

Comment fonctionne ExpertGo

ExpertGo met en relation particuliers et professionnels avec des experts immobiliers indépendants certifiés : diagnostiqueurs, géomètres, experts en pathologie du bâtiment et en valeur vénale. La commande se fait en ligne, l'expert est désigné sous 48 heures, et vous recevez un rapport technique opposable.

Cette page détaille le fonctionnement de la Plateforme : comment nous sélectionnons les experts, comment se déroule une prestation, quelles garanties vous avez, et quelle rémunération ExpertGo perçoit au titre de son service d'intermédiation. Ces informations sont accessibles sans identification préalable, conformément à l'article D. 111-8 du Code de la consommation.

Votre parcours en 5 étapes

Etape 1 — Vous commandez en ligne

Sélectionnez la prestation, renseignez les informations de votre bien et payez l'acompte (50 %) ou le prix total selon la prestation choisie.

Etape 2 — Un expert indépendant est désigné sous 48 h

Notre équipe sélectionne un expert référencé selon sa spécialité, sa zone d'intervention et sa disponibilité.

Etape 3 — Signature de la Lettre de Mission

Vous signez électroniquement la Lettre de Mission avec l'expert : c'est ce document qui matérialise votre contrat de prestation d'expertise.

Etape 4 — Paiement du solde et choix du rendez-vous

Pour les expertises et prestations de géomètre, vous réglez le solde de 50 % via Stripe, puis choisissez un créneau proposé par l'Expert dans votre espace client. La confirmation du rendez-vous est acquise dès ces deux étapes validées. Pour les diagnostics immobiliers (payés en totalité à la commande), vous choisissez directement votre créneau.

Etape 5 — Intervention et rapport

L'Expert intervient sur site à la date convenue, puis dépose son rapport dans votre espace client dans un délai indicatif.

Qualité d'opérateur de plateforme

ExpertGo SARL 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 au sens de l'article liminaire du même Code.

Descriptif du service de mise en relation

La Plateforme permet au Client de commander une prestation d'expertise immobilière (pathologie du bâtiment, estimation de valeur vénale, réception de travaux) et d'être mis en relation avec un Expert indépendant référencé pour réaliser cette prestation. ExpertGo assure la commercialisation, la gestion administrative, la facturation, l'encaissement et le suivi de la commande. La prestation technique elle-même est exécutée par l'Expert, sous sa seule responsabilité professionnelle.

Qualité des experts référencés

Les Experts référencés sur la Plateforme exercent à titre indépendant et sont immatriculés au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers. Ils sont titulaires, selon leur spécialité, des

qualifications et certifications professionnelles requises, notamment :

- certification COFRAC pour les diagnostiqueurs immobiliers, conformément à l'article L. 271-6 du Code de la construction et de l'habitation ;
- inscription à l'Ordre des Géomètres-Experts pour les géomètres-experts, conformément à la loi n°46-942 du 7 mai 1946 ;
- qualifications et références professionnelles pour les experts en pathologie du bâtiment et experts en valeur vénale.

ExpertGo vérifie ces qualifications et les attestations d'assurance de responsabilité civile professionnelle lors du référencement et à chaque renouvellement annuel.

Deux contrats juridiquement distincts

Quand vous commandez sur ExpertGo, vous concluez en réalité deux contrats distincts. Le premier avec ExpertGo pour le service d'intermédiation et la gestion administrative. Le second, matérialisé par la Lettre de Mission que vous signez, vous lie directement à l'Expert qui réalisera la prestation.

Schéma des contrats :

Vous, Client ! contrat d'intermédiation ! ExpertGo
Vous, Client ! contrat d'expertise ! Expert indépendant

L'utilisation de la Plateforme donne ainsi lieu à deux relations contractuelles juridiquement distinctes :

- (i) un contrat de service d'intermédiation conclu entre le Client et ExpertGo ;
- (ii) un contrat de prestation d'expertise conclu directement entre le Client et l'Expert désigné.

Comment nous sélectionnons l'expert pour votre dossier

Pour chaque commande, ExpertGo désigne un Expert en fonction des critères suivants, par ordre d'importance :

1. adéquation de la spécialité professionnelle de l'Expert avec la prestation demandée ;
2. zone géographique d'intervention de l'Expert et localisation du bien à expertiser ;
3. disponibilité de l'Expert dans le délai souhaité ;
4. historique de qualité (notes des clients, respect des délais, conformité des livrables).

Aucun paiement ni rémunération versée par un Expert à ExpertGo ne modifie l'ordre de sélection des Experts. ExpertGo ne détient aucun lien capitalistique avec les Experts référencés.

Rémunération d'ExpertGo

Le prix affiché sur chaque fiche prestation est un prix global TTC qui comprend à la fois la prestation d'expertise réalisée par l'Expert indépendant et le service d'intermédiation fourni par ExpertGo.

ExpertGo perçoit, au titre de son service d'intermédiation et de gestion administrative, une commission incluse dans le prix payé par le Client. Le mode de calcul détaillé de cette rémunération peut être communiqué au Client sur simple demande adressée au service client à l'adresse contact@expertgo.fr.

ExpertGo déclare ne recevoir aucune rémunération ni avantage des Experts référencés susceptible d'influencer l'ordre de classement ou de sélection décrit plus haut.

Modalités de paiement et gestion de la transaction

Diagnostiques immobiliers

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

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.

Lorsque l'Expert vous propose un ou plusieurs créneaux de rendez-vous dans votre espace client, vous réglez le solde de 50 % via un lien de paiement Stripe sécurisé, puis vous choisissez et confirmez un créneau. La confirmation du rendez-vous est définitive dès ces deux étapes validées : paiement effectif du solde et acceptation explicite des conditions d'annulation et de report prévues à l'article 9 des CGV.

Rôle d'ExpertGo dans la transaction

Les paiements sont encaissés par ExpertGo via le prestataire Stripe. ExpertGo encaisse le prix pour le compte de l'Expert (part expertise) et pour son propre compte (part intermédiation). Une facture est émise par ExpertGo au Client. L'Expert reçoit ensuite sa rémunération après exécution de la prestation.

Incidents et remboursement

En cas d'impossibilité de désigner un Expert dans un délai raisonnable ou de défaillance du service d'intermédiation, le Client obtient le remboursement intégral des sommes versées.

Et si la prestation s'avère plus importante que prévu ?

Le prix que vous payez est calculé à partir des informations que vous renseignez à la commande (surface, type de bien, nature de la prestation, accès). Il arrive qu'une fois sur place, l'expert constate que la réalité diffère sensiblement de ce qui a été déclaré : surface réelle plus grande, dépendances non signalées, accès difficile, ou — pour une étude de sol — présence de remblais, découverte d'une nappe, sondages supplémentaires nécessaires. Dans ce cas, l'expert peut proposer un complément de prix correspondant au surcroît de travail réellement nécessaire.

Un complément encadré, jamais imposé

Ce complément ne peut jamais vous être imposé ni négocié directement avec l'expert. Il suit une procédure stricte qui vous protège :

1. l'expert formule une demande motivée et documentée (avec photos si besoin) depuis son espace, sans pouvoir vous facturer quoi que ce soit directement ;
2. ExpertGo vérifie le bien-fondé du motif et le caractère raisonnable du montant avant toute transmission ;
3. si la demande est validée, vous recevez un devis complémentaire dans votre espace client : il ne devient dû qu'après votre acceptation, matérialisée par votre règlement en ligne.

Vous restez libre d'accepter ou de refuser. En cas de refus, la prestation est réalisée dans les limites de votre commande initiale, ou la mission est annulée dans les conditions de l'article 9 des CGV — sans qu'aucune pénalité ne puisse vous être réclamée au seul motif que vous avez refusé le complément. Les conditions complètes figurent à l'article 5.3 des Conditions Générales de Vente.

Annulation et report de la Mission

Vous pouvez annuler votre commande ou reporter votre rendez-vous à différents moments du parcours. Les conditions complètes sont détaillées à l'article 9 des Conditions Générales de Vente. Voici l'essentiel selon votre situation.

Annulation avant la confirmation d'un rendez-vous (article 9.11)

Si vous souhaitez annuler votre commande après avoir renoncé à votre droit de rétractation (ou une fois le délai de 14 jours expiré), mais avant qu'un rendez-vous ne soit confirmé dans votre espace client, vous pouvez utiliser le bouton « Demander l'annulation » disponible sur l'onglet RDV de votre espace, ou nous

écrire via le service support. Nous vous accusons réception sous 48 heures ouvrées et vous confirmons l'indemnité applicable avant toute action. Le barème dépend du stade atteint :

- annulation avant désignation d'un Expert : indemnité de 15 % du prix TTC, plancher 50 € TTC, plafond 300 € TTC ;
- annulation après désignation de l'Expert mais avant signature de la Lettre de Mission : indemnité de 30 % du prix TTC, plancher 50 € TTC, plafond 600 € TTC ;
- annulation après signature de la Lettre de Mission mais avant confirmation d'un rendez-vous : indemnité de 50 % du prix TTC, plancher 50 € TTC, plafond 1 200 € TTC.

Plus la Mission est avancée (Expert désigné, Lettre de Mission signée), plus l'indemnité est élevée car les coûts engagés par ExpertGo et la mobilisation de l'Expert sont proportionnellement importants.

Report du rendez-vous (article 9.3)

Vous pouvez reporter votre rendez-vous gratuitement une (1) fois, à condition de nous prévenir au moins 72 heures avant l'heure prévue. Au-delà de ce premier report, ou pour un report avec un préavis inférieur à 72 heures, un forfait de 50 € HT (60 € TTC) de frais de gestion est appliqué.

Annulation du rendez-vous confirmé — article 9.4 (résiliation du contrat)

Annuler votre rendez-vous équivaut à résilier par anticipation le contrat de prestation conclu avec votre Expert. L'indemnité de résiliation, calculée en pourcentage du prix TTC de la Mission, est automatiquement déduite du remboursement du montant que vous avez versé. Le barème applicable est le suivant :

- plus de 72 heures avant le rendez-vous : indemnité de 25 % du prix TTC ;
- entre 48 et 72 heures avant le rendez-vous : indemnité de 50 % du prix TTC ;
- entre 24 et 48 heures avant le rendez-vous : indemnité de 80 % du prix TTC ;
- moins de 24 heures avant le rendez-vous, ou absence à l'heure convenue : indemnité de 100 % du prix TTC, dans la limite d'un plafond absolu de 1 500 € TTC.

Force majeure et motif légitime

Aucune pénalité ni aucuns frais ne sont appliqués en cas de force majeure (hospitalisation, décès d'un proche, événement climatique ou sanitaire exceptionnel, convocation administrative ou judiciaire), sur présentation d'un élément de preuve suffisant. En cas de motif légitime non constitutif de force majeure (perte d'emploi, mutation professionnelle imposée, maladie ne donnant pas lieu à hospitalisation, difficulté familiale grave), ExpertGo pourra, à titre commercial et au cas par cas, réduire l'indemnité sur présentation d'un justificatif. Pour ces deux situations, contactez notre service support via votre espace personnel avant d'annuler ou de reporter.

Comment êtes-vous remboursé ?

Les éventuels frais et pénalités sont automatiquement déduits du remboursement des sommes que vous avez versées. Vous n'êtes jamais redevable d'un montant supplémentaire : vous ne pouvez au pire qu'être remboursé d'un montant inférieur à ce que vous avez payé. Le remboursement intervient dans un délai maximal de 14 jours à compter de la notification d'annulation, par le moyen de paiement que vous avez utilisé initialement.

Pourquoi payer le solde avant de choisir ma date ?

Parce que cela vous garantit un créneau ferme sans risque qu'un autre client ne vous le prenne, et parce qu'en cas d'annulation ultérieure, les frais ou pénalités sont simplement déduits du remboursement — vous n'avez jamais à régler de somme supplémentaire après coup.

Assurances, garanties et règlement des litiges

Assurances

ExpertGo a souscrit une police de responsabilité civile professionnelle auprès d'Hiscox SA couvrant son activité d'opérateur de plateforme.

Chaque Expert référencé est titulaire de sa propre assurance de responsabilité civile professionnelle, couvrant l'activité d'expertise qu'il exerce à titre indépendant.

Règlement des litiges

Les modalités de réclamation et de médiation de la consommation sont détaillées aux articles 13 et 14 des Conditions Générales de Vente d'ExpertGo. En cas de litige portant sur la prestation technique elle-même, la réclamation est adressée directement à l'Expert, ExpertGo pouvant apporter son assistance à la résolution amiable.

Les coordonnées de notre médiateur de la consommation seront communiquées prochainement, une fois l'adhésion finalisée auprès d'un organisme agréé CECMC.