

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

Document mis à jour le 23/01/2026 à 16:36:11

DÉFINITION DES TERMES EMPLOYÉS CI-APRÈS

- Accès sécurisé : dispositif permettant d'examiner un espace en toute sécurité par le technicien chargé d'effectuer cette tâche.
- Constat visuel et non destructif : mode opératoire de tout diagnostic préalable à une vente du bien (sauf s'il existe déjà des dégradations dans le bien examiné).
- Danger Grave et Immédiat : anomalie grave nécessitant l'interruption immédiate de l'alimentation en gaz, jusqu'à suppression du ou des défaut(s) constituant la source du danger.
- Donneur d'ordre : client ayant missionné la société ARB DIAGNOSTICS ; soit le propriétaire ou son représentant, soit toute autre personne (futur acheteur, locataire, etc.) pouvant donner accès au bien à diagnostiquer.
- DPE : diagnostic de performance énergétique (cf. art. L. 134-1 du Code de la construction et de l'habitation).
- Investigations complémentaires : investigations situées en dehors de la mission « standard » , mais nécessaires à l'analyse complète du site.
- Mission standard : mission accomplie selon le mode opératoire prévu par la réglementation en vigueur et/ou la norme de référence.
- Prélèvement : opération faiblement destructive consistant à prélever un échantillon de matière afin d'en analyser la composition.
- Repérage : désigne le diagnostic effectué pour rechercher la présence d'amiante.
- Sondages non destructifs : tests mécaniques (effectués à l'aide d'un outil finement perforant) n'entraînant aucune atteinte à l'intégrité physique des matériaux, au-delà d'une perforation superficielle des revêtements extérieurs (papier-peint, peinture, etc.).
- Sondages destructifs : investigations portant atteinte à l'intégrité physique des matériaux (ex. trappe et/ou ouverture pratiquées dans un matériau de surface - doublage plâtre, etc. _ afin d'examiner ce qui se trouve en arrière de celui-ci).
- Traitement antiparasitaire : opération consistant à employer une substance chimique afin d'éradiquer ou de prévenir l'infestation du bâtiment par des insectes xylophages (termites, capricornes, etc.) ou des champignons destructeurs du bois (mérule, etc.).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

1. CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à tous les diagnostics et/ou prestations effectués par la société ARB DIAGNOSTICS, en fonction des compétences et assurances dont celle-ci dispose.

Les conditions générales d'intervention énoncées ci-après (cf. infra « 2^e partie ») forment un tout indissociable avec les présentes CGV.

Aussi, en effectuant sa commande auprès de la société ARB DIAGNOSTICS, et ce, quelle que soit la forme de cette commande, le client (ou « donneur d'ordre ») sera réputé .

- avoir accepté les présentes CGV, ainsi que les conditions générales d'intervention (CGI) énoncées ci-après,
- en avoir pris connaissance au préalable, soit par l'ordre de mission qu'il nous aura fait parvenir (via le document préétabli émis par nos soins, dûment renseigné et signé par le donneur d'ordre), soit par la consultation de notre site internet (<https://www.arbdiagnostics.fr>).

2. COMMANDE

La commande auprès de la société ARB DIAGNOSTICS, effectuée par écrit ou oralement, vaudra acceptation simultanée des présentes CGV - et des CGI qui s'y rattachent (cf. infra « 2^e partie ») par donneur d'ordre.

Le donneur d'ordre doit laisser à la société ARB DIAGNOSTICS un délai minimum de 1 et maximum de 3 jours ouvrés entre la commande et la transmission du rapport de diagnostic, sauf urgence motivée.

Ce délai pourra être augmenté si notre technicien devait rencontrer une difficulté lors de l'examen du site.

Afin de faciliter le futur diagnostic du bien, le donneur d'ordre est invité à fournir à la société ARB DIAGNOSTICS, le plus tôt possible, tous les éléments en sa possession (notamment les anciens diagnostics qu'il aurait reçu lors de l'achat du bien).

L'utilisation ¹ par le donneur d'ordre du rapport (et/ou du pré-rapport) émis par la société ARB DIAGNOSTICS, fera preuve .

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

- de la commande elle-même, • de la créance de la société ARB DIAGNOSTICS, s'agissant du prix de sa prestation.

La commande passée auprès de la société ARB DIAGNOSTICS confère à celle-ci mandat de solliciter un prestataire extérieur (ex. laboratoire d'analyse), s'agissant de l'analyse scientifique des éléments recueillis sur site par nos soins (amiante, parasites du bois, etc.), afin de mener le diagnostic à son terme.

Notamment par la communication de notre rapport au notaire rédacteur de l'acte de vente. Si, en raison de circonstances ponctuelles (urgence, etc.), la société ARB DIAGNOSTICS devait se trouver amenée à faire appel à un sous-traitant pour accomplir une partie de la mission confiée par le donneur d'ordre, ce dernier s'oblige à assumer le paiement de la totalité de la prestation, dès réception de notre facture.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

3. OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION

La prestation effectuée par la société ARB DIAGNOSTICS s'entend exclusivement :

- soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent¹) en vigueur,
- soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société ARB DIAGNOSTICS (ex. mesurage Loi Carrez).

Fondée sur un constat visuel et non destructif (sauf exceptions prévues par la norme applicable), cette prestation demeure exclusive de toute expertise technique et/ou maîtrise d'œuvre, quand bien même la société ARB DIAGNOSTICS aurait été amenée .

- à émettre des recommandations dans son rapport de mission (ex. consultation d'un professionnel du traitement du bois),
- à formuler des estimations chiffrées (ex. évaluation du coût des travaux nécessaires à l'obtention d'une meilleure performance énergétique).

Par voie de conséquence, la prestation effectuée par la société ARB DIAGNOSTICS ne dispense pas de consulter, avant toute décision du donneur d'ordre (ex. décision d'achat), un professionnel spécialisé dans l'expertise technique et/ou la maîtrise d'œuvre.

La prestation accomplie par la société ARB DIAGNOSTICS reflète l'état apparent du bien, tel qu'il se présente au jour du diagnostic ou de la prestation confiés par le client, et n'a donc aucune valeur prédictive permettant d'anticiper l'état futur du bien (sauf estimation des économies susceptibles de découler de travaux d'amélioration du bien).

Toute modification significative opérée dans l'immeuble (travaux, extension, etc.) après notre prestation rendrait aussitôt caduc le rapport émis par la société ARB DIAGNOSTICS, et ce, quelle que soit son ancienneté.

Notre prestation est accomplie en fonction:

- de l'objectif exprimé par le client (vente, travaux, location, etc.),

¹ Et que notre rapport de mission s'y réfère expressément.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

- des déclarations faites par le donneur d'ordre (description sommaire du bien, antécédents parasitaires connus de lui, éléments « douteux » révélés par des travaux antérieurs, etc.),
- des constatations opérées sur site par notre technicien, au jour de son diagnostic, en fonction du périmètre normatif de la mission (lorsque celle-ci est soumise à une norme déterminée),
 - du cadre légal et réglementaire en vigueur au jour de ladite prestation.

Notre prestation ne constitue qu'une photographie du bien, à un instant donné, établie en fonction d'un objectif déterminé (vente, etc.), mais aussi selon les données fournies (ou pas) par le donneur d'ordre.

Il s'agit donc d'une image relative du bien, et non d'une image absolue censée traduire l'état réel du site, valant sans limitation de temps et sans tenir compte de la finalité de son utilisation.

Aussi, toute réutilisation ultérieure du rapport de la société ARB DIAGNOSTICS par un tiers (futur propriétaire du bien, etc.), ou à des fins étrangères à la prestation commandée (ex. utilisation d'un diagnostic amiante « avant-vente » au lieu et place d'un diagnostic « avant-travaux »), s'effectuera aux risques et périls, et sous l'entière responsabilité, de l'auteur de cette réutilisation.

Avant toute réutilisation de notre rapport, il est donc fortement recommandé d'interroger la société ARB DIAGNOSTICS sur les précautions à observer au préalable.

4. DÉROULEMENT DE LA PRESTATION SUR SITE

Une fois convenues la date et l'heure du rendez-vous sur le site à examiner, le donneur d'ordre ou son représentant :

- se tiennent sur place afin de donner accès à l'ensemble des locaux à notre technicien, en veillant à ce que l'ameublement et/ou l'encombrement des lieux ne fassent pas obstacle au bon diagnostic (à défaut, des réserves seront émises dans notre futur rapport de mission afin de signaler l'impossibilité d'examiner telle ou telle partie du site),
- à défaut, lui auront fourni au préalable un jeu de clés, avec toutes les informations utiles pour accéder aux locaux.

Dans ce cas, le donneur d'ordre se doit de préciser à la société ARB DIAGNOSTICS s'il existe des locaux inaccessibles et/ou difficiles d'accès (combles, vide sanitaire), ou s'il existe des équipements dont l'examen requiert l'assistance d'un personnel qualifié (ex. ascenseur).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

En cas d'impossibilité de procéder au diagnostic du fait du donneur d'ordre (absence de celui-ci, absence de clés, etc.), alors que notre technicien s'est déplacé, les frais de déplacement de celui-ci demeureront à la charge du donneur d'ordre, quand bien même la mission n'aurait pu être menée à son terme.

Une nouvelle visite du site pourra être reprogrammée à la demande du donneur d'ordre, après paiement des frais afférents au déplacement initial.

Lorsque notre prestation aura pu être menée à son terme, les frais afférents au déplacement initial ne seront pas déduits du coût de la prestation.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, le diagnostiqueur doit pouvoir être accompagné par un examinateur représentant l'organisme de certification.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage après élaboration du DPE ou de l'audit énergétique, un examinateur représentant l'organisme de certification est susceptible de contacter le commanditaire du diagnostic postérieurement à son intervention, afin de venir sur site, avec l'accord de celui-ci, à des fins de contrôle.

5. FRAIS LIÉS À DES PRESTATIONS EXTÉRIEURES

Dans le cadre de sa mission, la société ARB DIAGNOSTICS pourra être amenée à solliciter le concours de prestataires extérieurs (ex. laboratoire d'analyse) afin d'effectuer des analyses - voire d'autres tâches — ne faisant pas partie des prestations pratiquées par la société ARB DIAGNOSTICS.

Les frais afférents aux prestations extérieures seront intégrés au coût total facturé par la société ARB DIAGNOSTICS au donneur d'ordre, qui s'oblige à en assumer le paiement auprès de la société ARB DIAGNOSTICS.

6. PRÉ-RAPPORT AMIANTE

Dans le cas d'un diagnostic consacré au repérage de l'amiante, la société ARB DIAGNOSTICS sera amenée à émettre un « pré-rapport lorsque sa mission n'aura pu être achevée en raison d'une circonstance indépendante de notre volonté (ex. absence d'accès sécurisé à la totalité des locaux, faute de nacelle élévatrice).

En pareille hypothèse, la société ARB DIAGNOSTICS sera amenée à émettre un document intitulé expressément « pré-rapport ».

En pareil cas, le pré-rapport sera réputé constituer une prestation à part entière, qui obligera le client à en payer le prix, sans pouvoir se prévaloir de l'absence d'émission d'un rapport définitif par la société ARB DIAGNOSTICS.

Lorsque, à l'issue de son pré-rapport, la société ARB DIAGNOSTICS sera amenée, à l'issue d'un examen complémentaire du site, à émettre un rapport définitif, celui-ci ne pourra pas être utilisé indépendamment du pré-rapport (les documents successivement émis par la société ARB DIAGNOSTICS, s'agissant d'un même site, formant un tout indissociable).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

Ce rapport définitif sera constitutif d'une nouvelle prestation et ne pourra en aucun cas être regardé comme une nouvelle version du pré-rapport initial.

7. INVESTIGATIONS COMPLÉMENTAIRES

Lorsque, à l'issue de son examen des lieux, la société ARB DIAGNOSTICS sera amenée à préconiser des investigations complémentaires destinées à lever un doute (ex. sondages destructifs), celles-ci pourront être effectuées ultérieurement par la société ARB DIAGNOSTICS:

- dans le cadre d'une nouvelle mission,
- sur demande expresse émanant du client initial, ou de toute autre personne (futur propriétaire, etc.) souhaitant lever un doute sur l'état du bien et pouvant donner accès à celui-ci.

Le contenu et les modalités de cette nouvelle prestation (prix, mode opératoire, éventuels frais de remise en état des locaux, etc.) devront avoir été préalablement définis, par écrit, avec la société ARB DIAGNOSTICS, et ce, par tout moyen (mail, etc.).

Cette nouvelle prestation pourra donner lieu à l'émission d'un nouveau rapport de mission, qui n'annulera pas le rapport initial émis par la société ARB DIAGNOSTICS, mais, bien au contraire, s'ajoutera à celui-ci.

Aussi, le donneur d'ordre .

- s'interdit d'utiliser le nouveau rapport sans produire, simultanément, le rapport initial émis par la société ARB DIAGNOSTICS,

3 Au sens de la norme émise par l'AFNOR sous la référence NF X 46-020. ● s'interdit d'utiliser le rapport initial sans produire simultanément le nouveau rapport.

Avant de faire usage de tel ou tel rapport dans le cadre d'une vente, le donneur d'ordre - ou toute personne ayant intérêt à connaître l'état réel du bien - dispose toujours de la faculté d'interroger la société ARB DIAGNOSTICS afin d'être conseillé sur les modalités d'utilisation de nos rapports (délai de validité, modalités de levée des réserves émises, etc.).

8. OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Un diagnostic utile suppose la pleine et loyale coopération du donneur d'ordre avec son prestataire.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

Aussi, conformément aux dispositions de l'article 1104 du Code civil, le donneur d'ordre doit contracter de bonne foi avec la société ARB DIAGNOSTICS, et, partant, se doit de coopérer loyalement avec celle-ci tout au long de la relation contractuelle (depuis la commande jusqu'à l'utilisation du rapport final émis par nos soins).

En passant commande, le donneur d'ordre doit spontanément communiquer à la société ARB DIAGNOSTICS les informations dont il a connaissance (anciens diagnostics révélant un quelconque défaut et/ou vice affectant le bâti, suspicions révélées à l'occasion de travaux antérieurs), car ces informations peuvent faciliter grandement le diagnostic du bien, via la connaissance de son passé.

De même, si le donneur d'ordre s'aperçoit, à réception du rapport de mission, que celui-ci contient des erreurs manifestes (eu égard notamment aux informations dont il a lui-même connaissance, ex. : configuration des locaux contraire à la réalité), le donneur d'ordre s'oblige:

- à en aviser aussitôt la société ARB DIAGNOSTICS,
- à ne pas faire usage du rapport de la société ARB DIAGNOSTICS, sans que celle-ci ait pu juger de l'opportunité d'émettre un rapport rectificatif (qui annulera et remplacera le rapport initial).

En cas de dissimulation ou de rétention, par le donneur d'ordre, d'une information utile au bon diagnostic des lieux (ex. infestation dissimulée), la société ARB DIAGNOSTICS se réserve la faculté, si elle venait à être ultérieurement mise en cause au titre de sa prestation, d'exercer un recours indemnitaire contre lui.

9. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Pour une mission « standard » (ex. diagnostic obligatoire en cas de vente, etc.), le prix de la prestation effectuée est celui figurant au tarif affiché au siège de la société ARB DIAGNOSTICS (et/ou diffusé par celle-ci via son site internet <https://www.arbdiagnostics.fr>).

Pour toute autre prestation, le prix de la prestation sera défini par la société ARB DIAGNOSTICS, en fonction des données fournies par le donneur d'ordre (en cas de donnée erronée ou incomplète, le prix de la prestation pourra être révisé à la hausse).

Nos prestations sont payables dès réception de la facture y afférente par le donneur d'ordre.

La réclamation formulée par le donneur d'ordre sur le contenu de la prestation ne le dispense jamais d'en honorer le paiement.

En cas de non-paiement de notre facture, malgré une mise en demeure restée infructueuse, la société ARB DIAGNOSTICS procédera au recouvrement forcé de notre créance entre les mains du notaire en charge de la vente.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

10. RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Conformément aux dispositions en vigueur (notamment le règlement européen n ° 2016-679 du 27 avril 2016), s'agissant du traitement des données à caractère personnel, les informations communiquées à la société ARB DIAGNOSTICS par le donneur d'ordre .

- peuvent être utilisées par elle afin de lui proposer des offres commerciales, sauf avis contraire de sa part, notifié par tout moyen à sa convenance, et notamment via notre site internet (<https://www.arbdiagnostics.fr>),
- font l'objet d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations le concernant, via l'envoi d'une lettre recommandée au siège de la société ARB DIAGNOSTICS, ou d'un courrier électronique transmis à l'adresse suivante

contact@arbdiagnostics.fr

De nombreuses précisions complémentaires sur le RGPD sont disponibles sur le site officiel mis à la disposition du public par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) •

[Le règlement général sur la protection des données - RGPD | CNIL 11.](#)

RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES / RECOURS À LA MÉDIATION GRATUITE

NDLR. Liste des médiateurs consultable sur le site suivant :

RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles **L 611-1** et **R 612-1** et suivants du **Code de la consommation** relatives au règlement amiable des litiges :

Lorsque le consommateur a adressé une **réclamation écrite** au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un **délai de deux mois**, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation.

Le médiateur doit être saisi dans un **délai maximal d'un an** à compter de la réclamation initiale.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARB DIAGNOSTICS

Le médiateur désigné est :

MCP MÉDIATION

Médiation de la Consommation et du Patrimoine

12 Square Desnouettes

75015 PARIS

Le médiateur peut être saisi :

- En ligne : www.mcpmediation.org
- Ou par courrier à l'adresse ci-dessus.

[Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](http://www.mcpmediation.org)

12. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr