

## 1- CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes nos prestations de services. La vente de la prestation est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par le CLIENT. Préalablement à cette date, les présentes conditions de vente sont mises à la disposition de tout acheteur ou demandeur, comme visé à l'article L.113-3 du Code de la consommation.

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf celles qui ont été acceptées expressément par le diagnostiqueur. En cas de besoin établi par la société ARKHEDIA, ces conditions générales de vente pourront être complétées par des conditions particulières de vente propres à chaque prestation proposée.

## 2- DÉFINITION DE LA MISSION

### 2.1 Information générale

Sauf mission différente spécifiée à la commande et mentionnée dans les attestations, les diagnostics portent sur les surfaces et volumes privatifs normalement accessibles de la construction représentée dans les plans et éléments cadastraux remis à la demande de mission ou indiqués par un représentant du demandeur ou acheteur lors du diagnostic. À défaut, le diagnostiqueur recherchera au mieux ces surfaces et volumes à correspondre bien aux surfaces et volumes ayant fait l'objet du diagnostic. Les surfaces et volumes normalement accessibles sont définis comme ne nécessitant pas pour leur accès de déplacer des encombrants, de pratiquer des démontages ou des ouvertures, de démonter ou forcer des serrures, de disposer d'appareillages spéciaux tels qu'échelles ou nacelles. Les observations éventuelles « hors mission » sont données à titre informatif et ne préjugent en rien d'une analyse exhaustive des pathologies pouvant affecter les bâtiments.

### 2.2 Informations relatives à tous les diagnostics immobiliers

Il est de l'obligation du CLIENT de fournir tous documents existants (diagnostics, recherches, travaux, etc.) relatifs à la mission pour laquelle un diagnostiqueur de la société ARKHEDIA a été mandaté.

De plus le CLIENT doit fournir un accès sécurisé à toutes les pièces, locaux, dépendances et parties communes où le diagnostiqueur sera amené à intervenir. L'inspection d'ascenseur, monte-charge, chaufferie, locaux électriques MT et HT nécessitent l'autorisation préalable et la présence d'un technicien de maintenance spécialisé. Ces personnes doivent être contactées et présentes sur site lors du diagnostic. Dans le cas où elles ne seraient pas présentes, et qu'une visite supplémentaire soit nécessaire, celle-ci sera facturée conformément à la grille tarifaire. Les missions portent selon la réglementation sur les parties visibles et accessibles des biens visités, sans démontage ni déplacement de mobilier le jour du constat.

## 3- LA PRESTATION

### 3.1 La Commande

Pour être valablement passée, toute commande doit être établie sur devis ou demande d'intervention de l'opérateur de repérage, remis au CLIENT lors de la demande d'intervention. L'acceptation de la commande par la société ARKHEDIA résulte de la validation du devis ou de l'ordre de mission. Toute commande parvenue à l'opérateur de repérage est réputée ferme et définitive.

### 3.2 Le Devis

Les devis sont établis sur la base des informations fournies par le CLIENT et n'engagent la société ARKHEDIA que sur ces éléments. Ils sont valables 30 jours à compter de la date d'émission. La vente de prestations n'est conclue qu'au retour du devis portant signature et mention manuscrite « bon pour accord » ou de l'ordre de mission validé ou signé.

### 3.3 Ordre de mission

Conformément à la réglementation, le donneur d'ordre (le CLIENT) doit signer et renseigner l'ordre de mission relatif au bien concerné, définir l'objet de la mission et donner toutes informations utiles ou indispensables pouvant être réclamées par la société ARKHEDIA ou nécessaires à la connaissance des contraintes ou historiques du bien immobilier concerné (plans, anciens rapports d'expertise, factures de travaux, etc.). Il doit le faire en toute sincérité et ARKHEDIA ne pourra être déclaré responsable en cas d'erreur, de fausse déclaration ou d'omission volontaire ou non de la part du donneur d'ordre. Toute modification apportée ultérieurement à l'ordre de mission initialement signé devra être faite par écrit et devra emporter l'accord préalable de la société ARKHEDIA.

#### Droit de rétractation

Lorsqu'un ordre de mission a été signé ou validé numériquement via Internet par le donneur d'ordre, celui-ci aura la possibilité d'annuler tout ou partie de cet ordre dans un délai de 14 jours. Il doit le faire par lettre recommandée ou par courriel à l'adresse suivante : [contact@arkhediea.fr](mailto:contact@arkhediea.fr) avec accusé de réception adressée à ARKHEDIA.

Toute annulation dans un délai supérieur à 14 jours entraînera la facturation et le règlement intégral de la mission initialement contractée. Le droit de rétractation ne s'applique pas, si la prestation a été réalisée intégralement dans cet intervalle à la demande expresse du donneur d'ordre en vertu des dispositions de l'article L121-21-28 du Code de la consommation.

## 4- L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

### 4.1 Les délais

Sauf conditions particulières propres à la vente et expressément convenues avec le CLIENT, l'intervention s'effectuera sur le lieu d'intervention du repérage désigné dans le devis ou dans la demande d'intervention, dans le délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception par l'opérateur du devis ou demande d'intervention validé en bonne et due forme.

Sauf analyse complémentaire en laboratoire ou modification de la prestation, les documents relatifs à la prestation seront disponibles au siège ou dans l'établissement de la société ARKHEDIA en charge de cette prestation dans les 5 jours ouvrés après l'intervention.

Cauf cas de force majeure ou conditions particulières expressément convenues avec le CLIENT, à défaut de toute livraison dans les 15 jours ouvrés après intervention, le CLIENT pourra demander la résolution de la vente, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce délai est augmenté de 10 jours ouvrés en cas d'obligation de réalisation d'analyse en laboratoire dans le cadre de l'état à produire relatif à la présence d'amiante.

### 4.2 Rapport de diagnostics et prestations

En application de ce qui permet la réglementation sur le Dossier de Diagnostic Technique, la société ARKHEDIA fera parvenir au CLIENT les rapports signés par voie dématérialisée (mail ou plateforme en ligne) au format PDF protégé avec demande d'accusé de réception.

L'édition et envoi postal d'exemplaires « papier » à la demande du CLIENT feront l'objet d'une facturation forfaitaire pour frais et traitement administratifs de 25 € TTC en courrier simple au tarif « ecopli » de la Poste ou 50 € TTC en envoi suivi type CHRONOPOST.

Par ailleurs la société ARKHEDIA s'engage à une transparence des conclusions, à une confidentialité des résultats de ses constatations à destination exclusive du donneur d'ordre ou de ses mandants désignés par écrit et à l'utilisation de tous moyens qu'ARKHEDIA appréciera souverainement (type de matériel, nombre de prélèvements pour analyse) pour que le rapport réponde aux exigences réglementaires. Les rapports comportant un sommaire et/ou les pages étant numérotées, il est strictement interdit d'utiliser auprès d'un tiers un rapport ARKHEDIA incomplet, raté ou tronqué. Toute utilisation frauduleuse de tout ou partie d'un rapport remis par ARKHEDIA entraînera immédiatement des poursuites judiciaires. Il en sera de même pour tout rapport de prestation ou d'expertise n'entrant pas dans le cadre du Dossier de Diagnostic Technique.

### 4.3 Clause de propriété

Préalablement à l'envoi des rapports de diagnostic immobilier, de prestation ou d'expertise, le CLIENT devra avoir payé intégralement et par les moyens usuels (chèque, espèces, virement) la mission au regard de la facture qui lui sera remise. Le défaut de règlement préalable pour quelques motifs que ce soit, sauf acceptation écrite de la société ARKHEDIA, entraînera le blocage de la remise des rapports. Ces rapports resteront la propriété d'ARKHEDIA jusqu'au paiement intégral de la facture. En cas de missions multiples contractées par un seul donneur d'ordre, c'est le montant total TTC des missions qui devra être réglé préalablement. Aucun acompte ne sera déclaré suffisant sauf acceptation par la société ARKHEDIA.

### 4.4 Rendez-vous

ARKHEDIA conviendra en accord avec le donneur d'ordre lors de la commande des modalités de réalisation de la mission (date et plage horaire de rendez-vous, identité de la personne accompagnante ou présente lors de la mission, facilités d'accès tels que code de porte, etc.). ARKHEDIA s'engage à respecter ce rendez-vous. En cas d'empêchement, il lui en sera proposé un autre dans les meilleurs délais. Le donneur d'ordre s'engage pour sa part à respecter le rendez-vous fixé et à avertir ARKHEDIA au moins 24 heures à l'avance en cas d'impossibilité ou de report du rdv. Dans le cas contraire, le donneur d'ordre devra supporter une facturation forfaitaire de 50 € TTC en dédommagement du déplacement et du temps perdu.

### 4.5 La sous-traitance

Dans le cas où la société ARKHEDIA sous-traite une partie ou toute partie de sa mission, le sous-traitant est explicitement désigné au paragraphe sous-traitant. L'acheteur ou demandeur doit fournir tous les plans, éléments cadastraux, titre de propriété et documents nécessaires à la réalisation de la mission. L'acheteur ou demandeur devra être présent sur les lieux de situation des biens à diagnostiquer pour les date et heure convenues, ou devra remettre les clés à un tiers dans le cas d'une domiciliation éloignée. En cas de carence, l'opérateur de repérage adressera à l'acheteur ou demandeur, un avis de passage fixant une nouvelle date d'intervention faisant de nouveau courir les délais ci-avant fixés. Passé ce délai, l'opérateur pourra de plein droit résoudre la vente, si bon lui semble, sans mise en demeure préalable, en application des dispositions de l'article 1657 du code civil.

## 5- PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations rendues sont ceux figurant dans le barème des prix au jour de la commande. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises. Toute mission supplémentaire à la mission de base donnera lieu à une facturation supplémentaire. Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant et sans escompte par chèque, virement ou par carte bancaire à la commande ou le jour de l'intervention. Une facture sera émise à l'acheteur ou demandeur avant l'envoi des rapports de mission. La facture devra être acquittée pour que les rapports soient transmis. Tout retard de paiement sera majoré d'un montant de 40 € TTC à titre de clauses pénales, non compris les intérêts de retard, dont le taux d'intérêt sera égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de sept points de pourcentage. Les pénalités de retard seront exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. En cas d'erreurs dans les informations communiquées par le client (nombre de pièces, superficie, nombre d'étages, etc.) une régularisation de tarif est appliquée. En cas de cave, garage, grenier ou parking supplémentaire non renseigné lors de l'intervention et qui nécessite une intervention supplémentaire, une facturation sera appliquée suivant le tarif en vigueur.

## 6- LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPETENCES

La loi française est applicable en ce qui concerne ses conditions générales de vente et les relations contractuelles entre ARKHEDIA et ses clients. Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de TOULOUSE, quel que soit le lieu du siège social ou de la résidence du client, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

**A transmettre en mains propres en courrier recommandé avec avis de réception**

A l'adresse de l'agence ARKHEDIA en charge du dossier ou bien à celle du siège :  
ARKHEDIA - 37 Rue des Mathurins - 75008 PARIS

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services décrite ci-dessous :

Description de la prestation :

Commandée le :            /            / 20\_\_

Auprès de l'agence ARKHEDIA de (Ville) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Tel. & Mail du consommateur (conseillé) :

Motif de la rétractation

**Le droit de rétractation ne s'applique pas, si la prestation a été réalisée intégralement à la demande expresse du client / donneur d'ordre avant l'expiration du délai de 14 jours, (Code de la Consommation art. L. 221-28, 1°).**