

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — CLIENTS PARTICULIERS (B2C)

HexaDiag — prestations de diagnostics immobiliers

CGV B2C — version 1.2 en vigueur au 1er octobre 2026

Article 1 — Éditeur et identification du professionnel

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « les CGV ») régissent les ventes de prestations de services réalisées par :

HexaDiag EURL au capital de 1 000 € Siège social : 7 rue Fernand Pantigny, 62590 Oignies Immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 106 075 625 RCS Arras SIRET : 10607562500017 — Code APE : 7120B Numéro de TVA intracommunautaire : FR54106075625 Téléphone : 06 67 99 46 67 — Courriel : hello@hexadiag.fr Site internet : <https://hexadiag.fr> Gérant : Assabat Abdelhakim Assurance responsabilité civile professionnelle de diagnostiqueur immobilier :

- Assureur : Markel Insurance SE, siège social Sophienstrasse 26, 80333 Munich (Allemagne), agissant par l'intermédiaire de sa succursale en France, 93 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine ;
- Contrat n° CDIAGK002965, souscrit à effet du 22/09/2026, couvrant les activités de diagnostiqueur immobilier détaillées aux Conditions Particulières ;
- Montants garantis : 300 000 € par sinistre et 500 000 € par année d'assurance ;
- Zone de couverture : France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, La Réunion (attestation d'assurance du 23/09/2026, valable du 22/09/2026 au 01/10/2027) ;
- Souscrite via le courtage Klarity Assurance SAS, 1 avenue de l'Angevinière, 44800 Saint-Herblain (SAS de courtage régie par le code des assurances, n° ORIAS 22004261, R.C.S. 910 098 227 à Versailles, sous le contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 70074, 75436 Paris).

Article 2 — Objet et champ d'application des CGV

Les CGV ont pour objet de définir les modalités de vente des prestations de diagnostics immobiliers réalisés par HexaDiag au profit de clients consommateurs, au sens du préliminaire du code de la consommation : particuliers vendeurs ou bailleurs, personnes physiques agissant pour des besoins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Elles s'appliquent à toute commande passée auprès d'HexaDiag, par quelque voie que ce soit, et prévalent sur toute autre version antérieure. Elles sont communiquées au client avant la conclusion du contrat et tout client peut les conserver et les reproduire.

Le fait de commander une prestation emporte acceptation pleine et entière des CGV en vigueur à la date de la commande. La version applicable à une commande donnée est conservée et horodatée par HexaDiag.

Article 3 — Nature des prestations

HexaDiag réalise, dans le cadre de la vente ou de la location d'un bien immobilier et plus généralement sur demande du client, les diagnostics réglementés et mesurages énumérés sur son site internet et ses devis (performance énergétique, amiante, plomb, électricité, gaz, termites et état parasitaire, mesurages Carrez/Boutin, état des risques et pollutions, etc.).

Les prestations sont réalisées par un professionnel titulaire des certificats de compétence délivrés par Bureau Veritas Certification France (certificat n° 31366972), dans le respect des référentiels réglementaires en vigueur.

Article 4 — Information précontractuelle

Conformément à l'article L111-1 du code de la consommation, le client reçoit avant la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible :

- les caractéristiques essentielles de la prestation commandée ;
- le prix total et ses composantes (article 5) ;
- la date ou le délai d'exécution ;
- les informations relatives à l'identité et aux coordonnées d'HexaDiag ;
- les modalités de paiement, d'exécution et de réclamations ;
- l'existence et les modalités du droit de rétractation, et le formulaire type de rétractation (annexe 1) ;
- les informations relatives à la médiation de la consommation (article 17).

Ces informations figurent dans le devis, dans les CGV et, le cas échéant, sur le site internet. Elles peuvent également être communiquées par téléphone, le client recevant alors une confirmation écrite sur support durable (courriel) pour toute information spécifique, conformément à l'article L221-13 du code de la consommation.

Article 5 — Devis et commande

5.1 Tout commandeur reçoit, avant toute acceptation, un devis mentionnant : la désignation précise des prestations, le prix détaillé, la date et le lieu de l'intervention envisagée, l'identité d'HexaDiag et, le cas échéant, les mentions de l'article 4, ainsi que la mention de la médiation de la consommation (article 17).

5.2 **Validité du devis** : le devis est valable trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, il devient caduc ; un nouveau devis, établi sur la base de la grille tarifaire en vigueur à cette date, doit alors être émis sur demande du client.

Une fois le devis accepté dans ce délai, le prix est définitivement fixé à celui résultant de la grille tarifaire en vigueur au jour de l'acceptation, quelle que soit la date ultérieure convenue d'un commun accord pour la réalisation de l'intervention.

5.3 La commande est conclue par :

- signature du devis par voie électronique (notamment via la plateforme joole.app), constituant un contrat à distance au sens de l'article L221-1 1° ;
- ou signature du devis sur papier chez le client ou lors d'une rencontre, constituant un contrat hors établissement au sens de l'article L221-1 2°.

5.4 Exactitude des informations communiquées au devis. Le devis est établi sur la base des informations fournies par le client (notamment : superficie du bien, nombre et nature des pièces, surface des annexes mesurées, date du permis de construire, existence et type des installations à diagnostiquer, autorisations d'urbanisme applicables). Si, avant ou au jour de l'intervention, il apparaît que ces informations sont inexactes au point de modifier la nature ou l'étendue de la prestation (par exemple : superficie réelle différente de celle déclarée nécessitant un mesurage complémentaire, pièce ou installation non déclarée, nature du bien différente), HexaDiag se réserve le droit :

- soit de proposer un avenant au devis aux nouvelles conditions tarifaires en vigueur, que le client doit accepter par écrit avant la poursuite de la prestation ;
- soit, à défaut d'accord sur l'avenant dans un délai de 48 heures, d'annuler la commande et de rembourser intégralement les sommes déjà versées, déduction faite des frais déjà engagés (déplacement, préparation) s'ils sont justifiés et documentés.

Le client reconnaît que la remise d'un devis ne vaut pas garantie d'exécution dans des conditions différentes de celles décrites au devis.

Article 6 — Prix

Les prix sont indiqués en euros hors taxes et toutes taxes comprises, TVA au taux en vigueur. Ils s'entendent pour l'étendue décrite au devis et incluent le déplacement à l'intérieur de la zone d'intervention indicative (rayon de 30 km autour d'Oignies, 62590). Cette zone est indicative : HexaDiag peut accepter des interventions au-delà, avec ou sans supplément de déplacement selon son appréciation lors de l'établissement du devis — ce supplément, le cas échéant, est alors indiqué au devis avant acceptation par le client. Tout diagnostic supplémentaire non prévu au devis fait l'objet d'un avenant soumis à l'acceptation du client avant réalisation.

Article 7 — Droit de rétractation

7.1 Pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pleins pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres frais que ceux prévus à l'article 7.4 (articles L221-18 et suivants du code de la consommation). Le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat. Le formulaire type de rétractation figure en annexe 1 des présentes CGV et est remis ou transmis lors de la signature du devis.

7.2 Le client exerce son droit de rétractation par tout moyen non ambigu adressé à HexaDiag (courrier, courriel hello@hexadiag.fr, ou formulaire de l'annexe 1) avant l'expiration du délai.

7.3 **Exécution anticipée — perte du droit de rétractation** : à la demande expresse du client, le délai de rétractation peut être dérogé. Conformément à l'article L221-28 1°, le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque la prestation a été **pleinement exécutée** avant la fin du délai et que : a) le client a donné préalablement son accord exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation, ET b) il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée. Ces deux consentements sont recueillis à la signature du devis (double signature sur le formulaire de

l'annexe 2 pour les contrats hors établissement, et double consentement électronique dans le flux de signature en ligne), puis confirmés par écrit au client sur support durable.

7.4 Si le client a demandé l'exécution anticipée et se rétracte avant la réalisation complète de la prestation, il doit payer à HexaDiag, au titre de l'article L221-25 du code de la consommation, un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation.

Article 8 — Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir à HexaDiag tous les renseignements nécessaires à la réalisation des prestations (nature du bien, date d'obtention du permis de construire, existence et emplacement de diagnostics antérieurs, etc.) ;
- donner effectivement accès au bien et à ses installations le jour du rendez-vous (trappes, caves, combles, vides sanitaires, compteurs, tableaux électriques et installations à examiner) ;
- signaler avant l'intervention toute partie du bien normalement accessible qu'il ne souhaite pas faire visiter, toute partie présentant une difficulté d'accès, ainsi que tout autre rendez-vous planifié sur le bien le même jour ;
- mettre le bien en sécurité en cas de dangers identifiés (animaux, travaux en cours, installations dangereuses).

Le rendez-vous est considéré comme confirmé dès qu'un créneau a été arrêté d'un commun accord (courriel, SMS, appel ou via la plateforme de devis).

La présence d'animaux non attachés ou agressifs empêchant l'accès en sécurité à tout ou partie du bien entraîne le classement des zones concernées en parties non visitées (article 9.3), sans responsabilité d'HexaDiag ; si l'ensemble du bien en est rendu inaccessible, la situation est traitée comme un rendez-vous manqué (article 11).

Article 9 — Cadre technique et limites de la prestation

9.1 Le rapport remis au client décrit **l'état du bien à la date de l'intervention** ; il ne constitue ni un pronostic sur l'état futur du bien ni une garantie de conformité réglementaire au-delà des référentiels de la prestation.

9.2 La mission d'HexaDiag se limite aux **parties visibles et accessibles le jour de l'intervention**, conformément aux référentiels réglementaires applicables à chaque diagnostic. HexaDiag ne réalise pas de sondage destructif, sauf lorsque la nature de la mission le requiert (article 9.8), et ne procède à aucun démontage.

9.3 En cas d'inaccessibilité d'une zone normalement prévue par le référentiel, HexaDiag le mentionne expressément dans le rapport et ses conséquences éventuelles, conformément aux référentiels de certification. Le client reste responsable de l'effectivité de l'accès (article 8).

9.4 La prestation est réalisée au vu de la réglementation en vigueur au jour de l'intervention ; en cas d'évolution réglementaire entre la signature du devis et l'intervention, la réglementation applicable est celle en vigueur le jour de l'intervention.

9.5 La durée de validité de chaque rapport est celle fixée par la réglementation applicable à ce type de diagnostic, indépendamment des CGV. En cas de demande de réactualisation d'un rapport dont la durée de validité réglementaire est expirée (notamment état des risques et pollutions, état termites ou CREP), la prestation fait l'objet d'un nouveau devis : réédition mise à jour (forfait) si l'état du bien et le cadre réglementaire sont inchangés, réintervention complète dans le cas contraire.

9.6 Les rapports relatifs aux mesurages superficiels et aux diagnostics réglementés produisent les effets fixés par la loi et les règlements (notamment le droit du consommateur à une action en diminution du prix en cas d'erreur de mesurage supérieure au seuil légal), que les CGV ne peuvent ni restreindre ni écarter.

9.7 **Test des dispositifs de protection différentielle.** Conformément à la norme méthodologique applicable au diagnostic électricité (NF C16-600), HexaDiag vérifie le fonctionnement du ou des dispositifs différentiels à courant résiduel (interrupteurs différentiels du tableau, appareil général de commande et de protection) au moyen du bouton test prévu à cet effet par le fabricant. Cette manœuvre est une obligation réglementaire du diagnostic et ne peut être omise.

Le client est informé, avant l'intervention, qu'en raison de l'usure, de l'ancienneté ou d'un défaut préexistant du matériel, un dispositif ainsi testé peut ne pas se réenclencher. Réalisé conformément aux règles de l'art, ce test et ses conséquences éventuelles ne révèlent qu'un état antérieur de l'installation et n'engagent pas la responsabilité d'HexaDiag, sauf faute démontrée dans l'exécution de la manœuvre. L'incident est consigné dans le rapport, et le client est invité à faire intervenir un électricien qualifié.

9.8 **Sondages et ouvertures nécessaires à la mission.** Lorsque la mission le requiert (notamment repérage amiante avant travaux ou démolition, CREP), HexaDiag peut réaliser des sondages, prélèvements ou ouvertures limitées (grattage, percement ponctuel, dépose de plaques de visite) strictement nécessaires à l'exécution du diagnostic, conformément au programme de repérage préalablement porté à la connaissance du client. Sauf remise en état expressément incluse au devis, celle des zones sondées reste à la charge du client. Lorsque le repérage ou la réglementation exige des prélèvements analysés en laboratoire agréé (notamment amiante), et si ces analyses ne figuraient pas au devis initial, elles font l'objet d'un accord préalable écrit du client et d'une facturation complémentaire par avenant (article 6).

9.9 **Éléments d'accès vétustes.** HexaDiag ouvre avec précaution les trappes, regards et coffrets donnant accès aux parties à diagnostiquer. En raison de leur vétusté possible (bois, plastique ou matériaux dégradés), leur bris lors d'une manipulation usuelle et non fautive n'engage pas la responsabilité d'HexaDiag.

9.10 **Fluides coupés le jour du rendez-vous.** Si l'installation électrique ou de gaz est hors tension, coupée ou résiliée au jour du rendez-vous, HexaDiag ne peut réaliser tout ou partie des vérifications requises par les référentiels applicables. Le rapport mentionne alors les points non vérifiables. Il appartient au client de rétablir l'alimentation avant le rendez-vous ; à défaut, la situation est traitée comme un rendez-vous manqué au sens de l'article 11 (premier report gratuit, frais forfaitaires à partir du second).

9.11 **Accès en hauteur.** L'accès aux combles, toitures, vides sanitaires et parties en hauteur n'est effectué que si un moyen d'accès sûr et stable existe. À défaut d'un tel moyen

ou en cas de risque manifeste pour la sécurité de l'intervenant, la zone concernée est déclarée non accessible et consignée comme telle dans le rapport (article 9.3).

9.12 Mesurages superficiels (Carrez / Boutin). Pour les mesurages, le client garantit l'accès aux parois et plinthes des pièces à mesurer. Les éléments encombrants ou encastrés ne permettant pas une mesure directe contraignent le diagnostiqueur à des appréciations, consignées au rapport. La communication des titres de propriété et des autorisations d'urbanisme applicables aux surfaces aménagées ou transformées relève du client.

Article 10 — Remise des rapports et paiement préalable

10.1 Le règlement intervient le jour de l'intervention (carte bancaire sur place, espèces, lien de paiement) ou, au plus tard, dans les trois (3) jours suivant la réalisation de la prestation (virement ou lien de paiement). Les rapports sont remis au client **après paiement effectif et intégral du montant facturé** ; par virement, à réception effective des fonds. À défaut de paiement à l'expiration de ce délai, HexaDiag conserve les rapports et les remet dès réception du paiement ; aucun rapport n'est remis sans paiement effectué.

10.2 Les modes de paiement acceptés sont : carte bancaire sur place, lien de paiement électronique, espèces et virement bancaire.

10.3 Une facture est établie pour chaque prestation, sur demande ou à l'initiative d'HexaDiag, mentionnant toutes les informations prévues par la réglementation.

10.4 En cas de paiement par virement, la remise des rapports intervient à réception effective des fonds sur le compte d'HexaDiag.

Article 11 — Annulation et report de rendez-vous

11.1 **Annulation prévenue** : toute annulation ou demande de report, faite à tout moment avant le rendez-vous (courriel, SMS ou appel), est sans frais.

11.2 **No-show** : est qualifié de no-show l'absence du client ou l'impossibilité d'accéder au bien à l'heure convenue d'un rendez-vous confirmé, sans information préalable d'HexaDiag. Le premier no-show donne lieu à un report gratuit. À partir du deuxième no-show sur une même commande, des frais forfaitaires de déplacement et de désorganisation de **80 € TTC** seront dus par le client, déduits du prix de la prestation si celle se poursuit, ou facturés isolément à défaut.

11.3 Si l'annulation ou le report est du fait d'HexaDiag (indisponibilité, force majeure, maladie), le rendez-vous est reporté à une date convenue avec le client, sans pénalité pour celui-ci ; en cas d'impossibilité de replanifier, la commande est remboursée intégralement.

Article 12 — Responsabilité

12.1 HexaDiag réalise ses prestations conformément aux référentiels réglementaires, aux règles de l'art et aux exigences de sa certification. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de manquement à ces obligations.

12.2 HexaDiag ne saurait être tenu responsable :

- de l'usage des rapports à des fins autres que celle pour laquelle ils ont été établis, ou par un tiers à qui le client les a transmis dans le cadre de la transaction (notaire, acquéreur,

locataire, agence), la responsabilité d'HexaDiag vis-à-vis de ces tiers demeurant régie par le droit commun ;

- de conséquences liées à des informations fausses ou incomplètes fournies par le client (article 8) ;
- d'un défaut d'accès à une partie du bien résultant du non-respect des obligations du client, alors que l'inaccessibilité a été décrite conformément à l'article 9.3 ;
- de dommages résultant d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

12.3 HexaDiag ne propose ni ne sous-traite de travaux de réparation sur les ouvrages, installations ou équipements diagnostiqués (indépendance réglementée).

Article 13 — Certification et assurance

Les prestations réglementées sont réalisées par un professionnel titulaire des certificats de compétence délivrés par Bureau Veritas Certification France (certificat n° 31366972).

HexaDiag souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle obligatoire au titre de l'article L271-4 du code de la construction et de l'habitation auprès de Markel Insurance SE, via le courtage Klarity Assurance (n° ORIAS 22004261), contrat n° CDIAGK002965 ; les coordonnées de l'assureur et les montants garantis figurent en article 1 et l'attestation est communiquée à première demande.

Article 14 — Force majeure

Est un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur au sens de l'article 1218 du code civil, y compris l'indisponibilité de longue durée du diagnostiqueur (maladie, accident). En cas de force majeure, le rendez-vous est reporté ou, à défaut d'accord sur une nouvelle date, la commande est résolue et les sommes versées remboursées.

Article 15 — Protection des données personnelles

Les données collectées pour l'exécution du contrat et la gestion de la relation client sont traitées conformément à la politique de confidentialité consultable sur le site hexadiag.fr. Le client dispose des droits prévus par le règlement (UE) 2016/679 (accès, rectification, effacement, opposition, etc.) qu'il peut exercer à l'adresse hello@hexadiag.fr.

Article 16 — Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à HexaDiag :

- par courriel à hello@hexadiag.fr ;
- par téléphone au 06 67 99 46 67 ;
- par courrier au 7 rue Fernand Pantigny, 62590 Oignies.

HexaDiag accuse réception et apporte une réponse dans les meilleurs délais. La saisine du médiateur de la consommation (article 17) suppose une réclamation préalable écrite restée sans réponse ou sans accord amiable.

Article 17 — Médiation de la consommation

Conformément à l'article L612-1 du code de la consommation, le client consommateur peut, en cas de litige non résolu à l'amiable avec HexaDiag, saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par HexaDiag :

Société de la Médiation Professionnelle (SMP) - Médiateurs Associés Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez www.mediateur-consommation-smp.fr

La saisine du médiateur est gratuite pour le consommateur et peut intervenir après une première réclamation écrite restée sans réponse ou sans accord amiable (ou en l'absence de réponse d'HexaDiag sous deux mois). Elle s'effectue par le formulaire en ligne sur www.mediateur-consommation-smp.fr, par courriel à saisine@mediateur-consommation-smp.fr ou par écrit à l'adresse ci-dessus, en langue française. La médiation se déroule dans un délai maximal de quatre-vingt-dix jours à compter de la notification de la saisine.

HexaDiag est liée à la Société de la Médiation Professionnelle par une convention de médiation de la consommation signée le 23/09/2026, conclue pour une durée de trois ans. Le médiateur est validé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) depuis le 16/10/2018.

(Adresse de saisine conforme à la convention individuelle 2026 Hexadiag/SMP et à son annexe 1 (charte) ; attestation d'affiliation du 23/09/2026.)

Article 18 — Droit applicable et attribution de compétence

Les CGV sont régies par le droit français. En cas de litige non résolu à l'amiable (y compris par la médiation visée à l'article 17), le consommateur peut saisir la juridiction du lieu où il demeure ou celle du lieu de livraison de la prestation ou du domicile du défendeur, conformément à la réglementation applicable.

Annexe 1 — Formulaire type de rétractation

(Modèle réglementaire — article R221-13 du code de la consommation)

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat — à l'attention de HexaDiag, 7 rue Fernand Pantigny, 62590 Oignies, hello@hexadiag.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifie (*) ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

— Commandé le (*) / reçu le (*) :

— Nom du/des consommateur(s) :

— Adresse du/des consommateur(s) :

— Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification de ce formulaire sur papier) :

— Date :

(*) Rayer la mention inutile.

Annexe 2 — Formulaire d'exécution anticipée (contrats hors établissement)

À signer séparément au moment de la signature du devis, si et seulement si le client demande l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de quatorze jours de rétractation :

« Je soussigné(e) [nom du client], demande expressément à HexaDiag que l'exécution des prestations commandées commence avant l'expiration du délai de quatorze jours dont je dispose pour exercer mon droit de rétractation, et je reconnais expressément que je perdrai mon droit de rétractation une fois les prestations pleinement exécutées, conformément à l'article L221-28 1° du code de la consommation. »

Signature du client : _____ Date : _____ Signature du représentant d'HexaDiag : _____ Date : _____

Le devis signé et ce formulaire sont remis au client au moment de la signature, ainsi que le formulaire de rétractation (annexe 1) prérempli.