

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GENERALES AVANT D'UTILISER ET DE NAVIGUER SUR LE SITE INTERNET ACCESSIBLE A L'ADRESSE www.lemeilleurmandat.fr OU SUR LES APPLICATIONS MOBILES MEILLEUR MANDAT.

Conditions Générales d'Utilisation

Les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « **CGU** ») définissent les conditions d'accès et d'utilisation du site internet accessible à l'adresse www.lemeilleurmandat.fr (ci-après le « Site ») et des applications Meilleur Mandat (ci-après « Application »). Elles encadrent les relations entre Meilleur Mandat et les Utilisateurs.

Les CGU sont en vigueur à compter du 26/10/2021.

Toute utilisation du Site ou d'Applications implique l'acceptation sans réserve des CGU. L'Utilisateur déclare et reconnaît, en conséquence, avoir lu les CGU.

Les CGU sont disponibles à tout instant dans l'Espace « Mon Compte » de l'Utilisateur ou en cliquant sur un lien direct situé en bas de la page d'accueil du Site et des Applications. Elles sont applicables pendant toute la durée d'utilisation du Site ou des Applications.

Les Utilisateurs acceptent d'être avertis de la mise à jour des CGU du fait de leur inscription sur le Site ou sur les Applications. La dernière version des CGU disponible prévaudra, le cas échéant, sur toute autre version des CGU. Cependant, tout litige qui pourrait survenir entre Meilleur Mandat et un Utilisateur restera régi par les CGU applicables au jour de sa naissance.

Identité / Mention légales.

La société Meilleur Mandat (Ci-après dénommée « Meilleur Mandat » ou la « Société ») est une société par actions simplifiée au capital de 1000 euros, dont le siège social est situé au 1 Avenue des Montagnes, 64 200 Biarritz, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bayonne sous le numéro 891 832 966.

Le site www.lemeilleurmandat.fr est édité par Meilleur Mandat. François Tastet, en sa qualité de Président de la Société, est le directeur de la publication du site.

N° de TVA intracommunautaire : FR96891832966

Contact : Courrier électronique : contact@lemeilleurmandat.fr

Le Site est hébergé par la société Scaleway.

Article 1 : Définition

Dans les CGU, les mots ou expressions commençant avec une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification qui suit :

« **Application** » : Application mobile éditée par Meilleur Mandat et permettant d'accéder aux Services proposés sur le Site ainsi que tout autre logiciel applicatif développé et édité par Meilleur Mandat et accessible à partir d'un appareil électronique adapté. Ce terme désigne l'ensemble des éléments structurant l'Application ainsi que l'ensemble du contenu créé dont notamment : la charte graphique, les frames, les bannières, les animations flash et vidéo, le code source, le code html et la programmation.

« **Avis Client** » : Appréciation par l'Utilisateur Particulier des services du Professionnel de l'immobilier qu'il a sélectionné et avec lequel il a conclu un contrat de mandat en direct. L'Utilisateur Particulier peut laisser une notation ainsi qu'un commentaire.

« **Bien** » : Bien immobilier ancien (en opposition à un bien immobilier neuf), Meilleur Mandat ne permettant la mise en relation de Professionnel de l'immobilier qu'avec des vendeurs de biens anciens.

« **Biens vendus sur les 12 derniers mois** » : Information sur le nombre de biens immobiliers vendus par le Professionnel de l'immobilier abonné à Meilleur Mandat correspondant aux ventes réalisées sur les 12 derniers mois. Un bien est considéré comme bien vendu à partir du moment où le compromis ou la promesse de vente a été signé(e) et où le délai de rétractation est expiré.

« **Charte de Confidentialité** » : Article 14 et 15 des CGU - Charte établie au regard des dispositions applicables en matière de protection des données personnelles en vigueur dont le Règlement général sur la protection des Données, la loi du 6 janvier 1978, ainsi que la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, l'article L. 33-4-1 du Code des postes et des communications électroniques et l'article L221-16 et suivants du Code de la consommation relatifs à la prospection commerciale (ci-après la « **Loi Applicable** »). Cette Charte pourra être modifiée par Meilleur Mandat afin de se conformer à d'éventuelles évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques.

« **Charte de Qualité et de Transparence** » : Charte d'utilisation du Site et des Application. La charte de qualité et de transparence correspond à un guide des bonnes pratiques qui est porté à la connaissance des Utilisateurs et qui doit être mis en œuvre par ces derniers. Elle engage les Utilisateurs à entrer en relation sur des bases de transparence et de loyauté.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » : Conditions contractuelles applicables aux Professionnels de l'immobilier qui souhaitent s'abonner à Meilleur Mandat afin de bénéficier des Services de Meilleur Mandat. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et les Applications, ainsi que lues et acceptées par le Professionnel de l'immobilier avant l'émission de toute Offre auprès de Meilleur Mandat.

« **Conditions Générales d'Utilisation Professionnels de l'immobilier** ou « **CGU Professionnels de l'immobilier** » : Conditions contractuelles définissant les conditions d'accès et d'utilisation du Site et de l'Application applicables spécifiquement aux Professionnels de l'immobilier abonnés à Meilleur Mandat.

« **Donnée Personnelle** » : Une donnée à caractère personnel désigne toute information susceptible de se rapporter à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement.

« **Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier** » ou « **Mon Compte** » : espace virtuel attribué aux Professionnels de l'immobilier et interface d'administration du compte des Professionnels de l'immobilier abonnés à Meilleur Mandat, accessible de manière sécurisée. Le Professionnel de l'immobilier peut créer un Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier gratuitement et sans engagement. L'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier donne accès à 100% des demandes émanant d'Utilisateurs Particuliers dans la zone de chalandise du Professionnel de l'immobilier.

« **Espace Utilisateur Particulier** » ou « **Mon Compte** » : espace virtuel attribué aux Utilisateurs Particuliers et interface d'administration du compte des Utilisateurs Particuliers, accessible de manière sécurisée.

« **Fiche Bien Vendeur** » : Fiche renseignée par les Utilisateurs Particuliers décrivant de manière synthétique un Bien ancien à vendre. La Fiche Bien Vendeur est transmise aux Professionnels de l'immobilier en version anonymisée.

« **Fiche Identité Agence** » : Fiche de présentation d'un Professionnel de l'immobilier. Cette fiche est réalisée par le Professionnel de l'immobilier au moment de la souscription d'une Offre auprès de Meilleur Mandat. Cette fiche présente le Professionnel de l'immobilier.

« **Mandat** » : Offre effectuée par les Professionnels de l'immobilier aux Utilisateurs Particuliers ayant renseigné une Fiche Bien Vendeur. Cette offre comprend trois éléments clefs :

- La nature du mandat (exclusif / non exclusif)
- La durée du mandat
- Le pourcentage de commission du Professionnel de l'immobilier sur le prix de vente du bien immobilier à vendre ou bien les honoraires fixes du Professionnel de l'immobilier exprimées en € TTC (ci-après « Le Prix de Mandat »).

Le terme Mandat ne correspond pas à un contrat de mandat de vente liant un Professionnel de l'immobilier et un Utilisateur Particulier mais seulement à l'offre formulée par un Professionnel de l'immobilier portant sur les éléments clefs constitutifs d'un mandat. La signature éventuelle d'un contrat de mandat de vente ne rentre pas dans le cadre des CGU, ni dans le rôle de Meilleur Mandat. Tout contrat de mandat signé est régi par des conditions contractuelles tierces.

« **Offre Meilleur Mandat** » : Offre de service souscrit par les Professionnels de l'immobilier auprès de Meilleur Mandat, afin de bénéficier des Services de Meilleur Mandat permettant au professionnel de l'immobilier de présenter les qualités de son agence ainsi que son offre de Mandat à un Vendeur ayant décrit son bien sur Meilleur Mandat, par l'intermédiaire de Meilleur Mandat. Les Offres Meilleur Mandat sont décrites à l'article 1 des CGV ainsi que sur le Site et l'Application Meilleur Mandat.

« **Partie** » : désignation des Utilisateurs Particuliers et/ou des Professionnels de l'immobilier et/ou Meilleur Mandat.

« **Professionnel de l'immobilier** » : Agence immobilière, mandataire immobilier ou tout professionnel ayant légalement le droit de proposer ses services dans la vente de biens immobiliers sous la forme d'un mandat de vente. Les professionnels de l'immobilier présents sur le Site et les Applications, et qui proposent leur offre de Mandat aux vendeurs, ont souscrit une offre de service Meilleur Mandat conformément aux **Conditions Générales de Vente** et aux **Conditions Générales d'Utilisation Professionnels de l'immobilier**.

« **Utilisateur** » : Toute personne naviguant sur le Site ou les Applications de Meilleur Mandat.

« **Utilisateur Particulier** » : Toute personne s'inscrivant sur le Site ou les Applications de Meilleur Mandat en tant que vendeur particulier d'un Bien ancien dans le but de profiter des Services offerts par Meilleur Mandat et de recevoir des Mandats de la part des Professionnels de l'immobilier.

« **Services** » : Ensemble des services proposés par Meilleur Mandat, tel que défini à l'article 3 des CGU.

« **Site** » : Site internet de Meilleur Mandat accessible à l'adresse www.lemeilleurmandat.fr. Ce terme désigne l'ensemble des éléments structurant le site internet ainsi que l'ensemble du contenu créé dont notamment : la charte graphique, les frames, les bannières, les animations flash et vidéo, le code source, code html et programmation.

« **Zone de Chalandise du Bien** » : Rayon allant de 2kms à 20 kms autour du Professionnel de l'Immobilier en fonction de la densité démographique du secteur.

Article 2 : Objet

Meilleur Mandat propose des Services aux Professionnels de l'immobilier et aux vendeurs particuliers d'un Bien ancien via le Site et les Applications. Le Site et les Applications ont pour objet de présenter ces Services.

2.1 - Intermédiation en ligne :

Le Site et les Applications sont des plateformes de mise en relation entre les Utilisateurs Particuliers et les Professionnels de l'immobiliers abonnés à Meilleur Mandat. Le Site et les Applications entrent dans le champ d'application du Règlement Européen 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

En tant qu'intermédiaire, Meilleur Mandat n'interfère en aucun cas dans la relation contractuelle entre un Utilisateur et un Professionnel de l'immobilier. Aucun des actes édités par Meilleur Mandat (CGU, CGU Professionnels de l'immobilier et CGV, Charte de Qualité et de Transparence) ne régit la relation contractuelle d'un Utilisateur et d'un Professionnel de l'immobilier. Aucun contrat n'est conclu ni sur le Site et les Applications ni via le Site et les Applications entre un Utilisateur et un Professionnel de l'immobilier.

L'Utilisateur est informé et reconnaît que le rôle de Meilleur Mandat se limite à faciliter les démarches et la mise en relation des Utilisateurs Particuliers avec les Professionnels de l'immobilier. La responsabilité de Meilleur Mandat ne saurait en aucun cas être engagée dans le cadre des relations, accords, et discussions susceptibles d'intervenir entre les Utilisateurs Particuliers et les Professionnels de l'immobilier abonnés à Meilleur Mandat ou tout autre partenaire tiers éventuel.

Les correspondances et transactions commerciales en dehors du Site et des Applications avec des Utilisateurs ou des Professionnels de l'immobilier trouvés par le biais du Site ou des Applications n'engagent que les Utilisateurs, les Professionnels de l'immobilier et les éventuelles tierces parties et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Meilleur Mandat.

Il est précisé que Meilleur Mandat ne transmet pas aux autres Parties de liste de coordonnées et que le statut de marchand de liste ne lui est pas applicable. Pour rappel, le marchand de listes est un professionnel de l'immobilier dont l'activité consiste à proposer des listes ou des fichiers de logements à louer ou à vendre ce qui ne rentre pas dans le champ de l'activité de Meilleur Mandat.

2.2 - Indépendance

Aucun contrat de travail n'est conclu entre Meilleur Mandat et les Professionnels de l'immobilier.

Meilleur Mandat ne détient aucune participation capitalistique des Professionnels de l'immobilier et aucun Professionnel de l'immobilier ne détient de participation dans le capital de Meilleur Mandat.

Article 3 : Présentation des Services

Le rôle de Meilleur Mandat est de mettre en relation :

- des Utilisateurs (les Utilisateurs Particuliers) qui souhaitent, à court terme, vendre un Bien et qui sont à la recherche d'un Professionnel de l'immobilier avec lequel signer un Mandat de vente, exclusif ou non exclusif, de ce Bien.
- des Professionnels de l'immobilier à la recherche d'une clientèle de vendeur de Biens anciens.

Le Site et les Applications offrent aux Utilisateurs Particuliers la possibilité de s'inscrire gratuitement puis de déposer gratuitement et en restant anonyme, par le biais d'une Fiche Bien Vendeur sur leur

Espace Utilisateur Particulier, le Bien qu'ils souhaitent vendre à court terme, et pour lequel ils cherchent un ou plusieurs Professionnels de l'immobilier avec le ou lesquels signer un contrat de mandat

Une fois la Fiche Bien Vendeur renseignée, conformément à l'article 5 des CGU, par l'Utilisateur Particulier, les informations anonymisées décrivant son Bien sont transmises à l'ensemble des Professionnels de l'immobilier se situant dans la Zone de Chalandise du Bien, et qui peuvent s'inscrire gratuitement à Meilleur Mandat. Chaque professionnel de l'immobilier a la possibilité de proposer ses services au Vendeur par l'intermédiaire de Meilleur Mandat.

Les Professionnels de l'immobilier qui désirent proposer leurs services pour un Bien se trouvant dans leur Zone de chalandise peuvent souscrire à une Offre Meilleur Mandat et déposer rapidement sur le Site les éléments constitutifs d'un Mandat :

- La nature du mandat (exclusif / non exclusif) ;
- La durée du mandat ;
- Le Prix du Mandat (pourcentage de commission du Professionnel de l'immobilier sur le prix de vente du bien immobilier à vendre ou bien honoraires fixes du Professionnel de l'immobilier exprimées en € TTC)

L'Utilisateur Particulier recevra les Mandats correspondant à son bien à vendre dans son Espace Utilisateur et sera notifié par email. Meilleur Mandat se réserve le droit de limiter le nombre de Mandats transmis à l'Utilisateur Particulier afin d'éviter de le confronter à une situation d'hyperchoix. Chaque bien vendeur recevra ainsi un maximum de 5 propositions de Mandats d'agences proches qui ont choisi de proposer leurs services.

Meilleur Mandat permet à l'Utilisateur Particulier d'opérer, lui-même, un tri des Mandats transmis par les Professionnels de l'immobilier de manière objective sur les critères suivants :

- Prix du Mandat (pourcentage de commission du Professionnel de l'immobilier sur le prix de vente du bien immobilier à vendre ou bien honoraires fixes du Professionnel de l'immobilier exprimées en € TTC)
- Nombre de Biens vendus par l'agence sur les 12 derniers mois,
- Type de Professionnel immobilier : Toutes les offres, Offres des agences seulement, Offres des mandataires seulement

Il pourra aussi consulter la Fiche Identité Agence des différents Professionnels de l'immobilier et obtenir les coordonnées des Professionnels de l'immobilier qui lui font une offre. Cette Fiche Identité Agence est la vitrine virtuelle des Professionnels de l'immobilier.

L'Utilisateur Particulier décide librement vers quel(s) Professionnel(s) de l'immobilier il peut s'orienter et décide librement, sur la base des Mandats reçus, de signer ou non un contrat de mandat de vente avec un Professionnel de l'immobilier.

Les Mandats transmis par les Professionnels de l'immobilier, via le Site ou les Applications Meilleur Mandat, sont des offres fermes. Cela implique que les Professionnels de l'immobilier s'engagent à respecter les termes des Mandats transmis aux Utilisateurs Particuliers via le Site ou les Applications Meilleur Mandat, dans la mesure où les informations relatives au Bien à vendre transmises par l'Utilisateur Particulier sont exactes. Si les informations relatives au Bien à vendre transmises par l'Utilisateur Particulier nécessitent d'être corrigées, les Professionnels de l'immobilier pourront réévaluer librement leurs offres.

A ce titre, l'Utilisateur Particulier, dans la Fiche Bien Vendeur, indique le prix de vente souhaité sur son Bien. Il est possible que ce prix soit légèrement surévalué. Dans le cas où la différence entre le prix de

vente souhaité par le vendeur et le prix estimé par le Professionnel de l'immobilier ne dépasse pas 10% de variation, le Mandat est considéré comme ferme et ne nécessitant aucune réévaluation.

A contrario, dans le cas où manifestement, l'Utilisateur Particulier a mal décrit son bien (prix de vente souhaité déconnecté de la réalité du marché de plus de 10%, ou description du bien incorrecte : différence de surface, différence du nombre de pièces), le Professionnel de l'immobilier pourra modifier son Mandat.

Les éventuels contrats de mandat de vente signés le sont directement entre le vendeur et le Professionnel de l'immobilier de son choix, sans intervention de Meilleur Mandat.

Article 4 : Création d'un Espace Utilisateur Particulier

Pour les modalités de création d'un Espace Utilisateur Particulier : consulter les CGU Utilisateur Particulier : <https://lemeilleurmandat.fr/legals/CGUMeilleurMandat.pdf>

La navigation sur le Site et les Applications est entièrement gratuite pour les Utilisateurs Particuliers, et ne nécessite aucun engagement sous forme d'abonnement. Toutefois, pour créer un Espace Utilisateur (Mon Compte), l'Utilisateur doit s'inscrire sur le Site ou les Applications.

Pour valider définitivement son Espace Utilisateur Particulier, l'Utilisateur doit renseigner une Fiche Bien Vendeur conformément à l'article 5 des CGU.

L'Utilisateur s'assure seul de l'exactitude de ces informations et garantit Meilleur Mandat contre toute fausse identité.

A l'issue de cette phase, l'Utilisateur doit lire les CGU et les accepter expressément en cochant une case réservée à cet effet. Il doit ensuite valider sa demande.

Il reçoit alors un email de confirmation comprenant un lien d'activation sur lequel il doit cliquer afin de valider définitivement son inscription. Il pourra, une fois avoir cliqué sur le lien d'activation, accéder aux fonctionnalités de son Espace Utilisateur Particulier.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur pourra se connecter sur le Site ou les Applications et accéder à la rubrique « Mot de passe oublié ».

L'Utilisateur doit systématiquement saisir son identifiant et son mot de passe qu'il doit garder secrets. Son identifiant et mot de passe sont intransmissibles et à usage strictement personnel. L'Utilisateur doit s'assurer qu'il n'est pas utilisé ou susceptible d'être utilisé par des tiers. L'Utilisateur est également responsable des actes et des agissements de toute personne utilisant son compte ou son Espace Utilisateur Particulier, et donc de la préservation de la confidentialité de son identifiant, de son mot de passe et/ou de toute donnée personnelle transmise à Meilleur Mandat.

En cas d'utilisation frauduleuse de son Espace Utilisateur Particulier, de son courriel ou de son mot de passe dont il aurait eu connaissance, l'Utilisateur s'engage à en informer Meilleur Mandat dans les meilleurs délais.

L'Utilisateur peut résilier son Espace Utilisateur Particulier à tout moment.

Meilleur Mandat se réserve le droit de modifier ou de résilier l'accès au Site et aux Applications pour quelque raison que ce soit relative au non-respect des présentes CGU, au non-respect d'une obligation légale ou réglementaire ou à un comportement inopportun, et ce à tout moment, sans avis préalable et sans engager sa responsabilité envers l'Utilisateur.

Dans ce cas-là, le contenu publié par l'Utilisateur et les informations de l'Utilisateur ne seront plus accessibles sur le Site ou les Applications. Ces informations peuvent toutefois être conservées par Meilleur Mandat.

Conformément à l'article 14 des CGU, les Utilisateurs disposent d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les Données Personnelles les concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime, qu'ils peuvent exercer dans les conditions prévues par la Loi applicable en adressant un courriel à Meilleur Mandat à l'adresse dpo@lemeilleurmandat.fr en précisant leur nom, prénom et adresse courriel.

Article 5 : Création d'une Fiche Bien Vendeur

L'Utilisateur Particulier doit créer une Fiche Bien Vendeur décrivant de manière synthétique le Bien ancien à vendre. La Fiche Bien Vendeur est transmise aux Professionnels de l'immobilier en version anonymisée.

Les éléments obligatoires déclarés par les Utilisateurs Particuliers et non transmis aux Professionnels de l'immobilier sont les suivants :

- Genre
- Nom du vendeur
- Prénom du vendeur
- Téléphone du vendeur
- Adresse du bien à vendre

Les éléments obligatoires déclarés par les Utilisateurs Particuliers et transmis aux Professionnels de l'immobilier abonnés à Meilleur Mandat, via la Fiche Bien Vendeur sont les suivants :

- Année de Construction du bien
- Nature du bien
 - Maison
 - Appartement
 - Loft
 - Immeuble
 - Terrain
 - Secteur géographique du bien sur une carte
- Etat du bien
- Prix de vente net vendeur estimé par le vendeur de bonne foi
- Surface habitable du bien
- Nombre de pièces
- Nombre de chambres
- Nombre de salle de bains
- Etage du Bien
- Nombre d'étages de l'immeuble

• Les Eléments facultatifs déclarés par les Utilisateurs Particuliers et transmis aux Professionnels de l'immobiliers abonnés à Meilleur Mandat, via la Fiche Bien Vendeur, sont les suivants :

- Terrasse en m²
- Nombre de niveaux du bien
- Présence d'une cave
- Présence d'une piscine

- Présence d'un garage
- Présence d'un ascenseur
- Description libre du bien à vendre

Article 6 : Echanges entre les Parties

Sauf disposition particulière, les correspondances échangées entre les Parties sont assurées par courrier électronique via le Site ou les Applications.

Les Parties déclarent que les informations délivrées par courrier électronique font foi entre les Parties tant qu'aucun écrit contradictoirement signé ne remet en cause ces informations informatisées.

Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur les systèmes d'information de Meilleur Mandat, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de Meilleur Mandat, sauf preuve écrite et contraire apportée par les Utilisateurs.

Article 7 : Responsabilité – Réclamations

7.1 – Dispositions d'ordre technique :

Meilleur Mandat ne garantit pas une fourniture sans erreur ni sans interruption ponctuelle des Services proposés via le Site et les Applications. Meilleur Mandat n'est tenu par aucune obligation d'assistance personnalisée notamment technique.

De plus, Meilleur Mandat ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de dysfonctionnement des services du fournisseur d'accès des Utilisateurs ou du réseau internet. Il en sera de même pour toutes autres raisons extérieures à Meilleur Mandat. En effet, bien que Meilleur Mandat mette tout en œuvre pour éviter un usage malveillant du Site elle ne peut être tenue responsable d'éventuels dommages résultant d'une transmission d'un virus ou de tout autre élément susceptible de contaminer les équipements et les programmes informatiques.

Meilleur Mandat décline toute garantie concernant la qualité et la compatibilité du Site et des Applications à l'utilisation que les Utilisateurs en feront. Meilleur Mandat ne garantit aucun résultat ni bénéfice dans l'utilisation qui sera faite des Services proposés à travers le Site.

7.2 – Limitation de responsabilité relative au contenu et à l'exécution des Mandats :

Conformément à l'article 2.1 des CGU, Meilleur Mandat agit comme intermédiaire dans le cadre de la fourniture des Services à l'Utilisateur. À ce titre, conformément à l'article 6 I.3 de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique, Meilleur Mandat ne saurait voir sa responsabilité pénale engagée à raison des informations stockées sur le Site ou sur les Applications sans avoir eu effectivement connaissance de l'activité ou de l'information ou si, dès sa connaissance de ces faits, les informations litigieuses ont été retirés promptement ou leur accès rendu impossible.

Aussi, conformément à l'article 2.1 des CGU, la responsabilité de Meilleur Mandat ne saurait en aucun cas être engagée dans le cadre des relations, accords, et discussions susceptibles d'intervenir entre les Utilisateurs Particuliers et les Professionnels de l'immobilier abonnés à Meilleur Mandat ou tout autre partenaire.

Les Services présentés par les Professionnels de l'immobiliers abonnés à Meilleur Mandat, le sont sous leur seule responsabilité ; en conséquence de quoi Meilleur Mandat est déchargé de toute responsabilité

du fait des contenus édités et/ou des services proposés par les Professionnels de l'immobilier abonnés, par l'intermédiaire du Site et des Applications. De même, Meilleur Mandat n'est pas garant du professionnalisme du Professionnel de l'immobilier sélectionné, ni de la véracité des informations transmises. Il appartient aux Utilisateurs de faire toutes les vérifications nécessaires ou opportunes avant de conclure avec un des Professionnels de l'immobilier référencés sur le Site ou les Applications.

Toute réclamation d'un Utilisateur Particulier relative à l'exécution d'un Mandat par un Professionnel de l'immobilier devra être soumise directement à ce Professionnel de l'immobilier.

Meilleur Mandat n'a aucune obligation de résultat ou de moyen relative à la signature d'un contrat de mandat.

En outre, l'Utilisateur Particulier reconnaît que Meilleur Mandat n'est débiteur d'aucun devoir de conseil à son égard et, qu'en particulier, il appartient au seul Utilisateur Particulier de déterminer et de choisir le(s) Professionnel(s) de l'immobilier avec le ou lesquels il souhaite conclure un contrat de mandat.

Enfin, en aucun cas Meilleur Mandat ne sera tenu responsable de quelconque dommage indirect, ou préjudice par ricochet, découlant de ou se rapportant à l'utilisation du Site ou des Applications, à l'incapacité d'utiliser le Site ou les Applications ou aux CGU, CGU Professionnels de l'immobilier et CGV.

Cependant, Meilleur Mandat s'engage à prendre toutes mesures nécessaires et appropriées envers un Professionnel de l'immobilier abonné en cas de plaintes injustifiées d'Utilisateurs Particuliers à son égard.

7.3 – Force Majeure

Meilleur Mandat ne pourra être tenu responsable, ou considéré comme ayant failli à ses obligations, pour toute inexécution liée à un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

7.4 – Réclamation

Meilleur Mandat fait son maximum pour respecter les droits des internautes en tant qu'Utilisateurs du Site ou des Applications.

Toute plainte ou réclamation peut être adressée à Meilleur Mandat par courriel à l'adresse suivante : contact@lemeilleurmandat.fr.

Si une plainte ou une réclamation n'est pas en lien direct avec le service d'intermédiation Meilleur Mandat ou qu'elle relève d'un contrat de mandat souscrit auprès d'un Professionnel de l'immobilier, Meilleur Mandat invite les Utilisateurs à prendre directement contact avec ce Professionnel en suivant les indications contenues sur son site internet ou sur le contrat souscrit.

Si Meilleur Mandat n'a pas pu traiter une demande, l'Utilisateur peut s'adresser au médiateur suivant : MEDICYS, par voie électronique : www.medicys.fr, ou par voie postale : MEDICYS 73, Boulevard de Clichy 75009 Paris.

Si Meilleur Mandat n'a pas pu trouver une réponse à une demande, l'Utilisateur peut également effectuer une réclamation sur la plateforme européenne de résolution des conflits en ligne en cliquant sur : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

Article 8 : Publications de commentaires et d'avis par les Utilisateurs Particuliers

8-1 - Règles générales applicables aux Avis Clients

Les Utilisateurs Particuliers ayant signé un contrat de mandat avec un des Professionnels de l'immobilier abonné à Meilleur Mandat peuvent publier des Avis Clients sur la Fiche Identité Agence du Professionnel de l'immobilier.

Les Avis Clients sont fournis par l'Utilisateur Particulier sans contrepartie financière.

Ils sont conservés et publiés sur la Fiche Identité Agence du Professionnel de l'immobilier.

Meilleur Mandat dispose de la faculté de supprimer tout commentaire, notation ou Avis Client sans que cette suppression ne puisse engager sa responsabilité civile ou pénale, conformément à l'article 8.3 des CGU.

8.2 – Collecte des Avis Clients

Meilleur Mandat peut solliciter l'Utilisateur Particulier afin qu'il dépose un avis sur le Professionnel de l'immobilier avec lequel il a signé un contrat de mandat. Les Professionnels de l'immobilier abonnés et qui ont signé un contrat de mandat avec l'Utilisateur Particulier, peuvent aussi directement solliciter l'Utilisateur Particulier afin d'obtenir une évaluation.

L'Utilisateur Particulier ne peut publier qu'un seul Avis Client sur le Professionnel de l'immobilier. Il est précisé que l'auteur d'un Avis Client peut être contacté dans le cadre de la vérification de l'authenticité de son Avis.

Meilleur Mandat n'oriente pas les commentaires laissés par l'Utilisateur Particulier qui peut décrire librement et avec son propre langage son expérience.

L'Utilisateur Particulier s'engage à avoir personnellement vécu l'expérience pour laquelle il dépose son Avis. Seules les expériences liées à la vente de son Bien publié sur le Site ou les Applications sont autorisées.

Les espaces des commentaires ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins professionnelles. Tous messages publicitaires et de parrainage sont interdits. L'Utilisateur Particulier s'engage à ne pas publier de message dont le contenu est manifestement illicite, contraire aux bonnes mœurs, insultant ou diffamant à l'encontre d'autrui. Les Avis Clients publiés par l'Utilisateur Particulier le sont sous sa seule responsabilité éditoriale.

8.3 – Modération des Avis Clients

Chaque Avis Client est vérifié et validé par un modérateur. La modération est effectuée au plus tard Sept (7) jours ouvrés après la réception de l'Avis.

Meilleur Mandat procède à une modération des Avis Clients, dans le cadre d'une obligation de moyen, dans le but de s'assurer de la conformité des Avis Clients aux CGU.

Meilleur Mandat s'engage à ne pas modifier le contenu d'un Avis Client, notamment en corrigeant les fautes d'orthographe incluses ou en masquant une partie du texte. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur Particulier renseigne son nom de famille, Meilleur Mandat se réserve le droit, dans un but de protection, de le modifier en ne laissant apparaître que la première lettre.

L'Utilisateur peut voir son avis rejeté par Meilleur Mandat. Il est alors informé par email et/ou par message du rejet de son avis ainsi que du motif de ce rejet. Il est donné à l'Utilisateur la possibilité de soumettre un nouvel Avis Client à la modération.

Tout Avis peut être rejeté :

- s'il a un caractère diffamatoire ;
- si son contenu est manifestement illicite ou porte atteinte à la propriété intellectuelle ;
- si son contenu comporte des termes injurieux ou grossiers ;
- si son contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ;
- si son contenu est sans rapport avec le sujet noté ;
- si son contenu est sans rapport direct avec l'établissement noté ;
- si son contenu est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- si le contenu est trop vague et non factuel ;
- si son contenu ou l'auteur présente un conflit d'intérêt avec l'Avis déposé ;
- si son contenu destiné comporte des informations personnelles ;
- si le contenu mentionne des sites Internet, liens hypertexte, URL, adresses de messageries ou numéros de téléphone ;
- si le contenu comporte un appel à une action en justice ou est relatif à une action en justice en cours.

Les Utilisateurs ont également la possibilité de signaler un Avis Client au contenu illicite ou inapproprié dans le but d'obtenir son retrait. Un onglet est disponible près de l'Avis pour déposer une requête. Meilleur Mandat effectue alors une nouvelle modération de l'Avis Client en s'assurant du bien fondé et de la justification du signalement.

Enfin, Meilleur Mandat se réserve le droit de supprimer tout Avis Client susceptible d'engager sa responsabilité civile ou pénale.

8.4 - Restitution des Avis Clients

Chaque Avis Client est restitué dans son intégralité dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la date de dépôt. Tous les Avis respectant les présentes règles, positifs comme négatifs, sont publiés. Par défaut, ils sont affichés chronologiquement (du plus récent au plus ancien) sur la Fiche Identité Agence.

Il est précisé que la note globale des Professionnels de l'immobilier abonnés est une moyenne de l'ensemble des notes générales données par les Clients. Elle est calculée sur les Avis Clients des trois (3) dernières années.

8.5 - Droit de réponse

Chaque Professionnel de l'immobilier abonné à Meilleur Mandat dispose d'un droit de réponse afin notamment de :

- remercier l'Utilisateur Particulier ;
- donner sa version des faits et/ou indiquer les éventuels changements intervenus depuis la rédaction de l'Avis.

L'exercice du droit de réponse est effectué par l'intermédiaire de l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier. La réponse devra être conforme aux dispositions des CGU et sera modérée dans les mêmes conditions que les Avis des Utilisateurs Particuliers et publiée le cas échéant à la suite de l'Avis auquel elle répond.

8.6 - Utilisation de l'Avis Client par Meilleur Mandat

L'Utilisateur convient qu'en publiant un contenu, tel qu'un Avis Client, il accorde automatiquement à Meilleur Mandat, une autorisation irrévocable, permanente, non exclusive et sans contrepartie pécuniaire d'utiliser, de copier, d'afficher, d'adapter, de traduire, de distribuer, de faire distribuer ou de promouvoir, d'incorporer à des publicités ou autres documents, de créer des œuvres dérivées, de mettre en valeur, de distribuer ledit Avis Client, dans le monde entier, et ce sur tout support en ligne ou non.

En outre, en publiant un Avis Client sur le Site, l'Utilisateur accorde automatiquement à Meilleur Mandat tous les droits nécessaires pour interdire tout affichage, agrégation, copie ou exploitation ultérieure dudit Avis par un tiers à quelque fin que ce soit. L'Utilisateur s'interdit d'exercer son droit moral sur l'Avis Client de manière incompatible avec les autorisations ci-dessus accordées. L'Utilisateur déclare et garantit qu'il est en droit d'accorder les autorisations ci-dessus accordées.

Article 9 : Droits et propriété intellectuelle

Les noms, images, logos ou tous autres signes distinctifs présentés sur le Site ou les Applications identifiant Meilleur Mandat et/ou ses partenaires ou des tiers ou leurs produits et services sont des contenus protégés au titre du droit des marques, du droit des dessins et modèles et/ou du droit d'auteur.

La structure générale, les contenus éditoriaux, images, sons, vidéos ou multimédias, les logiciels et les bases de données utilisés et tous les autres contenus présentés sur le Site ou les Applications sont protégés au titre du droit d'auteur, des droits voisins et/ou du droit sui generis du producteur de base de données, et d'une manière générale, par le droit de la responsabilité civile.

Meilleur Mandat est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle susmentionnés sur l'ensemble des contenus présentés sur le Site ou les Applications.

Toute utilisation des informations, données et des éléments du Site ou des Applications, à quelque titre que ce soit en dehors de la simple consultation directe sur le Site ou les Applications par l'Utilisateur, est strictement interdite, sauf autorisation préalable et par écrit de Meilleur Mandat. En aucun cas l'accès possible aux informations du Site ou des Applications et à certaines données ne peut permettre à l'Utilisateur de considérer qu'il peut extraire, de manière substantielle ou non, et/ou utiliser en dehors de la consultation du Site et des Applications, une quelconque donnée du Site ou de tout élément du Site ou des Applications. Il est rappelé en tant que de besoin que de telles extractions et/ou utilisations sont strictement interdites.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle, des signes distinctifs ou contenus présentés sur le Site ou les Applications, y compris les informations et/ou données, sans l'autorisation écrite préalable de Meilleur Mandat, de ses partenaires ou de tiers concernés, est interdite et constitutive notamment de contrefaçon et susceptible à ce titre d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Article 10 : Hyperliens

Le Site et les Applications peuvent contenir des liens hypertextes vers des contenus émanant de tiers ou vers des sites Internet exploités par des tiers.

Meilleur Mandat n'est pas responsable de la qualité ou de l'exactitude de ces contenus ni de ces sites Internet et ne peuvent pas non plus être considérés comme approuvant, publiant ou autorisant ces sites Internet ou ces contenus.

Par conséquent, les exploitants de ces sites sont seuls responsables du respect des législations et réglementations applicables, notamment aux produits et services qu'ils mettent en vente sur leur site, et plus particulièrement en matière de protection du consommateur, de vente à distance, réglementation des prix, protection des Données Personnelles, etc.

Meilleur Mandat décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de l'utilisation de ces sites.

La création de liens hypertextes vers le Site ou les Applications ne peut se faire sans l'autorisation expresse et préalable de Meilleur Mandat.

Article 11 : Non renonciation

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.

Article 12 : Nullité

Si une ou plusieurs dispositions des CGU sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision devenue définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations des CGU garderont toute leur force et leur portée.

Le cas échéant, Meilleur Mandat s'engage à supprimer et à remplacer immédiatement ladite clause par une clause juridiquement valide.

Article 13 : Langue - Attribution de juridiction et droit applicable

Le Site et les Applications sont fournis en langue française. Les CGU sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les CGU sont régies et interprétées conformément au droit français.

Toute difficulté née de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes sera soumise à l'appréciation des juridictions françaises compétentes.

Article 14 : Charte de Confidentialité - Politique de protection des Données Personnelles

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, du règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données Personnelles et à la libre circulation de ces Données, Meilleur Mandat informe l'Utilisateur de son engagement à respecter la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des Données Personnelles que l'Utilisateur sera amené à lui communiquer par le biais du Site ou des Applications.

Toute Donnée Personnelles identifiant directement (notamment nom, prénom, coordonnées postales, électroniques, téléphoniques) ou indirectement (notamment les traces informatiques laissées par la navigation sur le Site) un Utilisateur sont considérées comme des données confidentielles et sont traitées comme telles.

14-1 – Traitement

La souscription, l'accès et/ou l'utilisation du Site et des Applications impliquent la réalisation d'un traitement de Données Personnelles, ce que les Utilisateurs acceptent.

Le responsable du traitement des Données Personnelles des Utilisateurs est Meilleur Mandat. Les Utilisateurs peuvent contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles (" DPO ") de Meilleur Mandat à l'adresse suivante : dpo@lemeilleurmandat.fr

Meilleur Mandat en qualité de Responsable de traitement s'assure :

- Que toutes les procédures qui impliquent le traitement de Données Personnelles ont été documentées parallèlement à celles des risques et contrôles ;
- Que les politiques et procédures sont conformes à la Loi applicable ;
- Du contrôle du respect des politiques et procédures mises en place et de la mise en œuvre de toute action nécessaire en cas de non-conformité ;
- De la révision régulière, de l'adéquation, de la pertinence des politiques et procédures et de leurs mises à jour régulières.

14-2 – Données Personnelles collectées

Les Données collectées proviennent de la fourniture volontaire d'informations par les Utilisateurs désireux d'accéder ou d'utiliser le Site ou les Applications. Sont exclues du champ d'application du présent article, les Données Personnelles saisies dans le cadre de l'utilisation de services tiers ou d'échanges avec les Professionnels de l'immobilier en dehors du Site ou de l'Application, pour lesquels Meilleur Mandat n'est pas le Responsable de traitement.

Ces Données Personnelles pourront être utilisées pour les besoins de la gestion des opérations effectuées sur le Site et les Applications et des actions commerciales de Meilleur Mandat :

Ces Données Personnelles sont également utilisées :

- Pour la création et la gestion des comptes des Utilisateur ;
- Pour la fourniture des Services de Meilleur Mandat,
- Pour le suivi de la relation avec les Utilisateurs ;
- Pour transmettre les demandes de renseignements émises par les Utilisateurs Particuliers aux Professionnels de l'immobilier abonnés ;
- Pour permettre la mise en relation de l'Utilisateur Particulier avec un Professionnel de l'immobilier présent sur le Site ou les Applications, lorsque l'Utilisateur Particulier le souhaite.

Les Données Personnelles de l'Utilisateur collectées par Meilleur Mandat peuvent être :

- Son genre
- Ses prénoms et nom
- Son adresse de messagerie
- Son numéro de téléphone
- Son adresse postale
- Son adresse Internet Protocol (IP)
- Son identifiant et son mot de passe
- Une copie des échanges entre Meilleur Mandat et l'Utilisateur
- Des informations relatives à sa navigation,
- Ses informations relatives à sa géolocalisation
- Les données relatives à la localisation dans le cadre des Services fournis Meilleur Mandat
- Adresse du Bien à vendre

En outre, Meilleur Mandat a recours aux outils suivants :

- **Google analytics** : Google, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA). Google Analytics évalue l'utilisation du Site et génère des rapports sur l'activité de celui-ci. Pour de plus amples informations : <https://www.google.fr/intl/fr/policies/privacy/> ou <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>.
- **Hotjar** : Service de la société Hotjar Ltd, Level 2, St Julians Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malte. Le service Hotjar est utilisé pour mieux comprendre les besoins des Utilisateurs et optimiser l'offre sur le Site et les Applications. Hotjar permet de mieux comprendre le comportement et le parcours des utilisateurs et aide Meilleur Mandat à adapter les Services. Pour de plus amples informations : <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy>.
- **hCaptcha** : Intuition Machine, P.O. BOX 400221, Cambridge, MA 02140, USA
Le service hCaptcha est un fournisseur de Captcha permettant de bloquer le trafic automatisé (Bot) malveillant. hCaptcha sert à vérifier si les données entrées sur le Site ou les Applications ont été entrées par un humain ou par un programme automatisé. Pour cela, hCaptcha analyse le comportement du visiteur du Site ou de l'Application en fonction de diverses caractéristiques. Pour de plus amples informations : <https://hcaptcha.com/privacy> et <https://hcaptcha.com/terms>.

Meilleur Mandat peut aussi utiliser les Données Personnelles fournies à des fins de prospection commerciale (par exemple pour adresser des newsletters, envoyer des invitations à des événements ou toute autre communication susceptible d'intéresser les Utilisateurs et afficher des publicités ciblées sur les réseaux sociaux ou sites tiers).

Meilleur Mandat peut contacter les Utilisateurs par emails, SMS et/ou téléphone afin de leur proposer de l'aide ou d'écouter pour mieux comprendre les besoins des Utilisateurs.

Meilleur Mandat peut contacter les Utilisateurs afin de procéder au suivi de leur éventuelle mise en relation avec un Professionnel de l'immobilier.

En ce qui concerne les emails ou SMS promotionnels, d'actualité ou de partenaire : les Utilisateurs peuvent à tout moment retirer leur consentement en décochant la case afférente dans leur compte, en cliquant sur le lien de désinscription fourni dans chacun des envois ou en contactant Meilleur Mandat.

En ce qui concerne la publicité ciblée : sur les réseaux sociaux (par exemple Facebook, LinkedIn) : Les utilisateurs peuvent s'opposer à tout moment à ce traitement en configurant les paramètres relatifs à la publicité de leur compte.

14.3 – Fondement légal du traitement

En application de l'article 6.1 du Règlement Général sur la Protection des Données et des CGU qu'il a accepté, l'Utilisateur est informé que les différents traitements concernent des Données Personnelles, dans le cadre d'un fondement juridique et en vue d'une finalité, à savoir :

| Finalité | Données Personnelles | Fondement juridique |
|--|--|--|
| Gestion des inscriptions, des accès et des comptes | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Prénom • Adresse postale • Adresse de messagerie | <p>Nécessité pour l'exécution d'un contrat</p> <p>Le consentement de l'Utilisateur</p> |

| Finalité | Données Personnelles | Fondement juridique |
|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de téléphone • Mot de passe • Adresse IP • Données du navigateur et/ou de l'appareil • Données de facturation | |
| Publication des avis, notes, messages et autres contenus | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Prénom • Adresse de messagerie • Numéro de téléphone • Ville du bien immobilier concerné et type de bien • Contenu et informations saisis par l'Utilisateur | <p>Nécessité pour l'exécution d'un contrat</p> <p>Intérêt légitime (recueillir les suggestions des Utilisateurs sur leur expérience avec l'agence immobilière).</p> |
| Service de mise en relation | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Prénom • Adresse postale • Adresse de messagerie • Adresse IP • Données du navigateur et/ou de l'appareil • Contenu et informations saisis par l'Utilisateur | <p>Nécessité pour l'exécution d'un contrat</p> <p>Le consentement de l'Utilisateur</p> |
| <p>Pour communiquer avec les Utilisateurs en général, particulièrement en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Site ; | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Prénom • Adresse postale • Adresse de messagerie | <p>Intérêt légitime</p> <p>Nécessité pour l'exécution d'un contrat conclu</p> <p>Le consentement de l'Utilisateur</p> |

| Finalité | Données Personnelles | Fondement juridique |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • les questions et commentaires des Utilisateurs; • pour informer des changements apportés aux conditions ou à la politique de confidentialité ; • pour demander un avis ou une réponse à un sondage ; • pour administrer le Site et diagnostiquer les problèmes ; • les fenêtres de dialogue ou « chat ». | <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de téléphone • Mot de passe • Adresse IP • Données du navigateur et/ou de l'appareil • Contenu et informations saisis par l'Utilisateur | |
| <p>Suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations, amélioration des produits, Services et Site et personnaliser l'expérience Utilisateur.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Prénom • Adresse de messagerie • Numéro de téléphone • Adresse IP • Données de session • Activité en ligne sur le Site • Données du navigateur et/ou de l'appareil • Données de localisation | <p>Intérêt légitime (définir les types d'Utilisateurs et leurs intérêts pour les produits et Services, maintenir le Site à jour et l'améliorer, développer l'activité et répondre aux besoins des Utilisateurs).</p> |
| <p>Information et mise en avant des offres spéciales et les Services</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Prénom • Adresse de messagerie • Adresse IP • Données de session • Activité en ligne sur le Site • Identifiant • Données de localisation | <p>Consentement pour recevoir des prospections électroniques</p> <p>Intérêt légitime</p> |

| Finalité | Données Personnelles | Fondement juridique |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de téléphone • Données du navigateur et/ou de l'appareil | |
| Administration, protection et gestion de la sécurité du Site et de l'activité ainsi que pour résoudre des différends ou des problèmes et pour prévenir des activités potentiellement interdites ou illégales. | <ul style="list-style-type: none"> • Genre • Nom • Adresse postale • Adresse email • Numéro de téléphone • Identifiant • Adresse IP • Données de session • Adresse postale • Adresse de messagerie • Contenu fourni par l'Utilisateur • Activité de l'Utilisateur | Intérêt légitime (pour la gestion du Site et de l'activité, pour prévenir la fraude et autres activités interdites ou illicites ainsi que pour gérer efficacement l'activité du Site et des Services, les services informatiques, la sécurité du réseau et prévenir la fraude) |
| Formation des équipes | <ul style="list-style-type: none"> • Nom • Adresse email • Numéro de téléphone • Identifiant • Adresse IP • Données de session • Enregistrements téléphoniques • Contenu fourni par les Utilisateurs | <p>Respect d'une obligation légale (en tant qu'employeur)</p> <p>Intérêt légitime (maintien des compétences et adaptation et formation des équipes).</p> |
| Réalisation de l'offre par les professionnels de l'immobilier à destination des Utilisateurs Particuliers | <ul style="list-style-type: none"> • Type de bien immobilier et caractéristiques essentielles • Zone géographique du bien du vendeur | Nécessité pour les professionnels de l'immobilier, pour décider des éléments clefs constitutifs d'un futur mandat afin de proposer leur offre sur la plateforme Meilleur Mandat. |

| Finalité | Données Personnelles | Fondement juridique |
|--|---|--|
| Géolocalisation dans le cadre de l'Application | <ul style="list-style-type: none"> Données géographiques | Consentement (par l'intermédiaire de la popin (fenêtre) de son navigateur demandant l'autorisation d'accéder à la géolocalisation) |

14.4 - Durée de conservation des Données Personnelles

Les Données Personnelles sont effacées ou archivées à l'issue :

- D'une durée de cinq (5) ans après la dernière utilisation du Site ou de l'Application par un Utilisateur si l'Utilisateur n'a pas fermé son compte.
- D'une durée d'un (1) an après la fermeture du compte par l'Utilisateur.

Ces Données Personnelles pourront également être conservées pour une durée de 10 ans par la suite dans la base archive, sous accès restreint, afin de respecter les obligations légales et réglementaires à la charge de Meilleur Mandat.

14.5 - Destinataires des Données Personnelles

Meilleur Mandat ne partage les Données Personnelles avec les tiers mentionnés au présent article que dans les cas suivants :

- Lorsque Meilleur Mandat fait appel à un prestataire de services dans le cadre de l'exécution de ses obligations ou afin de fournir ou d'améliorer ses Services ;
- Lorsque l'Utilisateur Particulier d'un bien immobilier, décide par lui-même, et par l'intermédiaire de Meilleur Mandat, de prendre contact avec une agence qui a réalisé une offre qui lui convient ;
- Lorsque Meilleur Mandat publie les Avis Clients ;
- Lorsque les Utilisateurs ont accepté auprès de partenaires commerciaux de Meilleur Mandat de recevoir des offres promotionnelles de leur part ;
- Lorsque Meilleur Mandat a l'obligation légale de le faire ou si Meilleur Mandat pense de bonne foi que cela est nécessaire pour répondre à toute réclamation à son encontre, se conformer à toute demande judiciaire, ou afin de garantir les droits, les biens et la sécurité de Meilleur Mandat, ses membres et plus généralement tout tiers ;
- Si Meilleur Mandat vend ou cède son activité ou une partie de celle-ci, et que les Données Personnelles se rapportent à cette partie vendue ou cédée ou si Meilleur Mandat fusionne avec une autre entreprise ;
- Si Meilleur Mandat est légalement obligé de le faire, et notamment si Meilleur Mandat protège ses Utilisateurs, son Site ou son Application, ainsi que sa société et ses droits.

Meilleur Mandat demande à tous ces tiers de respecter la sécurité des Données Personnelles et de les traiter conformément à la Loi Applicable. Meilleur Mandat n'autorise pas ses prestataires tiers à utiliser les Données Personnelles à leurs propres fins et ne leur permet de traiter les Données Personnelles qu'à des fins spécifiques et conformément à ses instructions.

Meilleur Mandat partage également les informations concernant les Utilisateurs avec :

- Les Professionnels de l'immobilier afin de réaliser leur offre, à noter seule la description du bien leur est adressée, sans les coordonnées des Utilisateurs, ni celles du bien.
- Les Prestataires qui fournissent des services ou agissent au nom de Meilleur Mandat, notamment en matière d'analyse commerciale, de traitement des données ou des paiements, de service client, marketing, relations publiques, diffusion d'enquêtes ou tirages au sort, ou

encore à des fins de prévention des fraudes. Meilleur Mandat peut également autoriser des prestataires à collecter des informations en son nom, y compris, par exemple, si cela est nécessaire pour l'exécution des fonctionnalités du Site ou de l'Application ou pour améliorer la diffusion de publicités en ligne qui soient ciblées en fonction des centres d'intérêt des Utilisateurs. Les prestataires ont accès aux informations et peuvent les collecter dans la mesure où cela est nécessaire pour leur permettre de remplir leurs fonctions. Ils ne sont pas autorisés à les partager ou à les utiliser pour quelque autre fin que ce soit.

La zone géographique du bien immobilier de l'Utilisateur Particulier ainsi que certaines de ses caractéristiques seront transmises à des Professionnels de l'immobilier. Les coordonnées personnelles des Utilisateurs concernés ne sont, en tout état de cause pas transmises directement aux Professionnels de l'immobilier, sauf consentement préalable des Utilisateurs concernés.

Meilleur Mandat pourra également être amené à partager les informations des Utilisateurs avec des tiers si Meilleur Mandat estime, à son entière discrétion, que la divulgation de celles-ci est nécessaire :

- pour se conformer à des citations à comparaître, ordonnances ou autres procédures juridiques qui sont légitimes et exécutoires ; pour faire valoir ou exercer ses droits ; pour se défendre face à des plaintes, assignations ou ordonnances ; ou pour tout autre motif requis par la loi. Dans de tels cas, Meilleur Mandat se réserve la possibilité de faire valoir ses droits ou d'y renoncer ;
- en cas de contrainte par voie légale,
- pour enquêter, empêcher ou lancer des poursuites en cas d'activités illégales ou frauduleuses ou en cas de soupçon d'activités illégales ou frauduleuses; pour protéger ou défendre ses droits, sa propriété ou sa sécurité, ses utilisateurs ou d'autres parties ; et, en vertu de ses CGU ou d'autres contrats notamment avec ses partenaires ou fournisseurs ; ou
- à la suite d'une transaction de groupe, notamment un démantèlement, une fusion, une acquisition, une consolidation ou une cession d'actifs, ou dans le cas peu probable d'une faillite.

Hormis les dispositions susmentionnées, les Utilisateurs seront informés lorsque leurs Données Personnelles seront partagées avec des tiers, et ils auront la possibilité de demander de ne pas partager ces informations.

Meilleur Mandat pourra également partager des informations anonymes ou agrégées avec des tiers, notamment des annonceurs et des investisseurs. Par exemple, Meilleur Mandat pourra communiquer à ses annonceurs le nombre de visiteurs que reçoit son Site et son Application. Ces informations ne contiennent aucune Données Personnelles.

14.6 - Transfert des Données Personnelles

En règle générale, Meilleur Mandat conserve les Données personnelles au sein de l'Union Européenne.

Néanmoins, dans la mesure où, par exemple, certains des prestataires de service sont situés dans des pays en dehors de l'Union Européenne (« Pays Tiers »), Meilleur Mandat transfère certaines des Données Personnelles dans des Pays Tiers. Cela peut notamment être le cas vers des Pays Tiers pour lesquels la Commission européenne n'a pas pris une décision de « protection adéquate ». Dans un tel cas, Meilleur Mandat s'assure que ce transfert soit effectué en conformité avec la réglementation applicable et garantisse un niveau de protection suffisant pour la vie privée et les droits fondamentaux des personnes concernées (notamment par les clauses contractuelles types de la Commission Européenne).

Sur simple demande formulée au Délégué à la Protection des Données (dpo@lemeilleurmandat.fr), Meilleur Mandat peut fournir davantage d'informations quant à ces transferts (notamment les clauses contractuelles types de la Commission Européenne).

14-7 - Droits de l'Utilisateur

L'Utilisateur bénéficie :

- d'un droit d'accès : droit de recevoir une copie de ses Données Personnelles en la possession de Meilleur Mandat ;
- d'un droit à l'effacement ou droit à l'oubli : droit à l'effacement de ses données à caractère personnel en possession de Meilleur Mandat (sauf lorsque la loi lui impose de conserver ces Données ou lorsque Meilleur Mandat a un motif légitime de le faire)
- d'un droit à la rectification : droit de modifier les Données à caractère personnel en la possession de Meilleur Mandat qui le concernent qui sont erronées ou obsolètes
- d'un droit d'opposition : opposition à tout moment pour des raisons tenant à une situation particulière, au traitement des Données Personnelles à des fins de marketing direct sauf motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- d'un droit à la limitation : limitation des traitements effectués sur les Données à caractère personnel dans les cas suivants :
 - si l'Utilisateur exerce son droit de rectification, la limitation de traitement peut être exigé pendant la durée permettant à Meilleur Mandat d'en vérifier l'exactitude ;
 - si l'Utilisateur exerce son droit d'opposition, pendant la durée de vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes que Meilleur Mandat poursuit prévalent ceux de l'Utilisateur ;
 - lors d'un traitement illicite des Données Personnelles d'un Utilisateur, l'Utilisateur peut exiger une limitation de leur utilisation plutôt qu'un effacement ;
 - pour des Données Personnelles aux fins du traitement devant être effacées, mais qui sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.
- d'un droit à la portabilité : l'Utilisateur a le droit de recevoir les Données Personnelles qu'il a fournies à Meilleur Mandat ou qui ont été générées par son activité ou qui ont été observées. Celles-ci doivent être communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par la machine. Ce droit comprend également le droit de transmettre ces Données à un autre responsable du traitement.

Enfin, l'Utilisateur dispose du droit de définir des directives relatives au sort de ses Données à Personnelles après sa mort.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en contactant Meilleur Mandat à cette adresse : dpo@lemeilleurmandat.fr en joignant un justificatif d'identité et en mentionnant ses prénoms, nom et adresse de courrier électronique.

En cas de différend entre Meilleur Mandat et l'Utilisateur concernant le traitement des Données, l'Utilisateur pourra adresser sa réclamation à Meilleur Mandat.

À cet effet, l'Utilisateur pourra contacter le Délégué à la protection des données de la société par courrier électronique à l'adresse : dpo@lemeilleurmandat.fr.

Si aucune solution satisfaisante pour l'Utilisateur n'est trouvée par la société ou si le différend persiste, l'Utilisateur aura la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de l'autorité de contrôle de l'Etat Membre de l'Union Européenne au sein duquel l'Utilisateur réside habituellement. Pour la France : <https://www.cnil.fr/>

Contact

Pour toute question relative à la présente politique de gestion des données personnelles ou pour toute demande relative à ses Données Personnelles, l'Utilisateur peut contacter Meilleur Mandat en adressant un email au délégué à la protection des Données à l'adresse dpo@lemeilleurmandat.fr.

Article 15 : Charte de Confidentialité - Politique de gestion des Cookies

15.1 - Utilisation de cookies

Meilleur Mandat et/ou ses partenaires procèdent à l'enregistrement automatique de certaines données techniques grâce à l'utilisation de cookies. Les cookies sont de petits fichiers qui sont insérés sur l'ordinateur des Utilisateurs et qui enregistrent ces données techniques.

Lors de la consultation du Site et de l'Application, les données techniques susceptibles d'être enregistrées, au titre de l'accès ou de l'utilisation du Site ou de l'Application sont l'adresse Internet Protocol (IP) de l'Utilisateur et les informations relatives à la configuration (type de machine, de navigateur, etc.) et à la navigation (date, heure, pages consultées, survenance d'erreurs, etc.) de l'Utilisateur.

Meilleur Mandat et/ou ses partenaires traitent ces données techniques de façon totalement anonyme, ne les rattachant à aucune information permettant d'identifier l'Utilisateur et, ne les transmettent pas à des tiers. En effet, à chaque cookie est attribué un identifiant anonyme. Le fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré pendant la durée de validité ou d'enregistrement du cookie concerné.

En fonction de leur finalité, les différentes catégories de cookies sont les suivantes :

- (i) **Les cookies absolument nécessaires** : Ces cookies sont ceux strictement nécessaires à l'utilisation du Site. Ils sont indispensables pour naviguer sur le Site en profitant de toutes ses fonctionnalités (prise en charge du système d'exploitation de l'internaute, affichage...). Ils permettent d'adapter certaines fonctionnalités et la présentation du Site au navigateur et au matériel.
- (ii) **Les cookies d'analyse et de performance** : Ces cookies permettent de reconnaître et de compter le nombre de visiteurs sur le Site et les Applications et de collecter des informations sur la manière dont le Site et les Applications sont utilisés (par exemple, quels sont les pages les plus vues par les visiteurs, est-ce que les internautes ont des messages d'erreur sur certaines de nos pages, etc.). Cela permet d'améliorer la façon dont le Site et les Applications fonctionnent. Ces cookies permettent aussi d'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers Services du Site. Ils ont pour objet de permettre à Meilleur Mandat d'améliorer le confort des Utilisateurs.

Ces deux premières catégories de cookies ne sont utilisées qu'à des fins d'établissement de statistiques d'utilisation, de prévention des erreurs, de prévention des atteintes et de la contrefaçon du Site ou d'amélioration des conditions d'accès ou d'utilisation du Site.

- (iii) **Les cookies de fonctionnalité** : Ces cookies sont utilisés pour reconnaître les Utilisateurs lorsqu'ils reviennent sur le Site ou les Applications de Meilleur Mandat. Ils permettent de proposer des fonctionnalités améliorées et davantage personnalisées, comme l'accueil nominatif et l'enregistrement des préférences (le choix de la langue ou la région des Utilisateurs par exemple). Ces cookies collectent des informations anonymes et ne peuvent pas tracer vos déplacements sur d'autres sites.
- (iv) **Les cookies de réseaux sociaux** : Ces cookies, émanant de tiers, permettent à l'Utilisateur de partager le contenu du Site avec d'autres personnes. C'est le cas par exemple des boutons applicatifs "Partager" ou "J'aime", provenant de réseaux sociaux comme "Facebook" "Twitter", "LinkedIn").

Meilleur Mandat attire l'attention des Utilisateurs sur l'identification que permet un tel bouton. En effet, le réseau social qui fournit ce type de boutons applicatifs est susceptible d'identifier l'Utilisateur grâce à ce bouton, même si l'Utilisateur n'a pas cliqué dessus lors de sa consultation du Site. En effet, certains cookies permettent au réseau social concerné de suivre la navigation des Utilisateurs sur le Site. Meilleur Mandat invite également les Utilisateurs à consulter les politiques de protection des Données Personnelles de ces réseaux sociaux. Celles-ci doivent permettre d'exercer certains choix de confidentialité auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant les comptes d'utilisation de chacun de ces réseaux.

- (v) **Les cookies de publicité et de ciblage** : Ce sont les cookies de publicité ciblée. Ces cookies permettent de proposer à l'Utilisateur un contenu publicitaire ciblé au regard de ses centres d'intérêts. Ces cookies sont déposés par les partenaires de Meilleur Mandat. Meilleur Mandat ne gère pas les cookies de ses partenaires et n'a aucun contrôle sur ces cookies.

Meilleur Mandat peut en outre proposer sur le Site des publicités ou des liens renvoyant vers des sites tiers qui pourraient collecter des Données Personnelles lorsque les Utilisateurs cliquent sur les liens concernés. Les CGU ne concernent pas la visite des sites internet de tiers, Meilleur Mandat ne peut être tenu responsable de leur politique en matière de Données Personnelles ainsi que de l'utilisation de celles-ci.

Les outils utilisés par Meilleur Mandat sont les suivants :

- **Google analytics** : Google Analytics évalue l'utilisation du Site et génère des rapports sur l'activité de celui-ci. Pour de plus amples informations : <https://www.google.fr/intl/fr/policies/privacy/> ou <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>.
- **Hotjar** : Le service Hotjar est utilisé pour mieux comprendre les besoins des Utilisateurs et optimiser l'offre sur le Site et les Applications. Hotjar permet de mieux comprendre le comportement et le parcours des utilisateurs et aide Meilleur Mandat à adapter les Services. Pour de plus amples informations : <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy>.
- **hCaptcha** : Le service hCaptcha est un fournisseur de Captcha permettant de bloquer le trafic automatisé (Bot) malveillant. hCaptcha sert à vérifier si les données entrées sur le Site ou les Applications ont été entrées par un humain ou par un programme automatisé. Pour cela, hCaptcha analyse le comportement du visiteur du Site ou de l'Application en fonction de diverses caractéristiques. Pour de plus amples informations : <https://hcaptcha.com/privacy> et <https://hcaptcha.com/terms>.

Ces partenaires utilisent des cookies pour aider Meilleur Mandat à analyser son utilisation et son audience en fonction des terminaux utilisés. Ils ne recouperont pas les adresses IP collectées avec

toute autre Donnée détenue par leurs services et n'identifieront pas les Utilisateurs en tant qu'individu.

15.2 - Paramétrage et exercice des droit des Utilisateurs

L'utilisateur peut à tout moment paramétrer les cookies en paramétrant son navigateur afin de modifier son choix en matière de cookies. Le paramétrage du navigateur internet est un moyen efficace et gratuit permettant de déterminer, en amont, la gestion des cookies.

L'utilisateur peut ainsi décider :

- D'accepter l'enregistrement de tous les cookies intégrés dans les pages et contenus qu'il consulte,
- De refuser l'enregistrement des cookies sur son terminal. Dans ce cas, sa visite du Site ne sera plus comptabilisée dans les outils de mesure de la fréquentation mais il ne pourra plus bénéficier du même confort de navigation, certaines fonctionnalités nécessitant l'utilisation de cookies. Par conséquent, Meilleur Mandat décline toute responsabilité pour les éventuels désagréments liés aux possibles dysfonctionnements de ses Services résultant de l'impossibilité de consulter les cookies nécessaires.
- D'être invité par son navigateur à donner son accord ou son refus avant l'installation d'un nouveau cookie sur son terminal.

Le délai de validité du consentement au dépôt des cookies est de 13 mois. A l'expiration de ce délai, le consentement de l'Utilisateur est à nouveau recueilli.

Le paramétrage en matière de gestion des cookies dépend du navigateur utilisé. Les instructions sont les suivantes :

Selon le navigateur utilisé, l'Utilisateur doit suivre les instructions ci-dessous :

Firefox

Ordinateurs <http://mzl.la/1BAQFQg>
iOS <http://mzl.la/1mgxeei> & <http://mzl.la/1MaechM>
Android <http://mzl.la/1ApHEKu>

Chrome

Ordinateurs <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=fr&oco=1>
iOS <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DiOS&hl=fr&oco=1>
Android <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=fr&oco=1>

Safari

Ordinateurs https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=fr_FR&locale=fr_FR
iOS <https://support.apple.com/fr-fr/HT201265>

Edge

Ordinateurs & Windows 10 Mobile
<https://privacy.microsoft.com/fr-fr/windows-10-microsoft-edge-and-privacy>

Internet Explorer

Ordinateurs <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

Code de champ modifié

Code de champ modifié

a mis en forme : Anglais (États-Unis)

Code de champ modifié

a mis en forme : Anglais (États-Unis)

a mis en forme : Anglais (États-Unis)

Code de champ modifié

Code de champ modifié

Code de champ modifié

L'Utilisateur peut aussi refuser les Cookies de réseaux sociaux. Désactiver ces Cookies empêchera toute interaction avec le ou les réseaux sociaux concernés :

Facebook

<https://www.facebook.com/help/360595310676682/>

Twitter

<https://support.twitter.com/articles/20171379-twitter-prend-en-charge-la-desactivation-du-suivi-dnt#>

Google+

<https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=fr>

Linkedin

<http://www.linkedin.com/legal/cookie-policy>

Yahoo

<https://info.yahoo.com/privacy/us/yahoo/cookies/>

Youtube

<https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=fr>

Contact :

Pour toute question relative à la présente politique de gestion des cookies, l'Utilisateur peut contacter Meilleur Mandat en adressant un email au délégué à la protection des Données à l'adresse dpo@lemeilleurmandat.fr.