FUMILEX – SAS au capital de 1 000 €
88 rue Gambetta – 62950 Noyelles-Godault
SIREN 130 426 653
N° TVA intracommunautaire : FR13 130 426 653
Cabinet d'expertise technique – Expertise en bâtiment et énergies renouvelables – Formation

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations d'expertise sur site et en ligne, de consultation, de diagnostic technique et de formation – Version en vigueur au 09/11/2026

FUMILEX – Société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros – Siège social : 88 rue Gambetta, 62950 Noyelles-Godault – SIREN 130 426 653 – N° de TVA intracommunautaire : FR13 130 426 653.
Cabinet d'expertise technique – Expertise générale en bâtiment – Formation – Spécialités : fumisterie, chauffage, conduits de fumée et énergies renouvelables.

PRÉAMBULE

La société FUMILEX (ci-après « FUMILEX » ou « le Cabinet ») est un cabinet d'expertise indépendant intervenant dans le domaine de l'expertise générale en bâtiment ainsi que du contrôle technique, de l'expertise et du diagnostic des installations techniques, et notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- les installations de fumisterie, de chauffage et de conduits de fumée (raccordements, tubages, conduits, appareils de production de chaleur au bois, aux granulés, au gaz ou au fioul, et équipements assimilés) ;
- les installations de production d'énergie renouvelable : générateurs photovoltaïques et leurs équipements associés (onduleurs, micro-onduleurs, systèmes de stockage physique ou virtuel), solaire thermique, biomasse, géothermie ;
- les installations thermodynamiques et frigorifiques : pompes à chaleur air/eau, air/air et géothermiques, ballons thermodynamiques, systèmes à détente directe et équipements assimilés ;
- le bâti, son enveloppe et sa performance énergétique.

Le Cabinet propose à ses clients, particuliers et professionnels, plusieurs catégories de prestations : des expertises réalisées sur site, unilatérales ou avec organisation d'une réunion contradictoire, des expertises unilatérales en ligne réalisées à distance sur la base d'éléments transmis par le client, des consultations avec un expert par téléphone ou en visioconférence, ainsi que des formations professionnelles.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels FUMILEX fournit ses prestations. Elles constituent, avec le devis accepté par le client, l'intégralité des accords conclus entre les parties et prévalent, sauf conditions particulières écrites et signées par les deux parties, sur tout autre document, y compris les conditions d'achat du client.

Toute commande de prestation implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV par le client, qui reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à toute commande.

ARTICLE 1 – Objet

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par FUMILEX, notamment :

- les expertises techniques réalisées sur site, unilatérales ou en présence des parties avec organisation d'une réunion contradictoire ;

- les expertises unilatérales en ligne, réalisées à distance sur la base de photographies, documents et informations transmis par le client ;
- les formations professionnelles, en e-learning ou sur site ;
- la rédaction et la délivrance de rapports d'expertise, d'avis techniques ou de contrôle.

Elles ont vocation à régir l'ensemble des relations contractuelles entre FUMILEX et toute personne physique ou morale sollicitant ses services (ci-après le « Client »), qu'elle agisse en qualité de consommateur ou de professionnel. Le fait pour le Client de passer commande emporte adhésion entière et sans réserve aux présentes CGV, à l'exclusion de tout autre document, sauf conditions particulières négociées par écrit (article 1103 du Code civil).

ARTICLE 2 – Définitions

- **Client** : toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, ayant souscrit ou souhaitant souscrire une prestation auprès de FUMILEX.
- **Mission** : toute prestation d'expertise (sur site ou en ligne), de diagnostic ou de formation commandée par le Client et formalisée par un devis accepté.
- **Rapport** : document écrit, daté et signé, établi par FUMILEX à l'issue d'une mission, retranscrivant les constatations, analyses, avis techniques et conclusions du Cabinet.
- **Expertise unilatérale** : expertise réalisée sur site à la demande du seul Client, sans convocation des autres parties.
- **Réunion contradictoire** (ou réunion d'expertise contradictoire) : réunion organisée sur site, en présence du Client et des autres parties concernées (professionnel, installateur, artisan, assureur, syndic, etc.), permettant un examen contradictoire des éléments litigieux.
- **Expertise unilatérale en ligne** : analyse réalisée exclusivement sur la base des photographies, vidéos, documents et informations communiqués par le Client, sans déplacement ni constatation physique sur les lieux.
- **Consultation** : entretien avec un expert, par téléphone ou en visioconférence, réservé par heure, pour faire le point sur une situation et les démarches possibles, y compris sous la forme d'un accompagnement technique en visioconférence.
- **Formation** : action de formation dispensée par FUMILEX en e-learning ou sur site.
- **Devis** : document contractuel détaillant la nature, le périmètre, le calendrier prévisionnel et le prix de la Mission, par phase, soumis à l'acceptation du Client.

ARTICLE 3 – Description des prestations

3.1 – Expertise sur site, unilatérale ou contradictoire

Cette prestation consiste en un déplacement d'un expert du Cabinet sur le lieu concerné, en vue d'un examen technique direct. Selon le choix du Client précisé au devis, elle est réalisée soit de manière unilatérale, soit avec organisation d'une réunion contradictoire réunissant le Client et les autres parties intéressées. Elle donne lieu à l'établissement d'un rapport d'expertise détaillé exposant les constatations effectuées, l'analyse technique et les conclusions du Cabinet.

3.2 – Expertise unilatérale en ligne

Cette prestation consiste en une analyse réalisée depuis les locaux de FUMILEX, à partir des seuls éléments transmis par le Client, sans déplacement sur site. Sa portée et ses limites sont précisées à l'article 9.

3.3 – Formation

FUMILEX organise des formations professionnelles dispensées en e-learning ou sur site, dans les conditions de l'article 10.

3.5 – Consultation avec un expert

Cette prestation consiste en un entretien, par téléphone ou en visioconférence, réservé par heure (quarante-cinq (45) minutes d'entretien pour une heure réservée), au cours duquel un expert de FUMILEX analyse avec le Client sa situation et l'oriente sur les démarches possibles. Elle peut prendre la forme d'un accompagnement technique en visioconférence, réservé depuis la page « Expertise en visio ». Ses conditions sont précisées aux articles 9 bis et 9 ter.

3.4 – Types d'expertise proposés (liste non exhaustive)

- expertise technique approfondie ou pluridisciplinaire, portant sur plusieurs domaines ou systèmes (production d'énergie, chauffage, électricité, thermique du bâtiment, équipements thermodynamiques) ;
- expertise de conformité de mise en œuvre d'une installation (fumisterie, chauffage, photovoltaïque, pompe à chaleur, ballon thermodynamique, etc.) ;
- expertise de dimensionnement et de performance : bilan thermique, bilan électrique, calcul du productible photovoltaïque, analyse des consommations ;
- expertise après sinistre, désordre, dysfonctionnement ou panne récurrente ;
- expertise d'assistance dans le cadre d'un litige avec un installateur, un vendeur ou un assureur, préalable ou non à une procédure judiciaire ;
- expertise générale en bâtiment : désordres, malfaçons, pathologies du bâti, réception de travaux, levée de réserves ;
- expertise avant acquisition d'un bien immobilier ;
- assistance technique lors d'une réunion d'expertise contradictoire, amiable ou judiciaire.

ARTICLE 4 – Devis et formation du contrat

Toute Mission fait obligatoirement l'objet d'un devis préalable établi par écrit par FUMILEX, précisant notamment la nature et le périmètre de la prestation, le calendrier prévisionnel (préparation, visite ou réunion d'expertise le cas échéant, remise du rapport) et le prix détaillé par phase de prestation. Le devis est valable trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire.

Le contrat est formé, et la Mission réputée commandée, à la double condition (i) du retour du devis signé par le Client, revêtu de la mention « bon pour accord », et (ii) du versement du premier acompte prévu à l'article 12. À défaut, FUMILEX n'est pas tenue de réaliser la Mission.

Les délais indiqués au devis sont donnés à titre prévisionnel et peuvent être ajustés en fonction de la disponibilité des parties, de la complexité du dossier ou de la survenance d'éléments nouveaux, sans que cela ouvre droit à indemnisation au profit du Client.

Périmètre de la Mission. Sauf stipulation contraire chiffrée au devis : la Mission de FUMILEX s'achève à l'édition et à la remise du rapport ; la négociation, le suivi juridique du rapport et les échanges avec les autres protagonistes postérieurs à sa remise n'en font pas partie et font l'objet d'un devis distinct ; le prix ne comprend qu'une seule visite ou réunion d'expertise, unilatérale ou contradictoire selon le choix du Client, toute réunion supplémentaire étant facturée en sus, y compris en cas de demande de contre-expertise contradictoire ; les frais annexes à la Mission (courriers recommandés, convocation des parties, etc.) sont inclus dans le prix, sauf mention contraire au devis.

ARTICLE 5 – Délai de réponse du Cabinet

Engagement de délai de réponse : 48 heures ouvrées

À compter de la réception complète de la demande (jours ouvrés, hors samedis, dimanches et jours fériés).

Ce délai constitue un délai de réponse (accusé de réception, premier retour, transmission d'un devis ou d'informations complémentaires) et non un délai d'exécution de la prestation, lequel est déterminé au cas par cas dans le devis. Il s'agit d'un engagement de moyens, qui peut exceptionnellement être dépassé en cas d'afflux inhabituel de demandes, de demande incomplète ou de force majeure, sans que ce dépassement puisse engager la responsabilité de FUMILEX ni ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 6 – Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, lorsque le Client a la qualité de consommateur et que le contrat a été conclu à distance ou hors établissement, il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités autres que les frais mentionnés aux articles L221-23 à L221-25 du Code de la consommation.

Pour exercer ce droit, le Client notifie sa décision à FUMILEX par déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier postal, courrier électronique ou formulaire type de rétractation joint au devis), avant l'expiration du délai. FUMILEX rembourse alors l'ensemble des sommes versées, déduction faite le cas échéant des sommes correspondant aux prestations déjà exécutées à la demande expresse du Client dans les conditions de l'article 7, dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la notification.

Sauf demande expresse du Client dans les conditions de l'article 7, les Missions ne débutent qu'après l'expiration du délai de rétractation, y compris la phase de préparation de l'expertise.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats conclus avec un Client agissant en qualité de professionnel pour les besoins de son activité professionnelle.

Référence légale : articles L221-18 à L221-28 du Code de la consommation.

ARTICLE 7 – Demande d'exécution anticipée et renonciation expresse au droit de rétractation

Lorsque le Client sollicite une intervention dont le calendrier ne permet pas d'attendre l'expiration du délai légal de rétractation (expertise express, risque pour la sécurité des personnes ou des biens, sinistre en cours, délai de procédure ou d'assurance contraint, ou toute autre urgence portée à la connaissance de FUMILEX), il peut demander expressément que l'exécution débute avant l'expiration dudit délai.

Cette demande, qui ne peut résulter que d'une démarche claire et non équivoque du Client (option cochée au devis et attestation signée), vaut pour **l'ensemble des prestations détaillées au devis** : préparation de l'expertise, visite ou réunion d'expertise, rédaction et remise du rapport. Elle prive le Client de la faculté d'exercer son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée. En cas de rétractation après le début d'exécution, les sommes correspondant aux phases achevées et, pour la phase en cours, aux prestations réalisées jusqu'à la notification de la rétractation, restent dues et acquises à FUMILEX.

Renonciation expresse au droit de rétractation

En cochant la case prévue à cet effet sur le devis et en signant l'attestation dédiée comportant la mention manuscrite, le Client : — demande expressément à FUMILEX de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours ; — reconnaît que cette demande emporte perte de son droit de rétractation dès que la prestation aura été pleinement exécutée.

Référence légale : articles L221-21, L221-25 et L221-28 1° du Code de la consommation.

ARTICLE 8 – Déroulement de la Mission d'expertise

Sauf stipulation contraire du devis, la Mission d'expertise se décompose en trois phases distinctement facturées conformément à l'article 12 :

- **Phase 1 – Préparation** : entretien préalable avec le Client (téléphonique ou en visioconférence) sur les documents nécessaires, ses attentes et l'organisation de la visite ou réunion, étude préliminaire du dossier, analyse des pièces transmises, préparation technique et organisationnelle de la visite ou de la réunion d'expertise, convocation des parties le cas échéant ;
- **Phase 2 – Visite ou réunion d'expertise** : déplacement de l'expert sur site, examen technique, échanges avec les parties présentes, constatations et relevés ;
- **Phase 3 – Rapport** : analyse des constatations, rédaction et remise du rapport d'expertise.

Le Client s'engage à transmettre à FUMILEX, dans les meilleurs délais, l'ensemble des pièces, informations et coordonnées des parties nécessaires. Tout retard imputable au Client décale d'autant le calendrier prévisionnel, sans que la responsabilité de FUMILEX puisse être recherchée.

Fixation de la date d'expertise. La date et l'heure de la visite ou de la réunion d'expertise sont fixées par FUMILEX, notamment afin de permettre la présence des parties. Il appartient au Client de se rendre disponible à la date retenue. En cas de refus par le Client de trois (3) dates proposées par FUMILEX, sans qu'aucun délai minimum ne soit imposé à FUMILEX entre ces propositions, le Client est réputé avoir renoncé à la visite ou réunion d'expertise ; les acomptes versés au titre des phases engagées restent alors acquis à FUMILEX.

ARTICLE 9 – Expertise unilatérale en ligne – portée et limites

9.1. L'expertise unilatérale en ligne est établie exclusivement sur la base des photographies, documents et informations transmis par le Client, sans déplacement ni constatation physique et directe de l'installation, de l'ouvrage ou de l'équipement concerné.

9.2. Elle ne se substitue en aucune manière à une expertise réalisée sur place et ne permet notamment pas de vérifier les éléments non visibles, non photographiés, dissimulés, ou dont l'appréciation nécessite une mesure, un essai ou une observation physique directe. FUMILEX ne saurait garantir l'exhaustivité ni l'exactitude d'une analyse fondée sur des éléments qu'elle n'a pas elle-même constatés.

9.3. L'avis établi à l'issue d'une expertise unilatérale en ligne revêt un caractère informatif et indicatif. Il constitue un avis technique préliminaire destiné à éclairer le Client.

9.4. FUMILEX décline toute responsabilité en cas de sinistre, de dommage ou de litige survenant postérieurement à une expertise unilatérale en ligne, dès lors qu'aucune constatation sur place n'a été réalisée par le Cabinet. L'analyse s'appuie uniquement sur les éléments visibles et effectivement transmis, à l'exclusion de tout élément non communiqué, non visible ou inexact.

9.5. Il appartient au Client, s'il souhaite disposer d'un avis fondé sur des constatations physiques, de solliciter une expertise sur site dans les conditions de l'article 8.

Portée juridique de l'expertise unilatérale en ligne

En l'absence de réunion contradictoire entre les parties, l'avis issu d'une expertise unilatérale en ligne ne peut être opposé unilatéralement par le Client à un tiers professionnel ou prestataire (artisan, installateur, ramoneur, chauffagiste, constructeur, vendeur, etc.), faute d'avoir permis au tiers concerné de faire valoir ses observations.

ARTICLE 9 bis – Consultation avec un expert

9 bis.1. **Objet.** La consultation est un entretien oral, par téléphone ou en visioconférence, au cours duquel l'expert écoute la situation exposée par le Client, examine avec lui les documents et photographies qu'il

présente, et l'oriente sur les démarches envisageables (réclamation amiable, expertise, conciliation, procédure). Elle ne comporte ni déplacement, ni constatation sur place, ni rapport écrit. L'avis donné repose exclusivement sur les informations communiquées par le Client ; il ne constitue ni une expertise, ni une consultation juridique. Les préconisations formulées sont soumises aux articles 15.5 et 15.6.

9 bis.2. **Durée, prix et paiement.** La consultation se réserve par heure, au prix de soixante (60) euros TTC par heure réservée. Le Client peut réserver jusqu'à quatre (4) heures consécutives, qui forment un entretien continu : sa durée est de quarante-cinq (45) minutes pour une heure réservée, augmentée de soixante (60) minutes par heure supplémentaire (soit 1 h 45 pour deux heures, 2 h 45 pour trois heures, 3 h 45 pour quatre heures). Le prix total, égal au nombre d'heures réservées multiplié par le prix horaire, est réglé en ligne, en totalité, au moment de la réservation. Le rendez-vous n'est confirmé qu'après encaissement du paiement ; une facture est adressée au Client par voie électronique.

9 bis.3. **Réservation.** Le Client choisit en ligne le format (téléphone ou visioconférence), la durée, la date et l'heure de début parmi les créneaux proposés. Un e-mail de confirmation lui indique les modalités du rendez-vous : numéro de téléphone auquel l'expert l'appellera, ou lien de connexion à la visioconférence. Le Client veille à l'exactitude de ses coordonnées et à sa disponibilité à l'heure choisie.

9 bis.4. **Report et annulation par le Client.** Jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant l'heure du rendez-vous, le Client peut le reporter gratuitement à un autre créneau disponible ou l'annuler ; l'annulation donne lieu au remboursement intégral du prix. Ces démarches se font depuis le lien personnel reçu par e-mail ou en contactant FUMILEX. Moins de vingt-quatre (24) heures avant le rendez-vous, celui-ci ne peut plus être reporté ni annulé et le prix reste acquis à FUMILEX. Il en va de même si le Client n'est pas joignable, ou ne se connecte pas, dans les quinze (15) minutes qui suivent l'heure prévue. Ces stipulations s'appliquent sans préjudice du droit de rétractation du Client consommateur (articles 6 et 7).

9 bis.5. **Empêchement de FUMILEX.** Si FUMILEX ne peut assurer le rendez-vous, elle en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose, à son choix, un nouveau créneau ou le remboursement intégral du prix.

9 bis.6. **Droit de rétractation.** Le rendez-vous pouvant avoir lieu avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, le Client consommateur demande expressément, en cochant la case prévue lors de la réservation, que la consultation soit exécutée à la date choisie, et reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la consultation entièrement réalisée.

9 bis.7. **Accompagnement en visioconférence.** Réservé depuis la page « Expertise en visio » du site, l'accompagnement en visioconférence est une consultation au sens du présent article, par laquelle l'expert assiste le Client à distance, notamment pendant une expertise d'assurance ou judiciaire, l'intervention d'un professionnel ou une situation urgente. Il s'agit d'une assistance technique orale : l'accompagnement ne donne pas lieu à l'établissement d'un rapport d'expertise, à la différence d'une réunion d'expertise conduite dans le cadre d'une Mission (article 8). L'expert n'y intervient pas en qualité d'expert désigné et ne se substitue ni à l'expert judiciaire, ni à l'expert mandaté par l'assureur. Le Client qui souhaite un rapport écrit sollicite un devis de Mission.

Consultation : l'essentiel

60 € TTC par heure réservée (45 min d'entretien pour une heure, jusqu'à 4 heures consécutives), payés à la réservation, par téléphone ou en visio. Report gratuit ou annulation remboursée jusqu'à 24 heures avant le rendez-vous. Un éclairage technique et une orientation, ou un accompagnement à distance : ni expertise, ni conseil juridique, ni rapport d'expertise.

Référence légale : articles L221-18, L221-25 et L221-28 1° du Code de la consommation.

ARTICLE 9 ter – Entretiens et réunions en visioconférence

9 ter.1. **Plateforme.** Les consultations, entretiens et réunions à distance, y compris les réunions d'expertise lorsque les parties l'acceptent, se tiennent sur la plateforme de visioconférence de FUMILEX, ouverte dans le

navigateur à partir d'un lien personnel adressé par e-mail, sans compte ni logiciel à installer. FUMILEX peut, à titre exceptionnel, utiliser un autre outil, indiqué dans le lien communiqué.

9 ter.2. **Conditions techniques.** Chaque participant dispose d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone équipé d'une caméra et d'un micro, d'un navigateur récent et d'une connexion à Internet suffisante ; il vérifie son image et son son au moyen du test proposé avant d'entrer. FUMILEX ne répond pas des défaillances de l'équipement, du réseau ou de l'opérateur du participant. Lorsque la liaison ne peut être établie ou maintenue, l'entretien se poursuit par téléphone ou, si ce n'est pas possible, est reporté sans frais lorsque la difficulté ne provient pas du participant ; dans le cas contraire, l'article 9 bis.4 s'applique à la consultation.

9 ter.3. **Lien personnel.** Le lien de connexion est personnel et confidentiel ; le participant s'interdit de le transmettre. L'organisateur peut retirer de la réunion toute personne qui n'y a pas été invitée. La salle est accessible aux participants à partir de l'heure d'ouverture indiquée dans l'invitation, quinze (15) minutes avant le démarrage de la réunion ou de l'entretien, afin de permettre la vérification de l'image et du son ; elle n'est pas accessible avant cette heure.

9 ter.4. **Attestation de présence.** À son entrée, chaque participant indique ses nom et qualité et atteste participer à la réunion. La date et l'heure d'arrivée et de départ, l'adresse IP et le navigateur utilisés sont alors enregistrés et scellés par une empreinte numérique. Cette attestation établit la participation à la réunion ; elle ne constitue pas une signature électronique qualifiée au sens du règlement (UE) n° 910/2014 (« eIDAS ») et n'emporte aucune acceptation du contenu des échanges. Toute fausse déclaration d'identité ou de qualité engage la responsabilité de son auteur.

9 ter.5. **Absence d'enregistrement ; photographies.** L'image et le son ne transitent pas par les serveurs de FUMILEX et ne sont pas enregistrés. Seul l'expert peut, pour les besoins du dossier, réaliser des images fixes de ce qui lui est montré (installation, désordre, document) ; chaque prise de vue est signalée aux participants dans la discussion écrite, et les images sont jointes au compte rendu. Les participants s'interdisent d'enregistrer ou de capturer tout ou partie de la réunion sans l'accord préalable de l'ensemble des participants.

9 ter.5 bis. **Pièces communiquées.** Pendant la réunion, l'expert et chaque participant peuvent déposer dans la salle des pièces (documents, photographies, fichiers bureautiques, dans la limite de dix (10) mégaoctets par fichier). Chaque pièce est mise à la disposition de l'ensemble des participants, identifiée par son auteur, son heure de dépôt et son empreinte numérique, et jointe au compte rendu. Le participant qui dépose une pièce garantit en disposer licitement ; une pièce retirée avant la clôture n'est plus accessible, mais son dépôt et son retrait restent mentionnés dans la chronologie.

9 ter.6. **Compte rendu.** L'expert peut établir, à la clôture de la réunion, un compte rendu reprenant la liste des présents et leurs attestations, la présence ou l'absence constatée des personnes invitées, ses notes, les photographies prises, les pièces communiquées, la chronologie de la réunion et, le cas échéant, la discussion écrite. Figé et scellé par une empreinte numérique à la clôture, il est transmis aux participants qui ont communiqué leur adresse e-mail. Les notes qu'il contient sont le relevé des observations de l'expert : sauf stipulation contraire du devis, le compte rendu ne constitue ni un procès-verbal contradictoire signé des parties, ni un rapport d'expertise. Chaque participant peut adresser ses observations écrites à FUMILEX dans les huit (8) jours de sa réception ; elles sont alors jointes au dossier.

9 ter.7. **Données personnelles.** Les données enregistrées à cette occasion sont traitées conformément à l'article 16 et à la Politique de confidentialité, et conservées cinq (5) ans après la réunion.

Visioconférence : l'essentiel

Un lien personnel, rien à installer. Présence attestée à l'entrée (heure, adresse IP, navigateur). Image et son jamais enregistrés ; seules les photos prises par l'expert, signalées aux participants, sont jointes au compte rendu. Compte rendu de l'expert transmis à la clôture ; observations possibles sous 8 jours.

ARTICLE 10 – Formations

10.1. FUMILEX dispense des formations en e-learning et sur site, dont le programme, la durée, les modalités et le prix sont précisés au devis ou au bulletin d'inscription.

10.2. FUMILEX est tenue à une **obligation de moyens** et non de résultat : elle s'engage à mettre en œuvre les moyens pédagogiques adaptés, sans garantir l'acquisition des compétences, la réussite à un examen ou l'obtention d'une certification, qui dépendent notamment de l'assiduité et de l'implication du stagiaire.

10.3. Les accès aux modules en e-learning sont personnels et incessibles. Les supports de formation demeurent la propriété de FUMILEX et ne peuvent être reproduits ou diffusés sans son accord écrit.

ARTICLE 11 – Neutralité et impartialité du rapport d'expertise

11.1. FUMILEX exerce ses missions en toute indépendance, neutralité et impartialité. Le Cabinet fonde ses constatations, analyses et conclusions sur les seuls éléments techniques, factuels et objectifs recueillis au cours de la Mission.

11.2. Le Client ne peut prétendre à aucun remboursement, indemnisation ou contestation du prix au motif que les conclusions du rapport ne correspondraient pas à ses attentes ou ne confirmeraient pas la thèse qu'il souhaitait voir établie. La prestation due est une obligation de moyens portant sur la réalisation d'un examen technique sérieux, indépendant et loyal, et non une obligation de résultat quant au sens des conclusions.

11.3. Toute contestation portant sur le fond des constatations ou conclusions du rapport devra être portée devant une juridiction compétente ou faire l'objet d'une nouvelle expertise contradictoire.

11.4. Le Client est informé qu'une expertise diligentée par ou pour le compte d'une compagnie d'assurance, mandatée par l'une des parties, ne saurait à elle seule priver d'effet le rapport de FUMILEX ni lui être substituée de plein droit. De même, la production d'un autre rapport remettant en cause les observations ou conclusions de FUMILEX ne saurait ouvrir droit à remboursement, les avis d'experts pouvant légitimement diverger sur les causes et les conséquences d'un désordre, en fonction de leur expérience et de leur spécialité.

Le Client reconnaît que le rapport peut lui être défavorable

Le Client est informé, et le reconnaît expressément dès la commande, que le rapport, en raison même de son caractère neutre et impartial, ne va pas nécessairement dans le sens de ses intérêts ou de la thèse qu'il défend. Les conclusions du Cabinet peuvent lui être partiellement ou totalement défavorables.

ARTICLE 12 – Conditions financières et modalités de paiement

Le prix de chaque Mission est détaillé au devis par phase de prestation, lesquelles sont facturées distinctement. Sauf stipulation contraire du devis, le paiement s'échelonne comme suit :

Échéance	Montant	Exigibilité	Correspond à
1er acompte	35 %	À la signature du devis	Préparation de l'expertise (phase 1)
2e acompte	35 %	Crédité au plus tard 48 h avant la visite ou réunion d'expertise	Visite ou réunion d'expertise (phase 2)
Solde	30 %	Lors de la restitution, avant la remise du rapport	Analyse et rédaction du rapport (phase 3)

Absence de déplacement à défaut de règlement du 2e acompte

Le second acompte doit être **effectivement crédité** sur le compte de FUMILEX au plus tard 48 heures avant la date fixée pour la visite ou réunion d'expertise ; une preuve d'ordre de virement n'est pas suffisante. À défaut, FUMILEX se réserve le droit de ne pas se déplacer, sans que cette absence puisse lui être imputée à faute ni ouvrir droit à indemnisation au profit du Client ou des autres parties convoquées. Le premier acompte reste acquis à FUMILEX au titre de la phase de préparation réalisée.

En cas d'annulation de l'expertise consécutive à un défaut de paiement, un **forfait de 100 € TTC** est facturé au Client au titre des frais administratifs et du temps bloqué pour l'expertise non réalisée.

12.1. Les acomptes correspondent à la facturation des prestations réalisées par phase, détaillées et chiffrées au devis remis préalablement à toute commande.

12.2. Les factures sont payables comptant, par virement bancaire ou tout autre moyen accepté par FUMILEX. Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités au taux directeur de la Banque centrale européenne majoré de dix (10) points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Référence légale : articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce ; article 1231-1 du Code civil.

ARTICLE 13 – Absence de remboursement des prestations exécutées

13.1. Les sommes versées au titre des prestations déjà exécutées ne donnent lieu à aucun remboursement, quelle que soit la cause de l'interruption de la Mission, notamment en cas d'annulation ou de report de la visite ou réunion d'expertise du fait du Client ou d'un tiers ; d'abandon du différend par l'une des parties ; de règlement amiable intervenu en cours de Mission ; de renonciation du Client à la poursuite de la Mission, hors exercice régulier du droit de rétractation prévu à l'article 6.

13.2. Seules les prestations non encore réalisées à la date de la demande d'interruption peuvent ne pas être facturées, sans préjudice des sommes dues au titre des phases exécutées ou engagées (temps passé, préparation, convocations, déplacements organisés).

ARTICLE 14 – Refus et interruption de Mission pour motif déontologique

14.1. FUMILEX se réserve le droit de refuser toute Mission dès lors qu'un élément serait de nature à compromettre ou à faire raisonnablement douter de son impartialité, de son indépendance ou de son objectivité à l'égard de l'une des parties (conflit d'intérêts, lien personnel, professionnel, financier ou capitalistique).

Faculté d'interruption de la Mission en cours d'exécution

FUMILEX peut mettre fin, à tout moment et unilatéralement, à une Mission engagée, dès lors qu'apparaît en cours d'exécution un élément nouveau de nature à compromettre son impartialité – notamment l'identification d'un acteur créant un conflit d'intérêts – qui n'aurait pas été porté à sa connaissance par le Client avant le commencement de la Mission.

14.2. Dans cette hypothèse, le rapport, s'il n'a pas encore été délivré, n'est pas établi. Les acomptes correspondant aux prestations exécutées restent acquis à FUMILEX lorsque le défaut d'information préalable du Client est à l'origine de la découverte tardive de l'élément en cause.

14.3. Il appartient au Client d'informer FUMILEX, dès la commande et tout au long de la Mission, de l'identité de l'ensemble des parties, professionnels, assureurs ou intervenants susceptibles d'être concernés.

Référence légale : principes d'indépendance et d'impartialité de l'expert, par analogie avec l'article 237 du Code de procédure civile ; article 1104 du Code civil.

ARTICLE 15 – Responsabilité

15.1. FUMILEX est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Sa responsabilité ne peut être recherchée qu'en cas de faute prouvée, à l'exclusion de toute faute résultant d'informations incomplètes, inexactes ou erronées transmises par le Client.

15.2. Sans préjudice des exclusions prévues aux articles 9 à 11, la responsabilité de FUMILEX, lorsqu'elle est engagée, est limitée au montant des sommes effectivement perçues au titre de la Mission concernée, sauf faute lourde, dol ou atteinte à l'intégrité physique des personnes.

15.3. FUMILEX ne saurait être tenue responsable des dommages indirects tels que perte d'exploitation, perte de chance ou préjudice commercial ou d'image.

15.4. FUMILEX a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de Beazley, sous le contrat n° BFR/1208652. L'attestation d'assurance est communiquée au Client sur simple demande.

15.5. **Préconisations.** Les préconisations, pistes de solution et orientations techniques figurant dans le rapport ou communiquées au cours de la Mission ne relèvent pas d'une mission de maîtrise d'œuvre : FUMILEX n'assure ni la conception, ni la prescription, ni la direction, ni le suivi, ni la réception des travaux.

15.6. Aucune préconisation ne constitue une recommandation à appliquer en l'état. Avant toute mise en œuvre, elle doit être validée par un professionnel qualifié et agréé (installateur, entreprise, bureau d'études ou maître d'œuvre), qui en apprécie la faisabilité et la conformité aux règles de l'art et aux normes en vigueur, et qui en assume la responsabilité. FUMILEX ne saurait être tenue responsable des travaux réalisés ou des choix effectués sur la seule base de ces préconisations.

Préconisations : à faire valider par un professionnel agréé

Les préconisations de FUMILEX ne relèvent pas de la maîtrise d'œuvre et ne constituent pas des recommandations : toute préconisation doit être validée par un professionnel agréé avant sa mise en œuvre.

Référence légale : articles 1103, 1104, 1112-1, 1231-1 et 1231-3 du Code civil.

ARTICLE 16 – Protection des données à caractère personnel

16.1. FUMILEX, responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles du Client (identité, coordonnées, données relatives au bien expertisé) et, le cas échéant, des tiers mentionnés dans le cadre de la Mission, dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ces données sont strictement nécessaires à l'exécution de la Mission, à la gestion de la relation commerciale et au respect des obligations légales, et sont conservées pour la durée nécessaire à ces finalités, augmentée des délais de prescription applicables.

16.2. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit de définir des directives post mortem, exerçables par courrier adressé au siège social de FUMILEX, accompagné d'un justificatif d'identité. Elle peut introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

16.3. Les données transmises dans le cadre d'une expertise unilatérale en ligne sont traitées exclusivement aux fins de la prestation commandée et ne font l'objet d'aucune cession à des tiers à des fins commerciales.

ARTICLE 17 – Propriété intellectuelle et confidentialité du rapport

17.1. Le rapport est protégé au titre du droit d'auteur. Il est délivré au Client pour l'usage pour lequel il a été commandé (information, négociation amiable, procédure, déclaration d'assurance, etc.).

17.2. Toute reproduction partielle ou dénaturation du rapport de nature à en altérer le sens ou la portée est interdite sans l'accord écrit de FUMILEX. Le Client s'engage à communiquer le rapport dans son intégralité lorsqu'il entend s'en prévaloir auprès d'un tiers.

17.3. Les supports de formation et leur contenu demeurent la propriété exclusive de FUMILEX ; l'accès concédé est personnel, non exclusif et non cessible.

ARTICLE 17 bis – Avis clients et publication du rapport anonymisé

17 bis.1. **Recueil.** À l'issue de la prestation, FUMILEX peut inviter le Client à donner son avis au moyen d'un formulaire personnel, adressé par e-mail ou rempli sur place. Le Client y note la disponibilité de l'expert, le déroulement de la réunion d'expertise et la restitution du rapport, peut expliquer chacune de ses notes, rédige un avis général, puis signe son avis de ses prénom et nom. Donner son avis est facultatif et n'a aucune incidence sur la prestation ni sur son prix ; aucune contrepartie n'est proposée en échange d'un avis.

17 bis.2. **Publication de l'avis.** L'avis n'est publié sur le site de FUMILEX qu'avec l'accord exprès du Client, donné en cochant la case prévue à cet effet. Seuls sont alors publiés la note globale (moyenne des notes attribuées), le commentaire général, le prénom et l'initiale du nom du Client et la date de l'avis ; les notes détaillées, leurs explications, le nom complet et l'adresse e-mail ne sont jamais publiés. FUMILEX ne modifie pas le contenu des avis ; elle peut ne pas publier, ou retirer, un avis comportant des propos injurieux, diffamatoires, des données personnelles de tiers ou sans rapport avec la prestation.

17 bis.3. **Publication du rapport anonymisé.** Par dérogation à l'article 17, et seulement si le Client l'a expressément autorisé en cochant la case prévue à cet effet, FUMILEX peut publier sur son site, en accompagnement de l'avis, le rapport d'expertise entièrement anonymisé : noms et prénoms, adresses, identité des intervenants et des entreprises, numéros de contrat, de dossier et de sinistre, ainsi que tout élément permettant d'identifier les personnes ou les lieux, sont retirés et les photographies sont floutées en conséquence. Le rapport ainsi publié est diffusé dans son intégralité ou par extraits fidèles, sans altération de son sens.

17 bis.4. **Retrait.** Le Client peut retirer à tout moment l'une ou l'autre de ces autorisations, sans avoir à se justifier, par simple message à contact@fumilex.fr ; l'avis ou le rapport anonymisé est alors retiré du site dans les meilleurs délais. Les données liées à l'avis sont traitées conformément à l'article 16 et à la politique de confidentialité de FUMILEX.

ARTICLE 18 – Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit être adressée à FUMILEX par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique) au siège social. Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur peut, après une réclamation écrite préalable restée sans solution, recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées lui sont communiquées par FUMILEX.

ARTICLE 19 – Force majeure

FUMILEX ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 20 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, y compris par voie de médiation, le litige sera porté devant les juridictions françaises. Pour les Clients consommateurs, les règles de compétence territoriale du Code de procédure civile et de l'article R631-3 du Code de la consommation s'appliquent. Pour les Clients professionnels, attribution expresse de compétence est faite aux juridictions du ressort de Lens, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris en référé ou sur requête.

ARTICLE 21 – Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à toute commande. En acceptant le devis ou en commandant une prestation, le Client accepte les présentes conditions générales de vente sans réserve. La signature du devis accompagnée de la mention « bon pour accord » et le versement du premier acompte valent acceptation pleine et entière des présentes CGV.