

## Conditions Générales de vente

Les présentes conditions fixent le champ d'application et les exonérations des interventions, en matière d'états des lieux locatifs et de diagnostics, de la société OPERA GROUPE.

Les conditions générales sont systématiquement remises au client ou accessibles depuis le site internet de la société [www.opera-groupe.fr](http://www.opera-groupe.fr). En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client. Aucune condition particulière du client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'OPERA GROUPE, prévaloir contre ces conditions générales. Toute stipulation contraire, opposée par le client, sera donc inopposable à la société, quel que soit le moment où elle pourra être portée à sa connaissance.

### 1. Rendez-vous avec le locataire

**1.1** Lorsqu'un rendez-vous a été fixé, une éventuelle modification ou annulation est possible. Les services de la société OPERA GROUPE doivent être prévenus au plus tard le dernier jour ouvré qui précède le jour du rendez-vous, avant 18h00.

**1.2** L'opérateur OPERA GROUPE se présente dans une plage horaire de vingt minutes fixée lors de la prise de rendez-vous. En cas d'absence du locataire, à l'entrée ou à la sortie des lieux, la société OPERA GROUPE facture forfaitairement au donneur d'ordre le prix du déplacement de l'opérateur au tarif en vigueur.

**1.3** Toute annulation d'un rendez-vous le jour même fera l'objet d'une facturation forfaitaire.

### 2. Domaine d'application Etat des lieux

**2.1** L'état des lieux a pour objet de décrire, de qualifier et de noter d'éventuelles observations concernant l'état de chaque élément constituant un bien immobilier.

**2.2** Certains éléments ne peuvent pas être ni contrôlés, ni vérifiés, ni testés. Il en est ainsi (liste non exhaustive) : des intérieurs de cheminée, des gaines, des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée non accessibles, de la ventilation (les certificats de ramonage n'étant pas présentés par les locataires, mais détenus le plus souvent par les gestionnaires ou les syndicats) ; du fonctionnement des prises électriques, téléphoniques, RJ45 et des tableaux électriques et de protection ; du fonctionnement des appareils électroménagers ; du fonctionnement des plafonniers ou des appliques et des radiateurs électriques, lorsqu'il n'y a pas d'ampoule ou que le courant a été coupé ; des canalisations de plomberie cachées ; des éléments sanitaires et de la robinetterie lorsque l'eau a été coupée ; des conduites de gaz ; des chaudières à gaz, à mazout ou à bois, des chauffe-eaux, des hottes, des cumulus électriques ; des radiateurs à gaz ; des adoucisseurs d'eau ; des pompes à chaleur ; des alarmes ; des extincteurs ; des baies informatiques ; des blocs télécom ; des réflecteurs ; des planchers techniques ; des climatisations ; des compresseurs ; des citernes ou réservoirs enterrés et aériens ; des blocs secours ; des skydom ; des trappes de désenfumage ; RIA ; des sprinkler ; des détecteurs incendie ; des déclencheurs coup-de-poing ; des caméras ; des boîtes de dérivation ; des goulottes ; des mises à quai et élévateurs de quais électriques ; des split système (climatisation sur toiture) ; des cabines d'ascenseur et trémies ; des caves, greniers, garages, parkings ou toute construction annexe, si la localisation n'a pas été indiquée de façon très précise lors de la prise du rendez-vous ; de façon générale de tout élément invisible (caché, dissimulé, inaccessible) ne pouvant être ni contrôlé, ni vérifié, ni testé. Il en est également, pour les extérieurs, de l'état de la toiture, des descentes d'eau pluviale, des chenaux ; dans le jardin, de l'arrosage automatique, de l'éclairage extérieur ; pour la végétation, sauf si remise du plan de plantation avec : le type de plante, sa hauteur et la période de taille ; pour la piscine le spa ou sauna, la qualité de l'eau, du revêtement mural, du système de filtration, du système de sécurité ; pour les limites du jardin, sauf remise du plan de bornage.

**2.3** La société OPERA GROUPE rappelle que d'une manière générale, les éléments non vérifiés sont assortis de la mention NV, qui signifie « Non vérifié, sous réserve ».

**2.4** Les compteurs d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage ne seront pas relevés en cas d'inaccessibilité ou non localisés.

**2.5** Sauf s'il s'agit d'un bien loué en meublé ou d'un pré-état des lieux, la société OPERA GROUPE ne peut réaliser sa mission que dans des biens entièrement déménagés et vidés. Pour les biens loués meublés, une surfacturation pourra être établie en fonction de la réalité constatée sur place et du nombre d'éléments contrôlés au-delà des 11 points règlementaires.

**2.6** Contrôle des clés : Afin d'éviter une perte de temps pendant l'état des lieux, il appartient au professionnel gérant le bien ou au propriétaire d'indiquer au locataire de préparer les trousseaux de clés et de repérer les clés inutiles. Seul le premier trousseau (ensemble des clés permettant l'accès à toutes les parties du bien) est vérifié.

**2.7** En cas de manipulation ou dissimulation volontaire du locataire ou de son représentant lors de l'état de lieux pour tromper l'opérateur et éviter qu'il ne constate une dégradation locative, celle-ci pourra tout de même lui être imputée après coup.

**2.8** En cas d'impossibilité d'utiliser l'appareil photo permettant de réaliser un panorama du logement à 360° (problème technique, manque de lumière...), OPERA GROUPE remettra uniquement au client un état des lieux au format PDF.

**2.9** La rédaction d'un état des lieux d'entrée étant différente de celle d'un état des lieux de sortie de par sa finalité, OPERA GROUPE déconseille vivement l'utilisation du document de sortie pour l'entrée suivante. Néanmoins OPERA GROUPE reconnaîtra valide un document utilisé 8 jours au plus tard après l'état des lieux de sortie et seulement s'il est signé sur place (dans le logement) par le nouveau locataire.

### 2.10 Comparatif - Préconisations de retenues sur dépôts de garanties

**2.10.1** Les préconisations de retenues sur dépôts de garanties de la société OPERA GROUPE sont une préconisation d'indemnités à destination du propriétaire dans le cas de dégradations imputables au locataire sortant, au titre du décret 87-712 du 26 août 1987. Ces préconisations de retenues sur dépôts de garanties sont établies sur la base d'un bordereau issu du référentiel de BatiPrix. L'actualisation des prix de notre base se fait une fois par an en tenant compte de l'indice national du Bâtiment Ils servent de justificatifs de retenue sur dépôt de garantie.

**2.10.2** Les dégradations locatives et leurs préconisations de retenues sur dépôts de garanties sont déterminées par comparaison entre l'état des lieux d'entrée et l'état des lieux de sortie du même locataire, compte tenu de l'éventuelle vétusté résultant du temps passé par le locataire dans les lieux.

**2.10.3** Les grilles de vétusté de la société OPERA GROUPE sont disponibles sur le site Internet [www.opera-groupe.fr](http://www.opera-groupe.fr). L'abattement varie entre 2.5% et 16.66% en fonction du type d'équipements concerné. Le client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepte sans réserve.

**2.10.4** Les préconisations de retenues sur dépôts de garanties d'OPERA GROUPE tiennent compte de la vétusté et, en conséquence, ne peuvent pas être systématiquement des remises à neuf. En cas de travaux, la quote-part manquante correspondant à la vétusté devra être imputée au propriétaire. La société OPERA GROUPE ne pourra être tenue responsable des différences de prix entre son chiffrage et les devis pratiqués par les entreprises du bâtiment.

**2.10.5 Méthode de comparaison**

**2.10.5.1** Un état des lieux n'a de valeur que s'il a été signé par le locataire à son entrée dans les lieux, et s'il comporte une qualification par élément. Un état des lieux trop succinct équivaudra donc à une absence d'état des lieux. La société OPERA GROUPE ne peut être tenue responsable lors de réclamations issues des comparaisons avec un état des lieux rédigé trop succinctement.

**2.10.5.2** Aucune préconisation de retenue sur dépôt de garantie ne sera effectuée en l'absence du document d'état des lieux d'entrée d'origine du locataire sortant. Toutefois, et sur demande expresse, il pourra être établi une préconisation de retenue sur dépôt de garantie mais OPERA GROUPE ne pourra être tenue responsable lors de réclamations sur cette préconisation de retenue sur dépôt de garantie alors même qu'il n'a pas été possible d'établir un comparatif.

**2.10.6** Les surfaces relevées par les opérateurs OPERA GROUPE à l'occasion des états des lieux, servent à quantifier les dégradations locatives à chiffrer après comparaison entre l'état des lieux d'entrée et de sortie. En aucun cas ces surfaces ne peuvent être utilisées pour procéder au calcul d'une attestation de superficie Loi Carrez ou d'une surface habitable (au sens de l'article R 111-2 du code de la construction et de l'habitation).

**2.11 Réclamations Etats des lieux**

**2.11.1** Les qualifications des éléments ne seront pas remises en cause sauf par une contre-expertise effectuée par l'ensemble des parties, au plus tard dans le mois qui suit l'état des lieux, et à condition qu'aucun événement de nature à modifier ces qualifications ne soit intervenu dans cette période (travaux, sinistre, visites en vue de location etc....).

**2.11.2** Lorsqu'un logement reste vacant pendant une durée supérieure à un mois, aucune réclamation relative à l'état des lieux de sortie ne peut être acceptée.

**2.11.3** Aucune réclamation ne peut être acceptée dans les cas suivants :

**2.11.3.1** Lorsque les dégradations auront été constatées entre un état des lieux d'entrée et de sortie alors que l'agence immobilière (régie) n'aura pas accompagné les candidats locataires (ou autres) intéressés par ce logement.

**2.11.3.2** Lorsque des travaux auront été effectués avant la réclamation.

**2.11.3.3** Lorsque le délai entre l'état des lieux et la réclamation aura dépassé un mois.

**2.11.3.4** Lorsque, par application du principe de précaution et afin d'éviter toute intrusion d'un ancien locataire dans un logement dont il aurait conservé une clé, OPERA GROUPE a chiffré le remplacement du barillet (et non le seul remplacement de la ou les clés manquantes) alors même que ce barillet était en état de fonctionnement. Il appartient au client de déduire du chiffrage le coût du remplacement du barillet s'il estime ne pas pouvoir l'imputer à son locataire.

**2.11.4** La société OPERA GROUPE ne peut être tenue responsable des différences issues d'un état des lieux de sortie avec un état des lieux d'entrée postérieur, si ce dernier n'est pas réalisé par un opérateur OPERA GROUPE.

**3. Domaine d'application Diagnostics**

**3.1 Législation en vigueur**

**3.1.1** Les décrets d'application qui encadrent les diagnostics réalisés par OPERA GROUPE sont susceptibles de changer avec la réglementation. OPERA GROUPE ne peut en aucun cas être tenu responsable des changements dans la réglementation.

**3.1.2** En application de l'article R 271-3 du code de la construction et de l'habitation, pris en application du décret n°2010-1200, OPERA GROUPE atteste être en situation régulière au regard des dispositions des articles L 271-6, R 271-2 et R 271-3 du même code, et dispose des moyens en matériel et en personnel nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

**3.2 Obligations du client**

Le client ou son mandataire s'engage à fournir sans frais à la société OPERA GROUPE tous renseignements et documents dont il a connaissance nécessaires à l'accomplissement de la mission dont il a été chargé (notamment le nombre de pièces, la désignation des annexes telles que caves, garages ou greniers, le règlement de copropriété à jour, acte de propriété, le n° de cadastre ou le n° de lot, la date de construction, les factures d'énergie, le décompte de charges, diagnostics antérieurs, croquis, plans de construction, travaux de traitement réalisés....)

Les annexes (caves, garages, greniers...), dépendances et parties communes utiles, des lots expertisés doivent être signalées à OPERA GROUPE, et leur accès doit être facilité à l'expert.

L'inspection des ascenseurs, monte-charge, chaufferie, locaux électrique (BT/MT/HT) nécessitent l'autorisation préalable et la présence d'un technicien de maintenance spécialisé. Ces personnes doivent être contactées par le client ou son mandataire et présentes sur site lors du diagnostic. Les frais relatifs à ce déplacement sont à la charge du client. Dans le cas où les personnes ne seraient pas présentes, la visite supplémentaire d'intervention sera facturée au tarif en vigueur.

Seules les parties accessibles et visibles le jour de la visite seront contrôlées, sans démontage ni déplacement de mobilier le jour du constat. Le client ou son mandataire devra déplacer le mobilier lourd afin de permettre un accès aux murs, plinthes et cloisons et ainsi rendre visible et accessible l'intégralité des locaux.

L'opérateur n'a pas l'autorisation réglementaire pour déposer des éléments nécessitant l'utilisation d'outils, le client ou son mandataire doit effectuer cette dépose préalablement (Trappes des baignoires / éviers, ...)

Le non-respect d'une ou plusieurs de ces obligations par le donneur d'ordre déchargera le prestataire de toute responsabilité en cas de locaux non visités ou de découverte de matériaux amiantés, termites, parasites, etc... dans des parties de bâtiment non connues du prestataire ou inaccessible lors de la visite.

Les documents remis par OPERA GROUPE comportent une liste exhaustive des pièces visitées. Si à la lecture du rapport, le client constate qu'une partie de l'immeuble bâti n'a pas été visitée, il doit en informer la société OPERA GROUPE dans un délai de 5 jours à compter de la remise des documents. Si aucune réaction du client n'est constatée dans ce délai, cela vaut acceptation et garantie que la totalité des locaux ont été visités.

Les documents remis par OPERA GROUPE et rendus non valides du fait de locaux non visités car non signalés par le donneur d'ordre lors de la commande, devront faire l'objet d'un complément de contrôle. Dans ce cas, un nouvel expert doit alors être dépêché pour expertiser le local non contrôlé, et cette nouvelle intervention est facturée au tarif en vigueur.

**3.3 Conditions d'exécution particulières à chaque diagnostic**

**Siège social**

1, rue Bourdaloue - 75009 Paris  
01.40.06.92.91

**Direction générale**

32, rue de la Part Dieu - 69003 Lyon  
04.37.65.16.16



### 3.3.1 Surface Loi Carrez

Le mandant doit communiquer à l'opérateur tout renseignement utile à sa mission, en particulier toute modification de l'état descriptif de division ou règlement de copropriété qui pourrait avoir modifié la destination des lieux. Si le règlement de copropriété ne lui est pas communiqué, la responsabilité de la société OPERA GROUPE est dérogée quant à l'exactitude de la désignation de la constitution du lot de copropriété.

### 3.3.2 Rapport de repérage amiante

Repérage avant-vente : Constat limité aux seuls matériaux et produits visibles et accessibles sans travaux destructifs au jour de la visite. Il ne peut en aucun cas être utilisé comme repérage préalable à la réalisation de travaux ou de démolition.

Repérage avant travaux : Repérage complémentaire effectué selon le type de travaux envisagés. Les investigations peuvent être destructives. Le client est dans l'obligation de fournir un descriptif complet des travaux envisagés

### 3.3.3 Constat de risque d'exposition au plomb

Il ne porte que sur les parties du bien affectées à l'habitation et dans les parties annexes destinées à un usage courant. La recherche des canalisations en plomb est exclue du champ d'application du CREP. Il est réalisé à l'aide d'un appareil à fluorescence X à source radioactive scellée.

### 3.3.4 Etat relatif à la présence de termites

Il porte sur les parties visibles et accessibles au jour du contrôle.

Lors de la réalisation d'un état parasitaire sur un immeuble bâti isolé, la délimitation de la zone est limitée aux abords immédiats, c'est-à-dire dans les 10 mètres autour du bâti existant dans le cadre d'un immeuble individuel ou dans les parties privatives du lot dans le cadre de la copropriété. En cas de présence de végétaux et/ou d'arbres, l'inspection sera limitée à hauteur d'homme, sur les abords immédiats non bâtis de la construction afin de déceler une infestation potentielle. Quel que soit l'ordre de mission, l'intervention n'a jamais pour but de donner un diagnostic de la résistance mécanique des bois et matériaux.

### 3.3.5 Contrôle de l'installation intérieur de Gaz

Il concerne les parties privatives de locaux d'habitations et leurs dépendances. Le client autorise le diagnostiqueur à prendre toutes les mesures nécessaires à assurer la sécurité des personnes. Outre l'accessibilité des locaux, le donneur d'ordre doit veiller à ce que l'habitation soit alimentée en gaz au jour de la visite et que les appareils d'utilisation présents dans le logement sont en service. La responsabilité du donneur d'ordre reste engagée en cas d'accident ou d'incident sur une partie non visitée ou non vérifiable au jour de la réalisation du diagnostic. La responsabilité du diagnostiqueur est limitée aux points effectivement vérifiés. Il est rappelé qu'en cas de détection d'un Danger Grave et Immédiat (DGI), l'opérateur devra interrompre l'alimentation en gaz de tout ou partie de l'installation et en avertira le prestataire de fourniture de gaz.

### 3.3.6 Contrôle de l'installation intérieur d'électricité

Il concerne les parties privatives des locaux d'habitations et leurs dépendances. Outre l'accessibilité des locaux, le donneur d'ordre doit veiller à ce que l'habitation soit alimentée en électricité au jour de la visite et que les appareils d'utilisation présents dans le logement sont en service.

L'intervention ne porte que sur les constituants visibles ou visitables de l'installation au moment du diagnostic. Elle s'effectue sans déplacement de meubles ni démontage de l'installation électrique ni destruction des isolants des câbles. La responsabilité du diagnostiqueur est limitée aux points effectivement vérifiés et ne préjuge pas de l'usage et des modifications ultérieures de l'installation électrique

### 3.3.7 Diagnostic de performance énergétique

Le client s'engage à communiquer à OPERA GROUPE tous les justificatifs lui permettant d'accomplir sa mission, notamment :

Pour les logements individuels : la surface habitable, l'année de construction du bien, les factures des travaux d'amélioration énergétiques réalisés au logement et à l'immeuble, tout document permettant de renseigner les caractéristiques thermiques de l'enveloppe et des équipements du logement et de l'immeuble, l'invariant fiscal ;

Pour les bâtiments dotés d'un dispositif collectif, la surface habitable de l'immeuble (ou à défaut les tantièmes du bien et les tantièmes de l'immeuble), le descriptif des installations collectives et leur mode de gestion (type, année installation, énergie utilisée, nombre de générateurs), l'état d'isolation du réseau de distribution d'eau chaude ;

Pour le DPE tertiaire, la surface utile et les factures relatives aux consommations en matière de chauffage et d'eau chaude sanitaire des 3 dernières années

Il s'engage également à prendre à sa charge les frais éventuels inhérents à la transmission de tout justificatif.

En l'absence de la fourniture du relevé de surface du bien objet de la mission par le client, un relevé de surface sera automatiquement réalisé le jour de la mission par OPERA GROUPE et facturé en diagnostic supplémentaire.

Pour les bâtiments dotés d'un dispositif collectif et en l'absence du justificatif de la surface habitable de l'immeuble, le DPE ne pourra être livré.

### 3.3.8 L'état des risques et pollutions

Il est établi suivant les directives du Ministère de l'écologie et du développement durable et des arrêtés préfectoraux correspondants. Si l'information concernant des prescriptions de travaux auxquels est soumis l'immeuble dans le règlement des PPR naturels, du PPR miniers et du PPR technologiques n'est pas disponible, le renseignement ne sera pas porté sur le formulaire. De même, si des travaux ont été réalisés suite à ces prescriptions, seul le client ou son mandataire pourra renseigner le formulaire. L'information relative aux sinistres indemnisés par l'assurance suite à une catastrophe naturelle, minière ou technologique devra être renseignée par le client ou son mandataire.

## 3.4 Les délais de validité des différents diagnostics réalisés par la société OPERA GROUPE sont fixés par les textes en vigueur

### 4. Suppléments éventuels

4.1 Les déplacements hors agglomération font l'objet de suppléments forfaitaires.

4.2 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.

4.3 En cas de cave, garage, grenier ou parking supplémentaire, une majoration sera appliquée suivant tarif en vigueur.

4.4 Les éventuels prélèvements d'échantillons pour analyse par un laboratoire agréé sont facturés en supplément de la mission.

4.5 Les dossiers sont envoyés soit par courrier, soit par mail. Toute copie demandée après une première livraison sera facturée au tarif en vigueur.

#### 5. Collecte et exploitation des données

L'ensemble des données communiquées par le client est enregistré et sauvegardé. OPERA GROUPE s'engage à respecter les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles, constituée par la loi dite « Informatique et libertés » n° 78-17 et le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016. Le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant. Il peut demander la radiation de ses données par courrier électronique à l'adresse mail [info@opera-groupe.fr](mailto:info@opera-groupe.fr).

#### 6. Réserve de propriété

L'ensemble des documents utilisés pour la réalisation des états des lieux reste la propriété de la société OPERA GROUPE. Celle-ci est seule autorisée à utiliser ces documents dans le cadre d'une de ses missions.

#### 7. Attribution de compétence

En cas de litige seul le Tribunal de Commerce de Lyon sera compétent.

#### 8. Tarifs

Les missions sont facturées selon les tarifs en vigueur à la date de la mission. Les tarifs sont révisés à l'expiration de chaque période annuelle.

#### 9. Règlement

Le règlement s'effectue comptant, avant le démarrage de la mission, sauf pour les clients en compte chez OPERA GROUPE. Pour les clients en compte chez OPERA GROUPE, le règlement s'effectue à 30 jours, date de facture. Le défaut de règlement sous huit jours entrainera, conformément à la loi LME n° 2008-776 du 4 août 2008 et au décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012, des intérêts de retard égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal sur le montant de la facture, par mois. En outre il sera appliqué de plein droit une indemnité égale à 15% de la somme impayée et qui ne pourra être inférieure à 40 euros, outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés.

Les parties conviennent que la société OPERA GROUPE sera en droit d'exercer un droit de rétention sur les documents qu'elle détiendra, ou sur les clés dont elle sera en possession, jusqu'au complet paiement de ses prestations conformément aux dispositions de l'article 2286-2° du code civil, au terme duquel « peut se prévaloir d'un droit de rétention sur la chose celui dont la créance impayée résulte du contrat qui l'oblige à la livrer ».

Le redevable des factures reste le donneur d'ordre qui en aucun cas ne pourra exiger d'OPERA GROUPE d'aller récupérer ses créances directement auprès des propriétaires ou locataires du donneur d'ordre. Il en est de même pour toute perte de mandat de gestion.

#### 10. Limitation de responsabilité

OPERA GROUPE ne peut être tenu pour responsable lorsqu'un rendez-vous ne peut être effectué faute de temps du fait d'erreurs dans les informations communiquées par le client.

#### 11. Limitation de garantie – responsabilité – exclusions

OPERA GROUPE ne peut être tenu pour responsable :

- lorsque le client demande un rendez-vous en dehors des plages de disponibilité des opérateurs, les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 08h00 à 18h00 ;
  - d'un manque de disponibilité dès lors que le client refuse une proposition d'intervention (créneau horaire ou opérateur) ;
  - lorsque OPERA GROUPE sera dans l'impossibilité de donner un rendez-vous, le nombre d'opérateurs étant limité ;
  - des conséquences liées à l'absence d'un opérateur à un rendez-vous d'état des lieux en cas de force majeure ;
  - des dégradations constatées après la fin d'un état des lieux de sortie et la restitution des clés au client ;
  - des dégradations survenues après la fin d'un état des lieux d'entrée et la remise des clés au locataire ;
  - en cas de non accessibilité par l'opérateur OPERA GROUPE aux annexes du bien (cave, grenier, garage...) : accès à l'annexe impossible ou localisation de l'annexe impossible d'après les informations fournies par le client. Lors du chiffrage des responsabilités locatives, l'enlèvement de 5 m3 de matériel sera chiffré systématiquement ;
  - pour toute contestation reçue par OPERA GROUPE plus de trente jours ouvrés après la date du rendez-vous ;
  - lorsqu'un rendez-vous ne peut être effectué du fait d'un retard du locataire excédant vingt minutes après l'heure fixée pour le rendez-vous. Au-delà de cette attente, le rendez-vous ne pourra pas être assuré, mais fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur ;
  - pour des retards dans l'envoi des préconisations de retenues sur dépôts de garanties dus à une remise hors délai par le client des états des lieux d'entrée dont OPERA GROUPE n'est pas en possession ;
  - lorsqu'un rendez-vous n'aura pu être effectué du fait d'informations erronées fournies par le client à la prise du rendez-vous ;
  - des modifications demandées par le client sur le chiffrage, et des écarts entre le chiffrage initial et les modifications demandées par le client ;
  - de la restitution des dépôts de garantie ou des cautions, la décision appartenant au client seul ;
  - de la rupture des pièces mobiles lors de leur manipulation pour vérification (clés, serrures, robinets, mécanismes de chasse d'eau, poignées, sangles...) ;
  - en cas de dissimulation ou de manipulation par le locataire vis-à-vis de l'opérateur, le locataire cherchant à éviter la constatation d'une dégradation (poignées, sangles... sommairement recollées, accros dissimulés par divers objets, sac... ou par la personne du locataire, robinets, mécanismes de chasse d'eau, clés, serrures... défectueux, etc...).
- OPERA GROUPE se réserve le droit de faire intervenir ses propres huissiers dans le cas où l'état des lieux contradictoire ne peut être effectué. Les tarifs de l'huissier étant connus par avance car fixés par décret, le client s'engage à rémunérer directement l'huissier mandaté
- les visites des logements entre deux locations provoquent de nombreux désordres car les locataires potentiels ne sont en général pas accompagnés (blocages de mécanismes de chasse d'eau, stores bloqués, revêtement de sol salis, fenêtres restées ouvertes, etc...) : la société OPERA GROUPE ne pourra être tenue responsable des dégradations causées par des tiers.
  - la fermeture des compteurs d'eau pendant quelques jours provoque un assèchement des joints de robinetterie, ce qui, à la réouverture du compteur, entraîne des fuites passagères. La société OPERA GROUPE ne pourra être tenue responsable des troubles engendrés par ce phénomène.