

Conditions Générales de Vente

Version v5.2-2026-06-04

En vigueur au 04/06/2026

Article 1 — Objet, champ d'application et définitions

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent, d'une part, l'accès et l'utilisation du service d'intermédiation en ligne opéré par la société ExpertGo SARL (ci-après « ExpertGo » ou « la Plateforme »), accessible à l'adresse expertgo.fr, et, d'autre part, les conditions dans lesquelles un client (ci-après « le Client ») peut être mis en relation avec un expert immobilier indépendant référencé (ci-après « l'Expert ») afin de conclure, le cas échéant, un contrat de prestation d'expertise.

ExpertGo exerce une activité d'opérateur de plateforme en ligne au sens de l'article L. 111-7 du Code de la consommation et d'opérateur de place de marché en ligne au sens de l'article liminaire, 14° du même Code.

Au sens des présentes, la « Mission » désigne la prestation d'expertise commandée par le Client via la Plateforme et confiée à l'Expert désigné, faisant l'objet d'une lettre de mission acceptée par le Client et l'Expert.

Article 2 — Nature de l'activité : deux contrats juridiquement distincts

Le Client est expressément informé, avant toute conclusion, que l'utilisation de la Plateforme donne lieu à la conclusion de deux relations contractuelles juridiquement distinctes :

- (i) un contrat de service d'intermédiation conclu entre le Client et ExpertGo, ayant pour objet la mise en relation, la gestion administrative, la facturation et le paiement ;
- (ii) un contrat de prestation d'expertise conclu directement entre le Client et l'Expert désigné, portant sur l'exécution matérielle et intellectuelle de l'expertise.

Ces deux contrats sont autonomes. ExpertGo n'est pas partie au contrat de prestation d'expertise et ne répond pas, sauf faute qui lui est propre, de son exécution. L'Expert exerce son activité à titre indépendant, sous sa seule responsabilité professionnelle.

Article 3 — Prestations proposées

La Plateforme référence des prestations d'expertise immobilière relevant notamment des domaines suivants : pathologie du bâtiment, estimation de valeur vénale, réception et achèvement de travaux. Chaque prestation est décrite de manière détaillée sur la Plateforme, avec indication du prix TTC, du délai indicatif d'intervention et du contenu de la prestation.

Chaque prestation est réalisée par un Expert indépendant référencé par ExpertGo, désigné par la Plateforme après validation de la commande selon les critères décrits à l'Annexe 1 — Informations plateforme.

Article 4 — Informations précontractuelles et formation du contrat

Préalablement à toute conclusion à distance, le Client consommateur reçoit, de manière lisible et compréhensible, l'ensemble des informations précontractuelles exigées par l'article L. 221-5 du Code de la consommation, incluant notamment : les caractéristiques essentielles du service, le prix total TTC (ainsi que, le cas échéant, la possibilité d'un complément tarifaire dans les conditions de l'article 5.3), l'identité et les coordonnées d'ExpertGo, les informations relatives au droit de rétractation (ou à son exclusion dans les conditions de l'article 8), la durée du contrat, les garanties légales applicables, les modalités de règlement des litiges et la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation conformément à l'article 14 des

présentes.

Le Client passe commande via le processus suivant : sélection de la prestation, ajout au panier, renseignement des informations de contact et du bien concerné, prise de connaissance et acceptation active des présentes CGV par une case à cocher dédiée, paiement sécurisé en ligne, et réception d'une confirmation sur support durable par courrier électronique.

La commande est réputée formée à la validation du paiement, sous réserve de l'exercice éventuel du droit de rétractation prévu à l'article 8.

Article 5 — Prix, facturation et modification tarifaire

5.1. Prix et composition

Les prix des prestations sont indiqués en euros TTC (toutes taxes comprises) sur chaque fiche-prestation de la Plateforme. Le prix affiché est un prix global comprenant la rémunération de l'Expert au titre de la prestation d'expertise et la rémunération d'ExpertGo au titre du service d'intermédiation. Les modalités de calcul de la rémunération d'ExpertGo sont précisées à l'Annexe 1 — Informations plateforme.

5.2. Stabilité du prix d'une commande validée

Pour toute commande validée, les prix applicables sont exclusivement ceux en vigueur au moment de la validation du paiement. Aucune modification unilatérale du tarif ne peut produire effet sur une commande déjà validée. Les révisions tarifaires des prix de la Plateforme ne s'appliquent qu'aux commandes ultérieures. Le présent article s'applique sous réserve du complément tarifaire prévu à l'article 5.3, lequel ne constitue pas une révision unilatérale mais un supplément lié à une prestation dont l'étendue réelle excède la commande, soumis à l'acceptation du Client.

5.3. Complément tarifaire en cas de circonstances découvertes sur site

Le prix d'une prestation est déterminé à partir des informations déclarées par le Client lors de la commande, notamment la surface, le type de bien, la nature et l'étendue de la prestation et les conditions d'accès. Lorsque, au cours de la préparation ou de l'exécution de la prestation, l'Expert constate, dans le cadre de son expertise professionnelle, des circonstances matérielles non déclarées ou non décelables lors de la commande qui modifient substantiellement l'étendue ou la difficulté de la prestation (par exemple : surface ou superficie réelle supérieure à la déclaration ; locaux, dépendances ou points de contrôle supplémentaires ; conditions d'accès dégradées ou non déclarées ; investigations, sondages ou prélèvements complémentaires nécessaires ; pour les études de sol, présence de remblais non déclarés, découverte d'une nappe phréatique ou nécessité d'une extension de mission), un complément de prix correspondant au surcroît de travail effectivement nécessaire peut être proposé.

Ce complément n'est jamais imposé au Client. Il fait l'objet de la procédure suivante :

- (i) l'Expert formule, via la Plateforme, une demande motivée et documentée, accompagnée le cas échéant de photographies ;
- (ii) ExpertGo examine la recevabilité du motif et le caractère proportionné du montant au regard de la prestation, puis valide ou refuse la demande ; aucune demande n'est transmise au Client sans cette validation préalable ;
- (iii) en cas de validation, le Client est informé du complément et de son montant et reçoit un devis complémentaire dans son espace personnel ; le complément ne devient exigible qu'après acceptation expresse du Client, matérialisée par son règlement en ligne.

Le Client demeure libre d'accepter ou de refuser le complément, sans encourir aucune pénalité du seul fait de ce refus. Le refus n'ouvre droit à aucune indemnité de résiliation au titre de l'article 9.4, la fin éventuelle de la Mission ne résultant pas d'une annulation du rendez-vous par le Client mais du refus d'un complément. La prestation effectivement réalisée reste toutefois due, selon les modalités suivantes :

- lorsque la prestation peut être menée dans les limites de la commande initiale, elle est exécutée à ce titre et

le prix initial reste intégralement dû, l'Expert s'étant déplacé et ayant réalisé les constats relevant de cette commande ; aucun remboursement n'est dû à raison du refus du complément ;

- lorsque les circonstances constatées rendent impossible l'exécution utile de la prestation dans ces limites, la Mission prend fin et le Client reste redevable du prix correspondant à la prestation effectivement réalisée à cette date — notamment le déplacement et les constats sur site —, dans la limite du prix initial, le surplus éventuellement versé lui étant remboursé.

Le complément accepté constitue un avenant au contrat de prestation d'expertise conclu avec l'Expert et en suit le régime, notamment au regard du droit de rétractation déjà exercé ou auquel le Client a expressément renoncé dans les conditions de l'article 8. Il s'ajoute au prix initial et donne lieu à l'émission, par ExpertGo, d'une facture complémentaire distinguant la part d'expertise — établie au nom de l'Expert — et la part d'intermédiation, selon les mêmes modalités que la commande initiale (article 6.3). La présente faculté ne porte pas atteinte aux droits que le Client consommateur tient des dispositions d'ordre public du Code de la consommation.

Article 6 — Modalités de paiement et gestion de la transaction

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire via la plateforme sécurisée Stripe. Les données bancaires ne sont ni collectées ni stockées par ExpertGo.

6.1. Diagnostics immobiliers

Le paiement de la totalité du montant TTC est exigible immédiatement lors de la commande.

6.2. Expertises, études et prestations de géomètre

Le paiement s'effectue en deux temps :

- acompte de 50 % du montant TTC, exigible à la commande ;
- solde de 50 % du montant TTC, exigible avant la confirmation du rendez-vous avec l'Expert.

Le paiement effectif du solde conditionne la possibilité pour le Client de confirmer un créneau de rendez-vous dans son espace personnel. La confirmation du rendez-vous emporte acceptation des conditions d'annulation et de report prévues à l'article 9.

6.3. Rôle d'ExpertGo dans la transaction

ExpertGo encaisse le prix payé par le Client pour le compte de l'Expert pour la partie correspondant à la prestation d'expertise, et pour son propre compte pour la partie correspondant au service d'intermédiation. Une facture est émise par ExpertGo distinguant, lorsque requis, la part correspondant à chaque composante.

6.4. Incidents de paiement et remboursement

En cas d'impossibilité de désigner un Expert dans un délai raisonnable, de défaillance d'ExpertGo dans l'exécution du service d'intermédiation ou d'exercice valable du droit de rétractation, le Client obtient le remboursement intégral des sommes versées auprès du service client d'ExpertGo (contact@expertgo.fr). Les litiges relatifs à l'exécution de la prestation d'expertise elle-même relèvent de la relation directe entre le Client et l'Expert, sans préjudice de l'assistance qu'ExpertGo peut apporter à leur résolution amiable.

Article 7 — Délai d'intervention

ExpertGo met en œuvre ses meilleurs efforts pour désigner un Expert compétent et disponible dans un délai indicatif de quarante-huit (48) heures à compter de la validation du paiement. Ce délai constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultat, le délai effectif dépendant notamment de la disponibilité des Experts référencés dans la zone géographique concernée.

L'Expert désigné contacte ensuite directement le Client pour convenir d'un rendez-vous d'intervention, dans des conditions fixées entre eux.

Dans l'hypothèse où aucun Expert ne peut être désigné dans un délai raisonnable, ExpertGo en informe le Client et propose le remboursement intégral des sommes versées dans les conditions de l'article 6.4.

Article 8 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer ce droit, le Client notifie sa décision de rétractation à ExpertGo par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par courrier électronique à contact@expertgo.fr ou par voie postale au siège social. Le Client peut également utiliser le formulaire-type de rétractation accessible sur la Plateforme.

8.1. Exception applicable aux prestations pleinement exécutées

Conformément à l'article L. 221-28, 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour un contrat de prestation de services pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, à la triple condition que :

- (i) l'exécution de la prestation ait commencé avec l'accord préalable et exprès du Client ;
- (ii) le Client ait expressément renoncé à son droit de rétractation en connaissance de la perte de ce droit ;
- (iii) la prestation ait été effectivement pleinement exécutée avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le recueil de cet accord préalable, exprès et de cette renonciation s'effectue par une case à cocher dédiée dans le tunnel de commande, avant validation du paiement. Le Client reçoit confirmation de cette renonciation sur support durable.

8.2. Remboursement en cas de rétractation

Si le Client exerce son droit de rétractation alors que la prestation n'est que partiellement exécutée, le Client devra verser à ExpertGo un montant proportionné à la prestation déjà fournie jusqu'à la date de communication de la rétractation, calculé sur la base du prix total convenu.

8.3. Articulation avec les conditions d'annulation contractuelles

Les conditions d'annulation et de report applicables après expiration du délai de rétractation ou renonciation expresse à ce droit sont fixées à l'article 9 des présentes. Les présentes dispositions relatives au droit de rétractation prévalent sur celles de l'article 9 tant que ce droit peut être valablement exercé.

Article 9 — Annulation et report du rendez-vous par le Client

9.1. Champ d'application

Le présent article fixe les conditions dans lesquelles le Client peut annuler ou reporter la Mission après expiration du délai de rétractation prévu à l'article 8 ou renonciation expresse à ce droit dans les conditions de l'article 8. Il distingue :

- les hypothèses de report et de résiliation intervenant après la confirmation du rendez-vous au sens de l'article 9.2 (articles 9.3 et 9.4) ;
- les hypothèses d'annulation de la Mission avant confirmation du rendez-vous (article 9.11).

Les présentes dispositions s'appliquent sans préjudice du droit de rétractation tel qu'énoncé à l'article 8, lequel demeure prioritaire tant qu'il peut être valablement exercé.

9.2. Modalités de confirmation du rendez-vous

Après désignation de l'Expert et acceptation de la Lettre de Mission par le Client et par l'Expert, l'Expert propose au Client, via son espace personnel sur la Plateforme, un ou plusieurs créneaux de rendez-vous.

La confirmation d'un créneau par le Client est subordonnée, dans l'ordre :

- (i) au paiement effectif et intégral du prix, incluant, le cas échéant, le solde de 50 % dû au titre de l'article 6.2 ;
- (ii) à la prise de connaissance et à l'acceptation explicite, par le Client, des conditions de report et de résiliation prévues au présent article, matérialisée par la validation d'une case à cocher dédiée au sein d'une fenêtre de confirmation affichée immédiatement avant validation du rendez-vous.

Le rendez-vous est réputé définitivement confirmé dès validation de ces deux conditions. Un courrier électronique de confirmation, reprenant la date, l'heure et les coordonnées du rendez-vous ainsi qu'un rappel des conditions de report et de résiliation, est adressé au Client sur support durable.

9.3. Report du rendez-vous par le Client

9.3.1. Report gratuit. Le Client dispose de la faculté de reporter une (1) fois le rendez-vous confirmé sans frais, sous réserve de notifier sa demande de report via son espace personnel sur la Plateforme au moins soixante-douze (72) heures avant l'heure initialement prévue du rendez-vous.

9.3.2. Reports soumis à frais. Tout second report, ainsi que tout report notifié avec un préavis inférieur à soixante-douze (72) heures, donne lieu à des frais de gestion de cinquante (50) euros hors taxes (soixante [60] euros toutes taxes comprises), prélevés sur les sommes versées par le Client dans les conditions prévues à l'article 9.7.

9.3.3. Distinction report / résiliation. Un report ne vaut pas résiliation du contrat de prestation. Le contrat demeure en vigueur aux conditions initiales, seule la date de l'intervention étant modifiée. La résiliation anticipée du contrat de prestation à l'initiative du Client résulte exclusivement d'une annulation au sens de l'article 9.4.

9.4. Annulation du rendez-vous et résiliation anticipée du contrat par le Client

L'annulation du rendez-vous par le Client emporte résiliation anticipée du contrat de prestation conclu avec l'Expert. Sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation (article 8), à la force majeure (article 9.5) et aux motifs légitimes (article 9.6), les indemnités suivantes s'appliquent, en fonction de la date à laquelle l'annulation est notifiée :

- 9.4.1. Annulation plus de soixante-douze (72) heures avant l'heure du rendez-vous : le Client obtient le remboursement du prix versé, sous déduction d'une indemnité de résiliation correspondant à vingt-cinq pour cent (25 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission.
- 9.4.2. Annulation entre soixante-douze (72) et quarante-huit (48) heures avant l'heure du rendez-vous : le Client obtient le remboursement du prix versé, sous déduction d'une indemnité de résiliation correspondant à cinquante pour cent (50 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission.
- 9.4.3. Annulation entre quarante-huit (48) et vingt-quatre (24) heures avant l'heure du rendez-vous : le Client obtient le remboursement du prix versé, sous déduction d'une indemnité de résiliation correspondant à quatre-vingts pour cent (80 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission.
- 9.4.4. Annulation dans les vingt-quatre (24) heures précédant le rendez-vous ou absence du Client au rendez-vous (no-show) : aucune somme n'est remboursée, l'indemnité de résiliation étant alors égale à cent pour cent (100 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission, dans la limite d'un montant maximal de mille cinq cents (1 500) euros toutes taxes comprises.

9.4.5. Non-cumulation des indemnités. En cas d'annulation du rendez-vous, seules les indemnités prévues au présent article 9.4 sont applicables. Les éventuels frais de report antérieurement facturés au titre de l'article 9.3 ne se cumulent pas avec l'indemnité de résiliation pour un même rendez-vous.

9.5. Force majeure

Aucune indemnité ni aucuns frais de gestion ne peuvent être appliqués au Client lorsque le report ou la résiliation du contrat résulte d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, entendu notamment, sans que cette liste soit limitative, comme l'hospitalisation du Client, le décès d'un parent en ligne directe ou du conjoint, un événement climatique ou sanitaire exceptionnel empêchant la tenue du

rendez-vous, ou toute convocation administrative ou judiciaire impérative. Le Client adresse à ExpertGo, dans les meilleurs délais et via le service support accessible depuis son espace personnel, tout élément de preuve de nature à établir la réalité de l'événement invoqué. À défaut d'élément de preuve suffisant, les conditions des articles 9.3 et 9.4 s'appliquent.

9.6. Motifs légitimes non constitutifs de force majeure

En considération de circonstances personnelles qui, sans constituer un cas de force majeure au sens de l'article 9.5, rendent l'annulation du rendez-vous objectivement justifiée (notamment : perte d'emploi, mutation professionnelle imposée, maladie ne donnant pas lieu à hospitalisation, difficulté familiale grave), le Client peut solliciter d'ExpertGo, à titre commercial et sur présentation de tout justificatif utile, la réduction de l'indemnité prévue à l'article 9.4. ExpertGo apprécie la demande au cas par cas et peut, notamment, appliquer le palier immédiatement inférieur ou exonérer le Client de l'indemnité. La demande s'effectue exclusivement via le service support accessible depuis l'espace personnel du Client. La présente faculté est discrétionnaire et ne constitue pas un droit opposable à ExpertGo.

9.7. Nature juridique et proportionnalité des indemnités

Les indemnités prévues aux articles 9.3.2, 9.4 et 9.11 ont la nature d'une clause pénale au sens de l'article 1231-5 du Code civil. Elles visent à indemniser forfaitairement ExpertGo et l'Expert du préjudice résultant du report tardif ou de la résiliation anticipée du contrat, notamment au titre des coûts de gestion engagés, du temps consacré à la préparation de la Mission et à la planification de l'intervention, du temps d'Expert rendu indisponible, ainsi que de la perte de chance, pour ExpertGo et pour l'Expert, de proposer le créneau concerné à un autre client.

Ces montants tiennent compte, en outre, de l'impossibilité pratique de réallouer le créneau à un autre Client à brève échéance, du déplacement éventuellement rendu inutile et des commissions dues par ExpertGo aux Experts qu'elle a référencés.

Le juge conserve la faculté, conformément à l'article 1231-5, alinéa 2, du Code civil, de modérer ou d'augmenter le montant de la pénalité si elle est manifestement excessive ou dérisoire au regard du préjudice effectivement subi.

9.8. Modalités de compensation et de remboursement

Les indemnités et frais prévus au présent article sont automatiquement déduits du montant remboursé au Client, calculé sur le prix intégralement versé (acompte et, le cas échéant, solde). Le Client ne peut en aucun cas être rendu débiteur d'un montant supérieur à ce qu'il a effectivement payé.

Pour toute demande d'annulation formulée au titre de l'article 9.11, ExpertGo accuse réception de la demande dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées et confirme au Client le montant de l'indemnité applicable préalablement à la mise en œuvre de l'annulation.

Le remboursement, minoré le cas échéant des indemnités et frais applicables, intervient dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la notification de l'annulation ou du constat de l'absence du Client. ExpertGo s'efforcera de procéder au remboursement dans un délai plus court lorsque cela est possible. Il est effectué selon le mode de paiement initial utilisé par le Client, sauf accord exprès contraire des parties.

9.9. Cas particulier des prestations payées en une seule fois

Pour les prestations de diagnostics immobiliers visées à l'article 6.1, pour lesquelles le paiement intervient en totalité à la commande, les conditions de report et de résiliation prévues au présent article s'appliquent de manière identique, les indemnités étant calculées sur le prix toutes taxes comprises intégralement versé.

9.10. Préservation des droits du Client consommateur

Les dispositions du présent article ne sauraient avoir pour effet de priver le Client consommateur de droits qu'il tiendrait d'une disposition d'ordre public du Code de la consommation. En particulier, aucune indemnité

ne peut être retenue au titre de l'annulation d'une commande pour laquelle le Client exerce valablement son droit de rétractation dans les conditions de l'article 8.

9.11. Annulation de la Mission avant confirmation du rendez-vous

9.11.1. Principe. Après expiration du délai de rétractation ou renonciation expresse à ce droit conformément à l'article 8, et tant qu'aucun rendez-vous n'a été confirmé au sens de l'article 9.2, le Client peut demander l'annulation de sa commande en contactant le service support d'ExpertGo via la procédure dédiée accessible depuis son espace personnel sur la Plateforme. Cette annulation emporte :

- lorsque la Lettre de Mission n'a pas encore été signée par le Client et l'Expert, résiliation du contrat d'intermédiation liant le Client à ExpertGo et renonciation à la conclusion du contrat de prestation avec l'Expert ;
- lorsque la Lettre de Mission a été signée par le Client et l'Expert, résiliation anticipée du contrat de prestation conclu avec l'Expert, ainsi que du contrat d'intermédiation liant le Client à ExpertGo.

Sous réserve des dispositions relatives à la force majeure (article 9.5) et aux motifs légitimes (article 9.6), les indemnités suivantes sont alors applicables, en fonction de l'état d'avancement de la Mission :

9.11.2. Annulation avant désignation de l'Expert. Lorsque la demande d'annulation intervient après expiration du délai de rétractation ou renonciation expresse à ce droit, et avant toute désignation d'un Expert pour la Mission, le Client obtient le remboursement du prix versé, sous déduction d'une indemnité de résiliation correspondant à quinze pour cent (15 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission, avec un montant minimum de cinquante (50) euros toutes taxes comprises et un montant maximal de trois cents (300) euros toutes taxes comprises.

9.11.3. Annulation après désignation de l'Expert et avant signature de la Lettre de Mission. Lorsque la demande d'annulation intervient après désignation d'un Expert mais avant signature de la Lettre de Mission par le Client et l'Expert, le Client obtient le remboursement du prix versé, sous déduction d'une indemnité de résiliation correspondant à trente pour cent (30 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission, avec un montant minimum de cinquante (50) euros toutes taxes comprises et un montant maximal de six cents (600) euros toutes taxes comprises.

9.11.4. Annulation après signature de la Lettre de Mission et avant confirmation du rendez-vous. Lorsque la demande d'annulation intervient après signature de la Lettre de Mission par le Client et l'Expert mais avant confirmation d'un rendez-vous au sens de l'article 9.2, le Client obtient le remboursement du prix versé, sous déduction d'une indemnité de résiliation correspondant à cinquante pour cent (50 %) du prix toutes taxes comprises de la Mission, avec un montant minimum de cinquante (50) euros toutes taxes comprises et un montant maximal de mille deux cents (1 200) euros toutes taxes comprises.

9.11.5. Annulation après confirmation du rendez-vous. Lorsque la demande d'annulation intervient après confirmation du rendez-vous au sens de l'article 9.2, seules les dispositions de l'article 9.4 relatives à la résiliation anticipée de la Mission en fonction du délai restant avant le rendez-vous sont applicables, à l'exclusion du présent article 9.11.

9.11.6. Non-cumulation des indemnités. En cas d'annulation de la Mission au titre du présent article 9.11, seules les indemnités prévues au sous-article correspondant à la situation du Client sont applicables. Les éventuels frais de report antérieurement facturés au titre de l'article 9.3 ne se cumulent pas avec l'indemnité de résiliation pour cette même Mission.

Article 10 — Responsabilité

10.1. Responsabilité d'ExpertGo

ExpertGo répond de la bonne exécution de son obligation de mise en relation, de gestion administrative, de facturation et de paiement, dans les conditions du droit commun. ExpertGo est soumise à ce titre à une obligation de moyens.

La responsabilité d'ExpertGo ne peut être engagée pour des faits relevant de la prestation d'expertise

elle-même, exécutée par l'Expert indépendant, pour laquelle l'Expert demeure seul responsable.

10.2. Responsabilité de l'Expert

L'Expert est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité, couvrant son activité. ExpertGo vérifie l'attestation d'assurance lors du référencement de l'Expert et à chaque renouvellement annuel. Toute réclamation relative au contenu technique, aux conclusions ou aux conséquences de la prestation d'expertise doit être adressée directement à l'Expert concerné, qui peut la transmettre à son assureur. ExpertGo communique au Client, sur simple demande, les coordonnées de l'Expert et de son assureur.

10.3. Assurance d'ExpertGo

ExpertGo a souscrit une police de responsabilité civile professionnelle auprès de l'assureur Hiscox SA, couvrant son activité d'opérateur de plateforme à hauteur de 100 000 euros par période d'assurance. Cette couverture d'assurance est communiquée à titre d'information et ne constitue pas une limitation contractuelle de la responsabilité d'ExpertGo à l'égard du Client. Une attestation est disponible sur simple demande adressée au service client.

Article 11 — Force majeure

Aucune des parties ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, entendu comme un événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

En cas d'empêchement temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. En cas d'empêchement définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

La partie affectée par un cas de force majeure en informe l'autre partie dans les meilleurs délais par tout moyen permettant d'en conserver la preuve.

Article 12 — Archivage du contrat électronique

Conformément aux articles L. 213-1 et D. 213-1 du Code de la consommation, pour tout contrat conclu par voie électronique portant sur une somme égale ou supérieure à cent vingt (120) euros, ExpertGo conserve l'écrit constatant le contrat pendant une durée de dix (10) ans à compter de la conclusion du contrat lorsque la livraison du service est immédiate, ou à compter de l'exécution de la prestation.

Le Client peut accéder à tout moment à ce contrat archivé sur simple demande adressée au service client à l'adresse contact@expertgo.fr.

Article 13 — Réclamations

Pour toute réclamation relative au service d'intermédiation et de gestion administrative, le Client peut contacter le service client d'ExpertGo par courrier électronique à contact@expertgo.fr ou par voie postale à l'adresse du siège social.

ExpertGo accuse réception de la réclamation dans les meilleurs délais et s'efforce d'y apporter une réponse sous quinze (15) jours ouvrés. Lorsque le traitement de la réclamation nécessite un délai plus long, le Client en est informé.

Les réclamations relatives à la prestation d'expertise elle-même (contenu du rapport, conclusions, exécution sur site) doivent être adressées directement à l'Expert, conformément à l'article 10.2 des présentes.

Article 14 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur a la

faculté, en cas de litige avec ExpertGo n'ayant pu être résolu à l'amiable, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue d'une résolution amiable du différend.

Le médiateur de la consommation désigné par ExpertGo est : [À COMPLÉTER — nom, adresse postale, adresse électronique, site internet].

Le Client peut saisir le médiateur par voie électronique ou postale dans un délai maximum d'un an à compter de la réclamation écrite préalablement adressée à ExpertGo.

Le Client consommateur résidant dans l'Union européenne peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Article 15 — Protection des données personnelles

ExpertGo, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des données à caractère personnel du Client dans le cadre de la fourniture de ses services, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les finalités, bases légales, destinataires, durées de conservation ainsi que les droits du Client (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, directives post-mortem) sont détaillés dans la Politique de Confidentialité accessible sur la Plateforme.

Le Client peut exercer ses droits par courrier électronique à l'adresse : [À COMPLÉTER — email DPO ou privacy@expertgo.fr] ou par voie postale au siège social.

Article 16 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant la Plateforme (dénomination, marque, logo, charte graphique, textes, images, base de données, code source, architecture fonctionnelle) est protégé par les législations applicables en matière de propriété intellectuelle. Tous les droits y afférents sont la propriété exclusive d'ExpertGo ou de ses partenaires.

Le Client s'interdit toute reproduction, représentation, modification, adaptation, traduction ou exploitation de tout ou partie de ces éléments, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable d'ExpertGo.

Le rapport d'expertise produit par l'Expert à l'issue de sa mission est remis au Client dans les conditions fixées entre le Client et l'Expert. Les droits afférents à ce rapport relèvent de la relation contractuelle Client–Expert et du statut professionnel de l'Expert.

Article 17 — Modification des CGV

ExpertGo se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Toute modification est portée à la connaissance du Client par publication de la nouvelle version sur la Plateforme.

Les modifications ne s'appliquent qu'aux commandes passées postérieurement à la mise en ligne de la nouvelle version et ne produisent aucun effet sur les commandes validées antérieurement, qui demeurent régies par la version des CGV acceptée lors de leur validation.

Lorsque l'utilisation ultérieure de la Plateforme par le Client requiert une acceptation de la nouvelle version, cette acceptation est recueillie par une case à cocher dédiée permettant au Client de prendre connaissance, d'imprimer et de sauvegarder le texte avant validation.

Article 18 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Les parties s'efforceront, préalablement à toute saisine juridictionnelle, de parvenir à une résolution amiable du litige, notamment par recours à la médiation prévue à l'article 14.

18.1. Clients consommateurs

Conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le Client consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

18.2. Clients professionnels

Pour les litiges avec un Client professionnel, les tribunaux du ressort du siège social d'ExpertGo sont exclusivement compétents, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sauf disposition d'ordre public contraire.

Article 19 — Informations plateforme

Les informations relatives au service d'intermédiation visées à l'article D. 111-8 du Code de la consommation sont accessibles, depuis toutes les pages de la Plateforme et sans identification préalable, dans une rubrique dédiée intitulée « Informations plateforme ». Ces informations font partie intégrante des présentes CGV et sont reproduites, à titre informatif, en Annexe 1 du présent document.