



Conditions générales de vente

Article 1. **OBJET**

1. La société FLUNOVA, ci-après dénommée « PRESTATAIRE », propose des PRESTATIONS de Diagnostics Immobiliers (DI) et d'Audits Energétiques (AE) aux personnes et aux entreprises (ci-après dénommés « CLIENT ») dans le cadre d'une vente, d'une location, de la gestion de bien immobilier ou d'un projet de rénovation énergétique d'un logement.
2. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités et conditions de fourniture des PRESTATIONS du PRESTATAIRE au bénéfice du CLIENT.
3. Les présentes CGV constituent avec le DEVIS un ensemble contractuel indissociable. En cas de contradiction, les dispositions du (des) DEVIS prévalent sur les présentes CGV. En cas de contradiction entre différents DEVIS, le document le plus récent prévaut sur les plus anciens.

Article 2. **EXPLOITANT ET CONTACT**

1. Les PRESTATIONS sont réalisées par la société FLUNOVA, société par actions simplifiée unipersonnelle immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 981583271, dont le siège social se situe 64 Rue Waldeck Rousseau, 69006 Lyon.
2. FLUNOVA peut être contacté avec les moyens suivants :
 - a. Par voie postale au 64 rue Waldeck Rousseau, 69006 Lyon
 - b. Par e-mail à l'adresse contact@flunova.com
 - c. Par téléphone au 06 68 45 59 16

Article 3. **CHAMP D'APPLICATION**

1. En passant commande auprès du PRESTATAIRE, le CLIENT est réputé :
 - a. Avoir préalablement pris connaissance et accepté les CGV, soit via le DEVIS renseigné et signé, soit par consultation sur le site internet flunova.com
 - b. Avoir vérifié que la PRESTATION commandée entre bien dans le champ de compétences et d'assurances du PRESTATAIRE.
2. Ainsi, toute commande passée auprès du PRESTATAIRE vaut acceptation pleine et entière par le CLIENT des présentes CGV qui lui ont été communiquées et sont consultables en ligne. Le CLIENT est invité à s'assurer de leur adéquation à ses besoins avant validation de la commande.



Article 4. ACCES AUX SERVICES – CAPACITE JURIDIQUE

1. Pour accéder aux PRESTATIONS, le CLIENT doit satisfaire aux deux conditions suivantes :
 - a. Etre une personne physique ayant la capacité juridique complète, ou bien une personne morale représentée par une personne physique ayant le pouvoir et l'autorisation nécessaires pour conclure un contrat en son nom
 - b. Etre un consommateur, c'est-à-dire une personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle, ou bien un professionnel, c'est-à-dire une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.
2. Dans le cas où le CLIENT est une entreprise qui accompagne un particulier dans le cadre d'un projet de vente, de location ou de rénovation d'un logement, et quand la PRESTATION est réalisée en sous-traitance, il incombe au CLIENT de faire respecter les conditions des présentes CGV par le particulier.

Article 5. COMMANDE

1. Préalablement à la réalisation de la mission par le PRESTATAIRE, le CLIENT fournit au PRESTATAIRE toutes les informations nécessaires pour définir ses besoins et attentes. Sur cette base, le PRESTATAIRE établit un ou plusieurs DEVIS, valables 30 jours à compter de leur émission, sauf mention contraire. Passé ce délai, le DEVIS est caduc.
2. Pour commander une mission du PRESTATAIRE, le CLIENT doit valider par écrit le DEVIS correspondant dans le délai de validité. Cette validation, quelle que soit sa forme, emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV en vigueur à la date dudit devis.
3. Toute acceptation sous réserve est réputée nulle et non avenue. Le CLIENT qui n'accepte pas d'être lié par les présentes CGV ne doit pas commander de PRESTATIONS au PRESTATAIRE.
4. Afin de faciliter la réalisation de la PRESTATION, le CLIENT fournira au PRESTATAIRE, le plus tôt possible après la commande et selon les conditions de l'article 10 des présentes CGV tout élément en sa possession utile à la mission du PRESTATAIRE.
5. L'utilisation par le CLIENT du rapport ou pré-rapport réalisé par le PRESTATAIRE vaudra preuve de la commande passée et de la créance du PRESTATAIRE au titre du prix de la PRESTATION.
6. La commande passée donne mandat au PRESTATAIRE pour faire appel à des prestataires extérieurs nécessaires à la finalisation de la mission commandée.
7. Si pour des raisons exceptionnelles de délai ou autres, le PRESTATAIRE devait faire appel à un sous-traitant, le CLIENT s'engage à régler l'intégralité du prix de la PRESTATION à réception de la facture. Le refus par le CLIENT du concours de sous-traitants ne saurait engager la responsabilité du PRESTATAIRE quant au respect des délais convenus.



Article 6. **OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION DE DIAGNOSTIC IMMOBILIER**

1. La mission réalisée par le PRESTATAIRE consiste exclusivement en la réalisation de la mission, tel que définie par les dispositions légales et réglementaires en vigueur. La mission ne saurait aller au-delà sans un accord exprès entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.
2. La mission de DPE constitue une photographie instantanée du bien, établie en fonction des données fournies par le CLIENT. Elle est réalisée en fonction :
 - a. De l'objectif exprimé par le CLIENT
 - b. Des informations communiquées par le CLIENT
 - c. Des constatations effectuées par le PRESTATAIRE lors de sa visite
 - d. Du cadre légal et réglementaire en vigueur

En cas de réutilisation du rapport dans un autre contexte que celui de la PRESTATION initiale, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable des conséquences de cette réutilisation.

3. La mission réalisée par le PRESTATAIRE exclut toute mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre.
4. La mission réalisée par le PRESTATAIRE est fondée sur un examen visuel. Les sondages destructifs n'entrent pas dans le cadre de cette mission.
5. Les éventuelles recommandations ou estimations chiffrées émises par le PRESTATAIRE dans son rapport ne sauraient dispenser le CLIENT de consulter un professionnel spécialisé avant toute prise de décision. La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être mise en cause en cas d'écart entre les estimatifs donnés dans le rapport et le coût réel des travaux.
6. La PRESTATION reflète l'état apparent du bien au jour de l'intervention, et n'a aucune valeur prédictive sur son évolution future, hormis en matière d'économies d'énergie estimées. Toute modification significative du bien après l'intervention rendrait caduc le rapport émis.
7. L'évaluation de la consommation énergétique dans le cadre d'un DPE est donnée à titre indicatif selon la méthode conventionnelle et ne constitue en aucun cas une garantie de la performance réelle et future du bâtiment.
8. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité concernant d'éventuels travaux ou améliorations réalisés par l'acquéreur sur la base des recommandations du diagnostic de performance énergétique.



Article 7. **OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION D'AUDIT ENERGETIQUE**

1. La mission réalisée par le PRESTATAIRE consiste exclusivement en la réalisation de la mission, tel que définie par les dispositions légales et réglementaires en vigueur. La mission ne saurait aller au-delà sans un accord exprès entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.
2. La mission d'audit énergétique peut être effectuée dans les cadres suivants :
 - a. Lorsqu'il est rendu obligatoire dans le cadre d'une vente conformément aux dispositions de l'article L.126-28-1 du code de la construction et de l'habitation
 - b. Lorsqu'il entre dans le cadre d'une mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat réalisée par un partenaire du PRESTATAIRE agréé « MAR »
3. La mission d'audit énergétique comprend :
 - a. Une visite technique du bien
 - b. Un état des lieux de la performance énergétique du bien
 - c. L'établissement de recommandations de travaux avec estimatifs de chiffrages pour améliorer cette performance énergétique
 - d. La fourniture d'un rapport d'audit conforme à la réglementation en vigueur
4. La mission d'audit énergétique est établie en fonction :
 - a. De l'objectif exprimé par le CLIENT
 - b. Des informations communiquées par le CLIENT
 - c. Des constatations effectuées par le PRESTATAIRE lors de sa visite
 - d. Du cadre légal et réglementaire en vigueur

Elle constitue une photographie instantanée du bien et une proposition d'amélioration, établie en fonction des données fournies par le CLIENT et de l'objectif convenu. En cas de réutilisation du rapport dans un autre contexte que celui de la PRESTATION initiale, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable des conséquences de cette réutilisation.
9. La mission réalisée par le PRESTATAIRE est fondée sur un examen visuel. Les sondages destructifs n'entrent pas dans le cadre de cette mission.
10. La PRESTATION reflète l'état apparent du bien au jour de l'intervention, et n'a aucune valeur prédictive sur son évolution future, hormis en matière d'économies d'énergie estimées. Toute modification significative du bien après l'intervention rendrait caduc le rapport émis.
11. L'évaluation de la consommation énergétique est donnée à titre indicatif selon la méthode conventionnelle et ne constitue en aucun cas une garantie de la performance réelle et future du bâtiment.
12. La mission réalisée par le PRESTATAIRE exclut toute mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre.
13. Les recommandations et estimations chiffrées émises par le PRESTATAIRE dans son rapport ne sauraient dispenser le CLIENT de consulter un professionnel spécialisé avant toute prise de décision. La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être mise en cause en cas d'écart entre les estimatifs donnés dans le rapport et le coût réel des travaux.
14. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité concernant d'éventuels travaux ou améliorations réalisés par l'acquéreur sur la base des recommandations de l'audit.



Article 8. **CONDITIONS FINANCIERES**

1. Pour les PRESTATIONS standards, le prix est celui figurant sur le DEVIS. Le prix de la PRESTATION est déterminé en fonction de la surface du logement et de l'étendue de l'étude demandée par le CLIENT.
2. Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros et incluent toutes les taxes françaises en vigueur.
3. En cas de données erronées ou incomplètes, le prix pourra être révisé à la hausse.
4. Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de proposer librement des offres promotionnelles ou des réductions de prix, selon des modalités définies par ses soins.
5. Le paiement est exigible par le PRESTATAIRE dès réception de la facture par le CLIENT, même en cas de réclamation sur le contenu de la PRESTATION.
6. Pour la prestation d'Audit Energétique, un acompte peut être demandé à la signature du DEVIS par le CLIENT
7. Dans le cas où le CLIENT souhaite annuler une PRESTATION après la période de rétractation, l'acompte éventuellement versé ne sera pas remboursé
8. La date de visite d'une PRESTATION ne peut être modifiée moins de 48h avant la visite. Toute date de visite modifiée dans ce délai sera considérée comme une annulation. Si la date de visite est modifiée moins de 7 jours avant la visite et plus de 48h avant la visite, une sur-facturation de 50€ HT sera appliquée.
9. Dans le cas où une seconde visite est nécessaire pour mener à bien l'évaluation thermique du bien, une sur-facturation de 200€ HT sera appliquée
10. En l'absence de paiement après mise en demeure restée infructueuse, le PRESTATAIRE se réserve le droit de recouvrer sa créance par toute voie de droit.
11. Des pénalités de retard seront appliquées au CLIENT conformément à la loi en cas d'absence constatée de paiement après la date d'échéance figurant sur la facture, à hauteur de 1% du montant du DEVIS par jour calendaire de retard.



Article 9. **DROIT DE RETRACTATION**

1. Conformément au Code de la consommation, le CLIENT dispose d'un droit de rétractation pendant 14 jours à compter de la signature du devis.
2. Pour exercer ce droit, le CLIENT doit notifier sa décision au PRESTATAIRE par courrier à l'adresse indiquée dans les présentes conditions générales, au moyen du formulaire de rétractation fourni sur demande ou de toute autre déclaration non équivoque.
3. En cas de rétractation, le PRESTATAIRE remboursera au CLIENT la totalité des sommes versées, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification de rétractation.
4. Si le CLIENT a demandé le début de l'exécution des PRESTATIONS avant la fin du délai de rétractation, il devra verser au PRESTATAIRE un montant correspondant à la PRESTATION fournie jusqu'à la notification de sa rétractation.
5. Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, si la mission du PRESTATAIRE est intégralement réalisée avant la fin du délai de rétractation conformément au devis, le CLIENT est informé qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, l'exécution de la PRESTATION étant alors achevée.

Article 10. **OBLIGATION D'INFORMATION DU CLIENT**

1. Afin de permettre la réalisation de la PRESTATION dans des conditions optimales, le CLIENT s'engage à fournir au PRESTATAIRE l'ensemble des justificatifs obligatoires dont la liste est annexée au présentes CGV (document "Justificatifs requis"). Le CLIENT complètera, datera et signera ce document.
2. Le CLIENT s'engage à fournir l'ensemble de ces documents au PRESTATAIRE au plus tard 24h avant le début de la PRESTATION. À défaut, le PRESTATAIRE se réserve le droit de reporter sa PRESTATION à une date ultérieure, facturée selon les tarifs en vigueur.
3. Le CLIENT est informé que l'absence de transmission ou la transmission de justificatifs incomplets sont de nature à dégrader la classe énergétique du bien, et donc à fausser le rapport. Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable dans ces conditions d'un rapport caduq ne reflétant pas de la performance réelle du bien.
4. La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée en cas d'informations ou de déclarations erronées ou cachées ayant pu conduire à des omissions ou des conclusions incorrectes.



Article 11. **OBLIGATIONS D'ACCÈS DU CLIENT**

1. Le CLIENT garantit au PRESTATAIRE un accès sécurisé à l'ensemble des locaux et zones à évaluer. L'accès aux ascenseurs, monte-charges, chaufferies et locaux électriques moyenne et haute tension nécessite une autorisation préalable et la présence de techniciens de maintenance spécialisés lors de l'intervention. Si leur présence n'est pas assurée, nécessitant une visite supplémentaire du PRESTATAIRE, cette visite sera facturée selon les tarifs en vigueur.
2. Le CLIENT s'engage à déplacer tout mobilier lourd afin de permettre au PRESTATAIRE un accès suffisant aux murs, plinthes et cloisons des locaux visités. Seules les parties accessibles seront visitées et prises en compte pour la réalisation du diagnostic. L'accès aux parties difficilement accessibles reste à l'initiative du CLIENT.
3. Le PRESTATAIRE n'étant pas autorisé réglementairement à déposer des éléments nécessitant l'usage d'outils, il incombe au CLIENT de réaliser au préalable toute dépose nécessaire (trappes de baignoires, éviers, dépose de prise pour contrôle de l'isolant des murs etc).
4. L'accès sécurisé aux zones situées à plus de 3 mètres de hauteur est à la charge du CLIENT. Les éventuels frais de mise en accessibilité ne sont pas inclus dans la présente mission. Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable de la non-prise en compte des informations à recueillir dans les locaux non accessibles.
5. En cas d'absence, le CLIENT désignera un représentant pour accompagner le PRESTATAIRE lors de sa visite.
6. En cas d'impossibilité de procéder au diagnostic du fait du CLIENT (absence de celui-ci, absence de clés, etc.), alors que le PRESTATAIRE s'est déplacé, les frais mission de celui-ci demeureront à la charge du CLIENT, quand bien même la mission n'aurait pu être menée à son terme. Une nouvelle visite du site pourra être reprogrammée à la demande du CLIENT après paiement des frais afférents à la mission initiale. Lorsque notre PRESTATION aura pu être menée à son terme, les frais afférents à la mission initiale ne seront pas déduits du coût de la PRESTATION.

Article 12. **INVESTIGATIONS COMPLEMENTAIRES**

1. Si à l'issue de l'examen des lieux, le PRESTATAIRE préconise des investigations complémentaires pour lever un doute (sondages destructifs...), celles-ci pourront faire l'objet d'une nouvelle mission, à la demande du CLIENT initial ou de toute autre personne pouvant accéder au bien.
2. Le contenu et les modalités de cette nouvelle PRESTATION (prix, interventions, remise en état...) devront être définis préalablement par écrit entre le PRESTATAIRE et le demandeur.
3. Cette nouvelle PRESTATION donnera lieu à un rapport complémentaire qui s'ajoutera au rapport initial, sans l'annuler.
4. Le CLIENT s'engage alors :
 - a. À ne pas utiliser ce nouveau rapport sans le rapport initial
 - b. À ne pas utiliser le rapport initial sans le nouveau rapport
5. Le CLIENT ou toute personne intéressée est invité à consulter le PRESTATAIRE sur les conditions d'utilisation (validité, levée des réserves...) des différents rapports.



Article 13. OBLIGATIONS DE COOPERATION DU CLIENT

1. Le CLIENT s'engage à coopérer de bonne foi avec le PRESTATAIRE pour permettre la réalisation d'un état des lieux fiable. Conformément à l'article 1104 du Code civil, le CLIENT devra communiquer spontanément toute information en sa possession pouvant faciliter la mission, telles que des diagnostics antérieurs révélant des défauts, ou des suspicions apparues lors de précédents travaux.
2. Si le CLIENT constate après réception du rapport des erreurs manifestes au regard des informations qu'il détient, il s'oblige :
 - a. A en informer immédiatement le PRESTATAIRE
 - b. A ne pas utiliser le rapport avant que le PRESTATAIRE n'ait pu juger de l'opportunité d'émettre un rapport rectificatif.
 - c. Toute dissimulation d'information utile par le CLIENT engagera son entière responsabilité en cas de préjudice subi par le PRESTATAIRE du fait d'un diagnostic erroné.
 - d. Le CLIENT coopérera loyalement durant toute la relation contractuelle, de la commande à l'utilisation du rapport final, afin de permettre une réalisation optimale de la PRESTATION.
3. En cas de dissimulation ou de rétention par le CLIENT d'une information utile au bon diagnostic des lieux, le PRESTATAIRE se réserve la faculté, si elle venait à être ultérieurement mise en cause au titre de sa PRESTATION, d'exercer un recours indemnitaire contre lui.

Article 14. DECRETS D'APPLICATION

1. Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable des modifications de la réglementation applicable ultérieurement à son intervention.
2. Une intervention ultérieure suite à un changement de réglementation sera facturée conformément à notre grille tarifaire en vigueur.

Article 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

1. Les éléments utilisés par le PRESTATAIRE dans le cadre des PRESTATIONS (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, bases de données, logiciels, processus etc.) sont protégés par les droits de propriété intellectuelle
2. Toute forme de réutilisation de tout ou partie de ces éléments sans l'autorisation préalable du PRESTATAIRE est strictement interdite et peut entraîner des poursuites judiciaires.

Article 16. FORCE MAJEURE

1. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou retard dans l'exécution de la PRESTATION dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence.



2. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les grèves, activités terroristes, émeutes, guerres, épidémies, catastrophes naturelles ou défaillance d'un prestataire tiers.
3. La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution de la PRESTATION dès réception par l'une des parties de l'information transmise par l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception.
4. Si un cas de force majeure perdure plus de 30 jours, le contrat pourra être résilié immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des parties, par tout moyen écrit, sans indemnités.

Article 17. **CONFIDENTIALITE**

1. Chaque partie s'engage à conserver confidentiels les documents, données et informations de l'autre partie qui seront identifiés comme tels. Concernant le PRESTATAIRE, cette obligation couvre les données personnelles du CLIENT traitées dans le cadre des PRESTATIONS.
2. La partie recevant des informations confidentielles ne pourra les divulguer sans accord préalable de l'autre partie pendant 3 ans après la fin des PRESTATIONS concernés. Elle ne pourra les transmettre qu'à des personnes soumises à la même obligation de confidentialité.
3. Cette obligation ne s'applique pas aux informations :
 - a. dont la partie réceptrice avait déjà connaissance,
 - b. déjà publiques
 - c. reçues de tiers de manière licite
 - d. devant être communiquées à la justice ou pour faire valoir les droits d'une partie
 - e. devant être communiquées dans le cadre réglementaire en vigueur (transfert à l'ADEME des rapports standardisés XML par exemple)
4. Avec l'autorisation écrite du CLIENT, le PRESTATAIRE pourra utiliser le rapport final et les photos du logement du CLIENT à des fins commerciales et publicitaires.

Article 18. **POLITIQUE DE GESTION DES DONNEES**

1. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles, qu'il peut exercer sur simple demande écrite auprès du PRESTATAIRE.
2. Le PRESTATAIRE s'engage à traiter ces données dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés, et à prendre toutes précautions utiles afin d'en préserver la sécurité et la confidentialité.



Article 19. **REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES / RECOURS A LA MEDIATION GRATUITE**

1. Conformément aux articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige, le CLIENT a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige l'opposant au PRESTATAIRE.
2. A cet effet, le PRESTATAIRE a désigné le médiateur suivant :
Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris
01 89 47 00 14 - www.cm2c.net
3. Pour que la saisine du médiateur soit recevable, le CLIENT devra justifier avoir tenté préalablement de résoudre le litige directement auprès du PRESTATAIRE, par une réclamation écrite exposant les faits et l'objet de sa demande.
4. Si la réclamation auprès du PRESTATAIRE n'a pas abouti après 30 jours, le CLIENT dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation pour saisir le médiateur. Le médiateur tentera alors, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'une solution amiable.
5. Plus d'informations sur le processus de médiation sur www.economie.gouv.fr/mediation-conso

Article 20. **MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

1. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.
2. Il en informera le CLIENT par écrit, notamment par email, au minimum 15 jours calendaires avant leur entrée en vigueur. Les Conditions Générales modifiées seront applicables dès leur entrée en vigueur.
3. Si le CLIENT commande des PRESTATIONS après cette entrée en vigueur, le PRESTATAIRE considérera que le CLIENT a accepté les nouvelles Conditions Générales.

Article 21. **DROIT APPLICABLE**

1. Le contrat est soumis au droit français.