

Traiter un refus de quitus

Posted on octobre 15, 2026 by Smaheine

Disponible

-  **Archipad Web**
-  **Android** (*mêmes étapes que la version Web*)
-  **iPhone et iPad**

Quand l'acquéreur refuse le quitus, le désordre n'est pas clos : il passe en **Arbitrage**, puis repart en résolution pour une nouvelle intervention. Cet article décrit les 4 étapes à suivre, pour le Responsable SAV et le Maître d'œuvre (MOE).

Avant de commencer : le désordre est au statut Intervention faite. Les étapes précédentes sont décrites dans l'article [Refuser de signer le quitus dans l'app Archipad SAV](#)



Vue de l'acquéreur après un refus : le désordre revient dans « Désordres en cours » avec le statut Arbitrage.

Étapes

1. **L'acquéreur refuse le quitus.** Sur un désordre au statut Intervention faite, il refuse le quitus dans l'app SAV et saisit son motif, qui est obligatoire. Le désordre passe au statut **Arbitrage** et revient dans les « Désordres en cours ».
2. **Prenez connaissance du motif.** Dans Archipad Web, ouvrez le menu Acquéreurs puis le désordre concerné. Le désordre est transmis au Maître d'œuvre ou Responsable SAV. L'acquéreur voit l'arbitrage dans sa vue « Mon appartement ».
3. **Arbitrez la contestation.** Le MOE ou le Responsable SAV examine le motif et la correction réalisée, puis tranche.
4. **Relancez l'intervention.** Le désordre repasse en **Résolution** : « En cours » côté acquéreur, « À résoudre » côté lot de travaux. L'entreprise in

Les statuts du désordre

Un refus de quitus ne clôt jamais le désordre : il le renvoie en résolution.

Statut dans Archipad	Ce que voit l'acquéreur	Qui agit
Intervention faite	Invité à signer le quitus	Acquéreur
Arbitrage	Arbitrage, dans « Désordres en cours »	MOE / Responsable SAV
En cours	Résolution	Lot de travaux