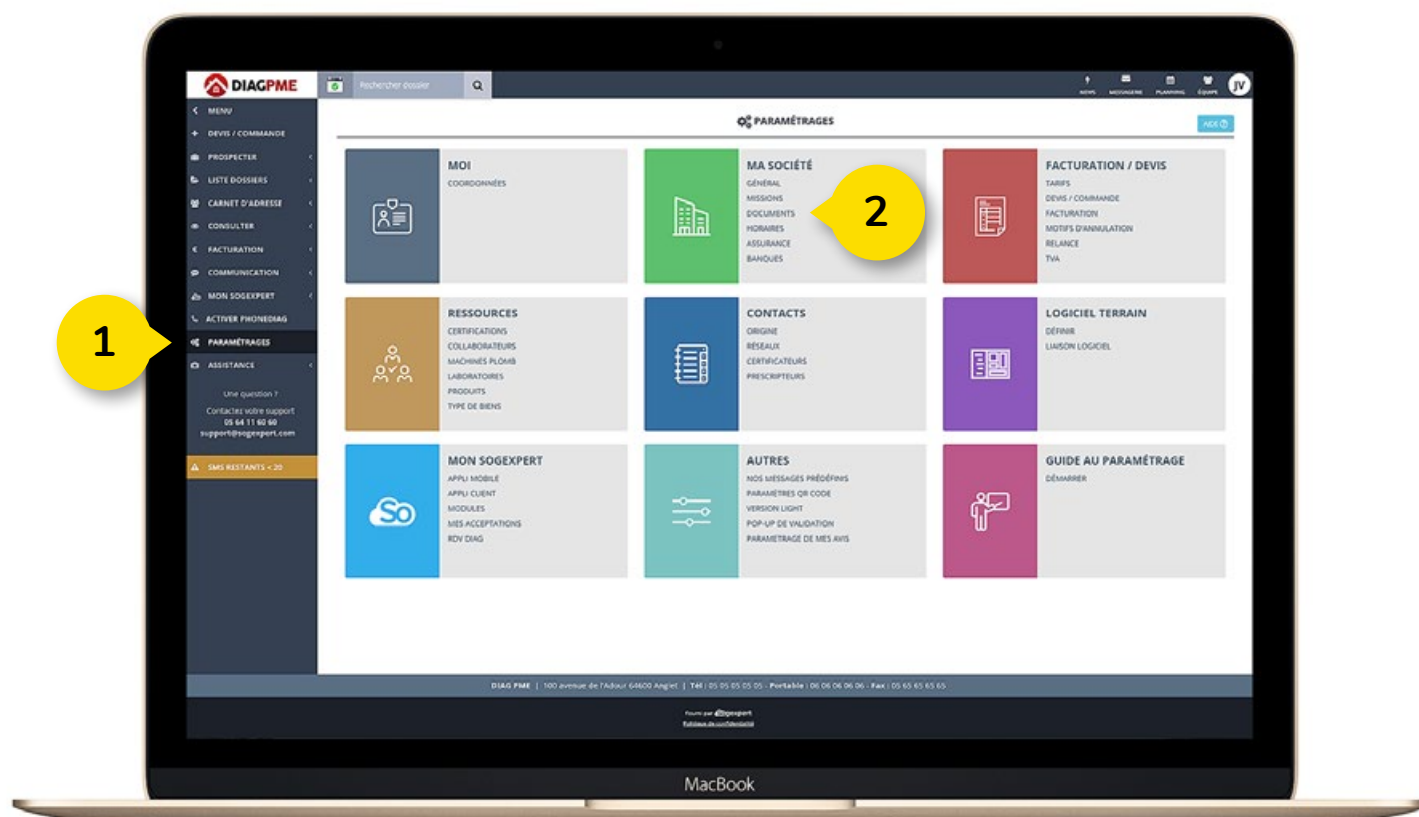
Vous pouvez très facilement personnaliser vos deux documents CGV et CGI, en cliquant sur les liens dédiés vous permettant d'accéder à un formulaire en ligne. Vous pourrez alors renseigner et personnaliser les deux documents aux coordonnées de votre entreprise. Une fois les 2 formulaires complétés, nous vous transmettrons par email les deux documents personnalisés pour votre société (vos CGV et vos CGI) au format PDF.

B

Chargez vos CGV et CGI sur Sogexpert

Vous avez reçu vos documents personnalisés par email. Dans votre Sogexpert, il vous suffit alors de vous rendre :

- 1 dans l'onglet PARAMÉTRAGES
- 2 dans le bloc MA SOCIÉTÉ et de cliquer sur DOCUMENTS



et intégrer vos CGV/CGI ?

C

Téléchargez vos CGV/CGI sur votre logiciel métier

Afin de répondre au mieux aux exigences des différents logiciels métier du marché, nous avons adapté les formats de nos documents à ceux de vos modèles de rapports. Aussi, nous vous fournissons vos CGV et CGI dans des documents dédiés et adaptés à chaque rapport, préparés au format PDF.

Pour chacun des deux documents (CGV et CGI), vous disposez donc d'un fichier par diagnostic, intégrant deux éléments distincts, à savoir :

- Un texte brut vous permettant d'intégrer vos CGV et CGI où vous le souhaitez, de façon optimale et au moyen de simples « copier/coller ».

D

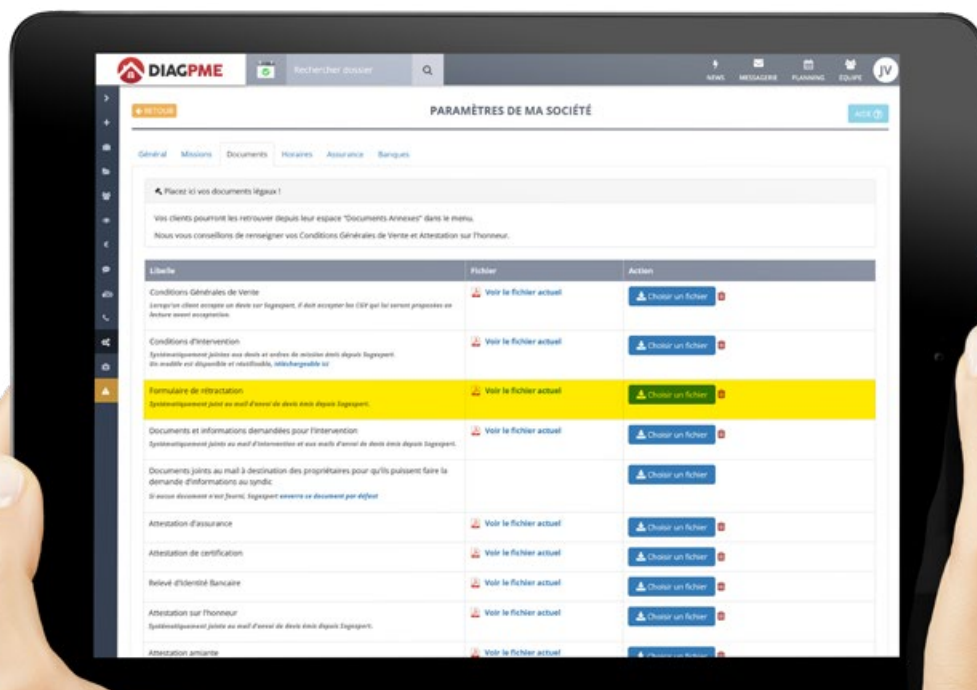
Joindre vos CGV/CGI à tous vos devis manuellement

Vous pouvez également choisir de joindre manuellement vos CGV et CGI à vos devis, une fois ces dernières personnalisées.

À noter : les documents les plus importants aux yeux de la DGCCRF sont les CGV, les CGI, l'attestation sur l'honneur ainsi que le formulaire de rétractation.

NOUS VOUS PROPOSONS DÉJÀ UN FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Disponible au format PDF dans votre Sogexpert (dans **PARAMÉTRAGES / MA SOCIÉTÉ / DOCUMENTS**, vous pouvez le visualiser dès que vous avez envoyé votre première alerte de disponibilité de devis. Le document devient alors visible et est envoyé automatiquement à chaque devis.



Intégration des images « conseils » dans vos rapports

Notre pack CGV/CGI s'accompagne de blocs images « conseils » que vous pouvez télécharger directement dans vos modèles de rapports.

Ainsi, vous trouverez un bloc dédié pour chaque rapport (DDT, termites, avant travaux, etc.), tout spécialement adapté à chacun et personnalisé à l'image de votre société.

Pourquoi installer ces blocs « conseils » dans vos rapports

Un rapport de diagnostic peut s'avérer difficile à appréhender pour les non-initiés, en l'occurrence, la plupart de vos clients. En effet, ces derniers sont des particuliers et, à ce titre, ils ne maîtrisent pas le jargon propre au milieu du diagnostic immobilier.

C'est pourquoi nous avons décidé d'employer, avec l'aide de Maître JOST, ce que l'on nomme des formules « TALISMAN ». Ces formules reposent sur l'expérience judiciaire des litiges survenus au cours des vingt dernières années dans le monde du diagnostic immobilier.

Elles sont destinées en premier lieu à faciliter la lecture du rapport de mission par le « non spécialiste » (terme s'appliquant à la plupart des lecteurs), et, en second lieu, à sécuriser l'auteur de ce rapport (sous réserve de la fiabilité technique du contenu de celui-ci). Pour mémoire, voici ce que prévoit la norme NF X 46-020 s'agissant du rapport de repérage de l'amiante : « Les conclusions du rapport de mission de



repérage doivent permettre de satisfaire aux obligations réglementaires et doivent pouvoir être comprises par toute personne non spécialiste et en particulier par le donneur d'ordre. »

En outre, ces formules :

- n'ont pas vocation à empêcher la mise en cause du diagnostiqueur, mais seulement à faciliter sa défense en cas de litige (à la condition, naturellement, que celui-ci ait respecté les règles de l'art dans l'exécution de sa mission),
- ne peuvent non plus lui garantir une absence de responsabilité (question relevant de l'appréciation souveraine du juge),
- ne peuvent le dispenser d'apporter tous les soins habituels à la préparation de la mission, à son exécution, et à la rédaction du rapport final.

Sauf exception (qui sera signalée comme telle), ces formules n'ont pas vocation à remplacer les trames existantes (par exemple celles fournies par l'éditeur de logiciels), mais, bien au contraire, à s'y ajouter.

Le cas échéant, il est recommandé au diagnostiqueur d'inviter son éditeur ou fournisseur de logiciels à lui fournir une trame paramétrable et modifiable, lui permettant d'ajouter ou de supprimer du texte, à sa convenance, tout en adaptant la mise en page.

À cet égard, il est recommandé de placer ces formules en tête de chapitre, avec une taille de caractères et une typographie susceptibles de frapper l'attention du lecteur.

En toute hypothèse, l'opérateur de diagnostic demeure seul responsable du contenu de son rapport de mission,



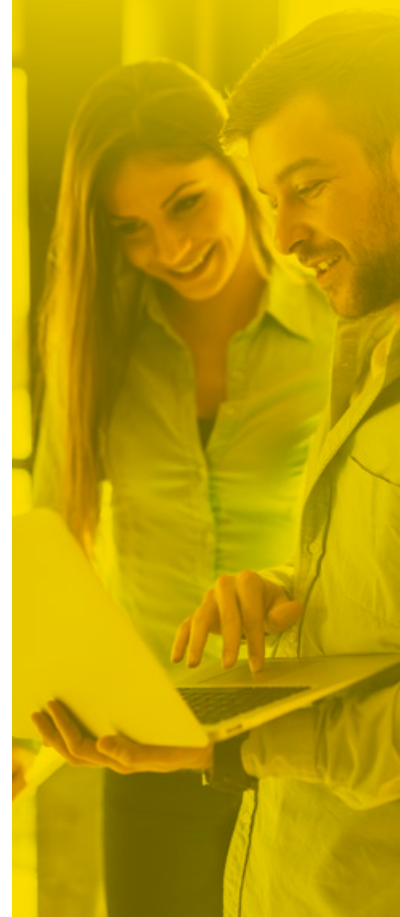
Comment installer ces blocs dans vos rapports

Il convient de télécharger les blocs images sur votre logiciel métier.

Pour cela, il vous suffit de reprendre le fichier texte du rapport concerné intégrant déjà le texte brut.

Ce dernier contient également le bloc image « conseil » sous la forme d'un élément fixe, parfaitement optimisé et dimensionné.

Cela le rend ainsi aisément transposable sur vos différents modèles de rapports grâce à un simple « copier/coller ».



sans recours contre la société AROBIZ et/ou l'équipe juridique ayant conçu les formules « TALISMAN ».

C'est au diagnostiqueur concerné, et à lui seul, d'apprécier comment utiliser ces formules

Vous pourrez bien sûr les adapter, en fonction des situations concrètes (tout en disposant de la faculté de demander conseil aux professionnels ayant l'expérience des litiges liés au diagnostic, avant de faire usage de telle ou telle formule).

Il est recommandé de ne pas augmenter le contenu des formules, qui ont été rédigées avec un souci de clarté propre à faciliter leur compréhension par le non-sachant (à cet égard, beau-

coup de lecteurs professionnels, tels les notaires, déplorent le caractère « *illisible* » — sic — des rapports produits par le monde du diagnostic.

Pour toutes ces raisons, nous vous invitons à intégrer les textes et les blocs images « *conseils* » en l'état à vos rapports.

Les blocs images devront être installés dans la trame de rapport et auront une seule vocation : rendre l'information claire, lisible et compréhensible.

Blocs « conseils »

AMIANTE AVANT TRAVAUX ET/OU DÉMOLITION

Nom du fichier AMIANTE AVANT TRAVAUX - Objet et limites de la mission.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant travaux ou démolition	Objet de ce bloc Mieux expliquer le but de ce repérage particulier
Nom du fichier AMIANTE AVANT TRAVAUX - Rapports antérieurs.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant travaux ou démolition	Objet de ce bloc Pour mieux impliquer davantage le donneur d'ordre

AMIANTE AVANT VENTE

Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Avertissement-introduction.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux définir les conditions de réalisation du diagnostic
Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Glossaire.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux définir les termes techniques du diagnostic
Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Matériaux amiantés repérés.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux expliquer le repérage de l'amiante
Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Les types de diagnostic amiante.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux expliquer les différents types de diagnostic amiante, leurs tenants et aboutissants
Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Objet de la mission.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux définir et expliquer le but de votre mission
Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Périmètre effectif du diagnostic.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux définir le périmètre d'intervention
Nom du fichier AMIANTE AVANT VENTE - Section analyse documentaire.jpg	Pour quel type de prestation Amiante avant vente	Objet de ce bloc Mieux définir et centrer les conclusions du rapport

», où les intégrer

MESURAGE

Nom du fichier

MESURAGE - Information.jpg

Pour quel type de prestation

Mesurage

Objet de ce bloc

Mieux expliquer l'objet de la mission

TERMITES

Nom du fichier

TERMITES - Désignation du ou des bâtiments.jpg

Pour quel type de prestation

Termites

Objet de ce bloc

Mieux définir le rôle du donneur d'ordre

Nom du fichier

TERMITES - Avertissement designation du ou des batiments.jpg

Pour quel type de prestation

Termites

Objet de ce bloc

Mieux protéger le technicien

Nom du fichier

TERMITES - Ouvrages non examinés.jpg

Pour quel type de prestation

Termites

Objet de ce bloc

Mieux sensibiliser sur la mission et l'implication de la société

Nom du fichier

TERMITES - Constatation diverses.jpg

Pour quel type de prestation

Termites

Objet de ce bloc

Mieux expliquer la complémentarité des services

Nom du fichier

TERMITES - Informations générales.jpg

Pour quel type de prestation

Termites

Objet de ce bloc

Mieux délimiter la mission diagnostic termite

Nos conseils



Site Web

Nous l'avons évoqué en page 4, les CGV établissent les relations contractuelles et commerciales que vous entretenez avec vos clients. À ce titre, elles ne s'avèrent obligatoires que sur un site de commerce en ligne (e-commerce). Si vous pouvez parfaitement intégrer vos CGV sur votre site web, nous vous recommandons donc de vous en abstenir, et ce, pour vous prémunir de toute remarque éventuelle, inopportune, et donc inutile de la part d'un client ou prospect.

En revanche, n'oubliez pas de faire apparaître sur votre site :

- vos mentions légales,
- la possibilité d'inscription de l'internaute à la liste Bloctel (dispositif gouvernemental permettant à tout consommateur de s'opposer gratuitement au démarchage téléphonique ; il s'agit d'une obligation inscrite à l'article L.223-2 du Code de la consommation),
- le bandeau d'acceptation ou refus des cookies (le faire figurer vous permet de vous conformer aux exigences RGPD ou « *règlement général sur la protection des données* » ; pour rappel, si certains cookies s'avèrent indispensables au bon fonctionnement d'un site, la plupart des cookies permettent de « *tracer* » l'activité de l'internaute sur un site web),
- la garantie d'accès à un organisme de médiation de la consommation (la liste des médiateurs figure à l'article L.615-1 du Code de la consommation)
- le certificat SSL et le protocole HTTPS (le certificat SSL permet de sécuriser votre site internet au moyen de données cryptées ; vous avez en effet l'obligation de garantir l'identité de votre site, l'authenticité de vos informations, ainsi que la confidentialité des données transmises par tout client ou prospect)



Devis

S'il est possible de les transmettre en annexe, nous vous recommandons chaudement de faire figurer vos CGV et CGI directement sur vos devis. Vous pouvez parfaitement les faire apparaître au verso du document, pour une intégration claire, parfaitement lisible et détaillée.

En outre, en plus de l'intégration des CGV au devis, nous vous invitons à y ajouter une mention, indiquant explicitement que l'acceptation dudit devis vaut acceptation des dites CGV. Ces deux conditions réunies valent pour accord, acceptation, compréhension et lecture des CGV de la part du client. Les CGV deviennent par là même opposables au client.

pratiques



ODM

Si vous avez intégré vos CGV ainsi que la mention évoquée précédemment à vos devis, votre client a déjà accepté vos CGV.

Il s'avère cependant important d'effectuer un rappel sur l'ordre de mission, en y intégrant à nouveau la mention suivie des CGV/CGI afférentes aux rapports concernés.



Rapports

Vos rapports de diagnostics doivent contenir, entre autres, un rappel des obligations de réciprocité, de transparence et de bonne foi entre les deux parties, afin de vous prémunir de tout recours à votre encontre.

Il convient également d'y ajouter les obligations du donneur d'ordre, comme celle de garantir un accès sécurisé aux lieux faisant l'objet d'un contrôle.

Enfin, nous vous invitons à rappeler votre champ d'action, en intégrant le périmètre des conditions de réalisation de vos prestations.

Notez bien : si vos modèles de rapports sont soumis au respect de la réglementation, personne ne pourra vous reprocher d' « *en faire trop* », avec des mentions qui vont bien au-delà du strict respect réglementaire. On ne le répètera jamais assez : plus vous fournirez de précisions quant à l'étendue de vos prestations et leurs conditions d'exécution, plus vous optimiserez et garantirez votre niveau de couverture en cas de litiges.

Zoom sur les blocs dédiés



Vos rapports de mesurage

Afin de vous prémunir de tout litige, Maître Jost vous invite à ajouter cette mention :

« Le présent mesurage ne s'applique qu'à la surface apparente de l'espace désigné par le donneur d'ordre comme formant sa propriété exclusive. Aussi, avant de faire usage du présent mesurage, il est recommandé de faire vérifier la consistance juridique du lot mesuré, et ce, par un juriste professionnel, notamment afin de s'assurer que ce lot n'inclut aucune partie commune. »



Vos diagnostics termites

À la section « *Désignation du ou des bâtiments* », nous vous conseillons d'indiquer si sur le secteur où vous réalisez la mission il existe ou non un arrêté préfectoral.

De même, nous vous conseillons d'indiquer le numéro d'arrêté préfectoral ainsi que le niveau d'infestation constaté.

à intégrer à vos rapports



Vos diagnostics amiante avant vente

Pour la section afférente aux « *Parties visitées* », Maître Jost vous invite à détailler vos conclusions si vous identifiez de l'amiante ou produits amiantés en précisant :

- Liste A : oui/non (dans les parties visibles et accessibles).
- Liste B : oui/non (dans les parties visibles et accessibles).

Veillez également à indiquer si les éléments contenant de l'amiante ont été identifiés par l'opérateur ou après analyse.

Enfin, si vous identifiez de l'amiante, localisez-le précisément : conduits, ardoise, étage, grenier, pièce...



Vos repérages amiante avant travaux

Pour compléter vos rapports, vous trouverez ci-après quelques conseils permettant de faciliter la lecture et la compréhension du contenu du diagnostic :

- Périmètre du diagnostic

Vous pouvez préciser ces deux éléments et personnaliser votre rapport à chaque fois :

- Périmètre des futurs travaux prévus par le donneur d'ordre (sur déclaration de celui-ci) : [...].
- Justificatifs fournis par le donneur d'ordre : (mail du XXX, devis, etc.).

Enfin, découvrez les conseils de Maître Jost pour mieux expliquer la notion d' « *investigations complémentaires* » : détaillez les locaux qui n'ont pu être examinés et dans l'idéal, expliquez pourquoi...

Par exemple :

« Des investigations complémentaires sont nécessaires et pourront être effectuées par notre entreprise, dès lors que celle-ci pourra accéder à ces locaux et les examiner en toute sécurité (ce qui implique, notamment, XXXX ; ex. arrêt momentané des machines). »

arobiz

TÉLÉPHONE

05 64 11 04 04

INTERNET

www.arobiz.com

E-MAIL

contact@arobiz.com

ADRESSE

**Arobiz
Centre Olatu
100 avenue de l'Adour
64600 Anglet**

Retrouvez-nous sur

