

Conditions générales de service

Prestation « Conseil express » — conseil d'architecte à distance

Version du 21 septembre 2026 — applicable à toute commande passée à compter de cette date.

Article 1 — Identification du prestataire

EURL Armonie Architecture, société unipersonnelle à responsabilité limitée au capital de 2 000 €, dont le siège social est situé 14bis rue Limouzin, 32000 Auch, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Auch sous le numéro 834 758 641 (SIRET 834 758 641 00015), numéro de TVA intracommunautaire FR66 834 758 641.

Représentée par Pauline d'ANTIN, architecte titulaire de l'habilitation à la maîtrise d'œuvre en son nom propre (HMONP), titre délivré en France, inscrite au tableau du Conseil régional de l'Ordre des architectes d'Occitanie sous le numéro 114S00028 (numéro national S19711). Code APE 7111Z.

Conseil régional de l'Ordre des architectes d'Occitanie : 24 rue Croix Baragnon, 31000 Toulouse — téléphone 05 34 31 26 66 — architectes@ordre-occitanie.fr.

Téléphone : 06 59 18 20 19 — Courriel : p.dantin@armonie-architecture.fr — Site : www.armonie-architecture.fr

L'exercice de la profession est régi par la loi n° 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture et par le code des devoirs professionnels des architectes (décret n° 80-217 du 20 mars 1980).

Assurance de responsabilité civile professionnelle : MAF — Mutuelle des Architectes Français, 189 boulevard Malesherbes, 75017 Paris, police n° 165687/B. La garantie s'applique aux opérations réalisées en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, dont le coût prévisionnel des travaux hors honoraires n'excède pas 30 000 000 € HT (attestation 2026, valable du 1er janvier au 31 décembre 2026).

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales régissent la prestation de conseil en ligne « Conseil express », consistant en un avis d'architecte portant sur une question précise, rendu au vu des seules informations et pièces transmises par le client.

Elles s'appliquent à toute commande passée sur le site www.armonie-architecture.fr ou par tout autre moyen à distance. Toute commande emporte acceptation sans réserve des présentes conditions, que le client déclare avoir lues avant de commander.

Elles ne s'appliquent ni aux études de faisabilité, ni aux missions de maîtrise d'œuvre, qui font l'objet de contrats distincts.

Les conseils sont donnés uniquement pour la France : la prestation porte exclusivement sur des biens situés en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer, territoire couvert par l'assurance professionnelle mentionnée à l'article 1, et au regard de la seule réglementation française. Aucun conseil n'est donné pour un bien situé à l'étranger ni au regard d'un droit étranger ; une commande portant sur un tel bien est refusée dans les conditions de l'article 4.

Article 3 — Description des prestations

Format	Contenu	Livrable	Prix TTC
Question écrite	Une question précise, analysée au vu des pièces transmises	Réponse rédigée adressée par courriel	60 € TTC / 50 € HT
Consultation 30 minutes	Échange en visioconférence, partage d'écran possible	Compte rendu écrit	90 € TTC / 75 € HT
Consultation 1 heure	Échange approfondi en visioconférence, analyse des documents transmis	Compte rendu détaillé au format PDF	150 € TTC / 125 € HT
Bilan faisabilité express	Analyse du règlement d'urbanisme, contraintes et atouts, pistes de programme	Étude rédigée au format PDF et appel de restitution de 30 minutes	480 € TTC / 400 € HT

Les prix sont indiqués toutes taxes comprises, la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur étant de 20 % à la date des présentes ; le montant hors taxes est rappelé à titre indicatif. Les prix affichés sur le site www.armonie-architecture.fr font foi.

Le client est informé que la prestation constitue un conseil et non une mission de conception. Elle ne comprend notamment pas : la visite du bien, les relevés et mesures sur place, l'établissement de plans, la constitution ou le dépôt d'un dossier d'autorisation d'urbanisme, la consultation des services instructeurs au nom du client, le chiffrage détaillé des travaux ou la consultation d'entreprises.

Article 4 — Commande et formation du contrat

La commande est passée en ligne, au moyen du formulaire publié sur le site, ou par courriel. Elle comporte le choix du format, la remise du questionnaire préalable dûment complété et des pièces demandées, ainsi que le choix exprès prévu à l'article 8.2. Aucun paiement n'est demandé au moment de la commande.

Le contrat est formé à la réception par le client de la confirmation de commande adressée par le prestataire. Un exemplaire des présentes conditions et le formulaire type de rétractation figurant en annexe sont joints à cette confirmation.

Le prestataire se réserve le droit de refuser une commande, notamment lorsque le bien est situé hors du territoire défini à l'article 2, lorsque la question posée excède le périmètre de la prestation, lorsque les pièces transmises sont insuffisantes, ou en cas de conflit d'intérêts. Le refus est notifié au client dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception du dossier complet ; aucune somme n'étant versée à la commande, ce refus n'ouvre droit à aucun remboursement.

Article 5 — Obligations du client

- Formuler sa question de manière précise et complète.
- Transmettre des informations et des pièces exactes, complètes et à jour.
- Informer le prestataire de toute contrainte de délai, notamment d'une offre d'achat ou d'un compromis en cours.
- Disposer des droits lui permettant de communiquer les documents transmis.

La qualité de la réponse dépend directement de celle des informations communiquées. Le prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences d'informations inexactes, incomplètes ou périmées fournies par le client.

Article 6 — Délais et modalités d'exécution

Sous réserve de l'article 8, la prestation est exécutée dans les délais suivants, comptés à compter de la réception du dossier complet : question écrite, cinq jours ouvrés ; consultation en visioconférence, au créneau convenu entre les parties, le compte rendu étant adressé sous cinq jours ouvrés à compter du rendez-vous ; bilan faisabilité express, dix jours ouvrés. Les consultations en visioconférence se tiennent le vendredi matin, sauf accord particulier.

Les échanges se déroulent à distance, par courriel et par visioconférence. Le lien de connexion est adressé au client avant le rendez-vous.

Tout report du rendez-vous à l'initiative du client est possible sans frais jusqu'à quarante-huit heures avant le créneau. Passé ce délai, la prestation est réputée exécutée, sauf accord contraire du prestataire. En cas d'empêchement du prestataire, un nouveau créneau est proposé, ou la somme versée est remboursée intégralement.

Article 7 — Prix, paiement et facturation

Le règlement intervient avant la remise du livrable, selon les modalités suivantes :

- Aucun paiement n'est demandé ni encaissé au moment de la commande ; le site ne propose pas de paiement en ligne.
- Le client est informé par courriel dès que la réponse, le compte rendu ou l'étude est prêt, et reçoit la facture correspondante. Le règlement s'effectue par virement bancaire ou par lien de paiement. Le livrable lui est adressé dès réception du règlement.

La facture est adressée au client par voie électronique. À défaut de règlement dans un délai de quinze jours suivant l'avis de mise à disposition, la commande est réputée annulée et le livrable n'est pas remis ; aucune somme n'est alors due par le client.

Lorsque le client est un professionnel, tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités calculées au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne majoré de dix points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du code de commerce.

Le montant hors taxes de la prestation est déduit des honoraires d'une mission confiée au prestataire dans un délai de douze mois à compter de l'envoi du livrable, sous réserve que la mission porte sur le même bien.

Article 8 — Droit de rétractation du client consommateur

8.1 Principe

Le client qui a la qualité de consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais autres que ceux prévus au présent article. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat (article L. 221-18 du code de la consommation).

Pour exercer ce droit, le client notifie sa décision au moyen du formulaire type figurant en annexe, ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée par courriel ou par courrier aux coordonnées de l'article 1.

Lorsque des sommes ont été versées, le prestataire les rembourse, sous réserve du 8.3, au plus tard quatorze jours après avoir été informé de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le client. Aucun paiement n'étant demandé à la commande, cette hypothèse ne se présente que lorsque le client a déjà réglé la prestation.

8.2 Choix exprès du client à la commande

Le client indique expressément, dans le questionnaire préalable, l'une des deux options suivantes :

- Option A — il souhaite que l'exécution de la prestation ne commence qu'après l'expiration du délai de quatorze jours ;
- Option B — il demande expressément que l'exécution commence avant l'expiration de ce délai.

En l'absence de choix exprès, l'option A s'applique.

8.3 Conséquences de l'option B

Conformément à l'article L. 221-25 du code de la consommation, le client qui a demandé expressément l'exécution immédiate et qui exerce ensuite son droit de rétractation verse au prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision, proportionné au prix total convenu.

Le client est informé que, conformément à l'article L. 221-28 du même code, il perd son droit de rétractation lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de quatorze jours, avec son accord préalable exprès et sa renonciation expresse à ce droit.

Aucune somme n'est due par le client si le prestataire n'a pas recueilli sa demande expresse ou n'a pas satisfait à son obligation d'information précontractuelle.

8.4 Nature du contrat

La commande passée sur le site constitue un contrat conclu à distance au sens du code de la consommation. Les dispositions propres aux contrats conclus hors établissement, notamment l'article L. 221-10, ne lui sont pas applicables.

Article 9 — Nature et limites de la prestation

Le prestataire est tenu d'une obligation de moyens. L'avis rendu repose sur les seules pièces transmises par le client et sur les documents d'urbanisme et textes réglementaires consultés à la date de la réponse.

La prestation ne constitue ni une étude de faisabilité, ni une mission de maîtrise d'œuvre, ni un diagnostic technique, ni une expertise. Elle ne préjuge pas des décisions de l'administration, de l'avis de l'Architecte des Bâtiments de France ni de celui de tout organisme consulté.

Les ordres de grandeur de travaux éventuellement communiqués sont des estimations indicatives et ne valent ni devis, ni engagement sur un coût.

Les documents d'urbanisme étant susceptibles d'évoluer, l'avis rendu vaut à la date de son émission et pour une durée indicative de six mois.

Article 10 — Responsabilité

La responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de la prestation et dans la limite des garanties souscrites auprès de son assureur mentionné à l'article 1.

Le prestataire ne répond pas des décisions prises par le client sur le fondement de l'avis rendu, ni des conséquences d'une transmission d'informations inexactes ou incomplètes.

Article 11 — Propriété intellectuelle et confidentialité

Les documents remis au client demeurent la propriété intellectuelle de leur auteur. Ils sont destinés au seul usage du client et au seul bien concerné ; toute reproduction, diffusion à un tiers ou réutilisation pour un autre projet nécessite l'accord écrit préalable du prestataire.

Chacune des parties s'engage à traiter comme confidentielles les informations échangées à l'occasion de la prestation.

Article 12 — Données personnelles

Les données personnelles communiquées sont traitées pour l'exécution du contrat et la gestion de la relation client. Les finalités, durées de conservation, destinataires et modalités d'exercice des droits sont détaillés dans la politique de confidentialité publiée sur www.armonie-architecture.fr.

Article 13 — Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation est adressée par courriel ou par courrier aux coordonnées de l'article 1. Le prestataire s'engage à y répondre dans un délai de quinze jours.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation ci-après désigné, en vue de la résolution amiable d'un litige : le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C), désigné par décision du Conseil national de l'Ordre des architectes du 27 mai 2021 et agréé par la CECMC le 10 mai 2022. Coordonnées du médiateur : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — declarer-un-litige@cm2c.net — saisine en ligne sur www.cm2c.net.

Le recours au médiateur suppose que le client ait préalablement adressé une réclamation écrite au prestataire, restée sans réponse ou n'ayant pas abouti à la résolution du litige. Si le litige n'entre pas dans le champ de la médiation de la consommation, les parties saisissent le Conseil régional de l'Ordre des architectes d'Occitanie avant toute procédure judiciaire, sauf mesure conservatoire.

Article 14 — Droit applicable et juridiction

Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, les litiges relèvent des juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Le client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu de son domicile ou celle du lieu d'exécution de la prestation.

Annexe — Formulaire type de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de : EURL Armonie Architecture, 14bis rue Limouzin, 32000 Auch — téléphone 06 59 18 20 19 — courriel p.dantin@armonie-architecture.fr

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

Prestation concernée (format et objet) :

Commandée le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Modèle établi conformément à l'annexe à l'article R. 221-1 du code de la consommation.