

ORDRE DE MISSION

-Date de commande :

-Nature de la mission:

Etablir un diagnostic de :

Amiante Plomb DPE Electricité Gaz AUDIT

-Donneur d'ordre (personne morale, M. Mme)

Nom :

Adresse :

Tel :

Ville :

Adresse mail :

Nom et adresse du propriétaire (personne morale, succession de , ou sci):

Tel :

Adresse mail :

Description du bien immobilier :

Adresse du bien :

Ville :

N°de cadastre :

N° Fiscal (invariant) du bien immobilier (numéro commençant par les 2 premiers chiffres du département noté sur le bien concerné sur impots.gouv) :

Maison Appartement Immeuble Local commercial

Libre Occupé

Date de construction :

Les conditions générales de vente sont annexées à l'ordre de mission.

Les informations relatives au droit de rétractation ainsi que le formulaire de rétractation sont annexés à l'ordre de mission.

La liste des documents à fournir a été adressée au donneur d'ordre et il s'engage à fournir les documents en sa possession.

Le donneur d'ordre s'engage à assurer pendant toute la durée du diagnostic

L'accès à tous les locaux et dépendances, l'alimentation en gaz effective de l'installation de gaz et d'électricité, le fonctionnement normal des appareils d'utilisation.

Le diagnostiqueur peut être accompagné d'un examinateur lors de la visite du bien immobilier.

Pour le diagnostic électricité, la société n'est pas responsable en cas de défaillance d'un appareil électrique et en cas de non réenclenchement lors du test des dispositifs différentiels

Pour le diagnostic gaz, en cas de détection d'anomalies de type Danger Grave Immédiat, l'opérateur devra effectuer une coupure partielle ou totale, la responsabilité du donneur d'ordre reste pleinement engagée en cas d'accident ou d'incident sur tout ou partie de l'installation, contrôlée ou non, la responsabilité de l'opérateur de diagnostic est limitée aux points effectivement vérifiés et les contrôles réalisés ne préjugent pas de la conformité de l'installation. Les appareils d'utilisation présents devront être mis en service par le donneur d'ordre.

signature du diagnostiqueur

Alexandre BONNARD

signature du demandeur



PORTABLE : 06.12.50.37.16

Informations relatives au droit de rétractation
ANNEXE à l'article R.221-3 du code de la consommation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à
A.B. DIAGNOSTIC situé 6 Bis rue Victor Hugo 45500 GIEN,
Tel : 06.12.50.37.16,
Mail : abdiagnostic@wanadoo.fr

votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire, vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet www.abdiag.fr Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous ; Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Article L221-28

Modifié par Ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021 - art. 6

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;

AB. DIAGNOSTIC

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du contrat

A l'attention de
A.B. DIAGNOSTIC
M. BONNARD Alexandre
6 Bis rue Victor Hugo
45500 GIEN

abdiagnostic@wanadoo.fr

Je / nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente de la prestation de services ci-dessous.

Commandé le (*) reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

(*) rayer la mention inutile.

Documents à prévoir pour réaliser les diagnostics (plus il y'aura d'informations, plus le diagnostic sera précis) :

Les diagnostics déjà réalisés

Numéro fiscal du bien immobilier (numéro commençant par les 2 premiers chiffres du département noté sur le bien concerné sur impots.gouv) :

N° de lots et règlement de copropriété (pour les copropriétés) :

Descriptifs des équipements collectifs (pour les copropriétés) :

Coordonnées des locataires :

Les numéros de cadastres de toutes les parcelles concernées par la vente ou la location :

Formulaires de consentements à renvoyer par le propriétaire ou le donneur d'ordre, si e n'est pas le propriétaire qui signe le formulaire devra être au nom du donneur d'ordre (1 pour le DPE et 1 pour l'Audit) :

Année de construction, Permis de construire et d'agrandissement :

Plans :

Descriptif des matériaux de la construction (factures d'entreprises avec l'adresse du bien) :

Factures des travaux d'isolation (factures d'entreprises avec matériaux et pose avec l'adresse du bien) :

Factures des systèmes de chauffage et d'eau chaude sanitaire ou inscription visible sur les appareils :

Facture d'entretien des appareils :

Photographies des travaux d'isolation permettant d'identifier la paroi concernée :

Les diagnostics déjà réalisés :

Historique du bien immobilier (retrait de matériaux suite à un sinistre, remplacement de revêtements etc...)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

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 ab diagnostic; 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.).

ab diagnostic,

0612503716 - abdiagnostic@wanadoo.fr - <https://www.abdiag.fr/>

Siège social : 6 Bis Rue Victor Hugo 45500 GIEN - Capital social : 10,000€
RCS de ORLEANS n° 444762546 - SIRET : 44476254600059 - TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 76 444762546

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

1. CHAMP D'APPLICATION

Ces CGV s'appliquent à tous les diagnostics et/ou prestations effectués par la société ab diagnostic 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 ab diagnostic, 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.abdiag.fr/>).

2. COMMANDE

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

Afin de faciliter le futur diagnostic du bien, le donneur d'ordre est invité à fournir à la société ab diagnostic, 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'utilisation¹ par le donneur d'ordre du rapport (et/ou du pré-rapport) émis par la société ab diagnostic, fera preuve :

- de la commande elle-même,
- de la créance de la société ab diagnostic, s'agissant du prix de sa prestation.

La commande passée auprès de la société ab diagnostic 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.

¹ Notamment par la communication de notre rapport au notaire rédacteur de l'acte de vente.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

3. OBJET ET LIMITES DE LA PRESTATION

La prestation effectuée par la société ab diagnostic s'entend exclusivement :

- soit du diagnostic commandé, tel que défini par les dispositions légales et réglementaires (voire normatives, quand elles existent²) en vigueur,
- soit de tout autre examen matériel entrant dans le champ de compétence de la société ab diagnostic (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 ab diagnostic 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 ab diagnostic 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 ab diagnostic 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 ab diagnostic, et ce, quelle que soit son ancienneté.

Notre prestation est accomplie en fonction :

- de l'objectif exprimé par le client (vente, travaux, location, etc.),
- 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 ab diagnostic 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 ab diagnostic sur les précautions à observer au préalable.

² Et que notre rapport de mission s'y réfère expressément.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

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 ab diagnostic 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).

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 ab diagnostic 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 ab diagnostic.

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

6. PRÉ-RAPPORT AMIANTE

Dans le cas d'un diagnostic consacré au repérage de l'amiante, la société ab diagnostic sera amenée à émettre un « pré-rapport »³ 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 ab diagnostic 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 ab diagnostic.

Lorsque, à l'issue de son pré-rapport, la société ab diagnostic 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 ab diagnostic, s'agissant d'un même site, formant un tout indissociable).

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.

³ Au sens de la norme émise par l'AFNOR sous la référence NF X 46-020.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

7. INVESTIGATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

- 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 ab diagnostic, 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 ab diagnostic, 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 ab diagnostic,
- 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 ab diagnostic 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.

Aussi, conformément aux dispositions de l'article 1104 du Code civil, le donneur d'ordre doit contracter de bonne foi avec la société ab diagnostic, 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 ab diagnostic 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 ab diagnostic,
- à ne pas faire usage du rapport de la société ab diagnostic, 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 ab diagnostic 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

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 ab diagnostic (et/ou diffusé par celle-ci via son site internet <https://www.abdiag.fr/>).

Pour toute autre prestation, le prix de la prestation sera défini par la société ab diagnostic, 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 ab diagnostic procédera au recouvrement forcé de notre créance entre les mains du notaire en charge de la vente.

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 ab diagnostic 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.abdiag.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 ab diagnostic, ou d'un courrier électronique transmis à l'adresse suivante :

abdiagnostic@wanadoo.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](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ab diagnostic

11. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES / RECOURS À LA MÉDIATION GRATUITE

Conformément aux dispositions des articles L. 611 à L. 616, et R. 612 à R. 616, du Code de la consommation, le donneur d'ordre a le droit de recourir gratuitement à un médiateur en vue du règlement non-judiciaire d'un litige l'opposant à la société ab diagnostic, concernant l'une des prestations effectuées par elle. A cette fin, la société ab diagnostic a conclu une convention avec le médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

ANM CONSOMMATION

contact@anmconso.com

0158640005

2 rue de Colmar 94300 VINCENNES

NDLR. Liste des médiateurs consultable sur le site suivant :

[MEDIATION-CONSO | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/miami)

Rappel important

Le donneur d'ordre ne pourra saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement adressé une lettre à la société ab diagnostic, afin de tenter de parvenir à un accord amiable avec celle-ci.

Cette lettre, accompagnée de tous justificatifs utiles (diagnostics, devis, etc.) devra nécessairement exposer les faits qui se trouvent à l'origine de la réclamation, ainsi que l'objet précis de la demande du donneur d'ordre.

En l'absence d'une telle lettre, la saisine du médiateur serait irrecevable.

Afin d'en savoir davantage sur ses droits en matière de médiation, le donneur d'ordre est invité à consulter le site officiel mis en place par la Commission européenne :

[Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)

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