

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

CES CONDITIONS GENERALES S'APPLIQUENT EXCLUSIVEMENT A LA RELATION ENTRE MEILLEUR MANDAT ET LES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER.

### **Conditions Générales d'Utilisation**

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

En cas de souscription d'une Offre Meilleur Mandat, le Professionnel de l'immobilier accepte les Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** » : <https://lemeilleurmandat.fr/legals/CGVMeilleurMandat.pdf>. Le Professionnel de l'immobilier restera pleinement soumis aux dispositions des CGU Professionnels de l'immobilier qui sont complétées par les CGV.

Les CGU Professionnels de l'immobilier sont en vigueur à compter du 26/10/2021.

**Toute utilisation du Site ou des Applications par un Professionnel de l'immobilier et toute souscription d'une Offre à Meilleur Mandat par un Professionnel de l'immobilier implique l'acceptation sans réserve des CGU Professionnels de l'immobilier.** Le Professionnel de l'immobilier déclare et reconnaît, en conséquence, avoir lu les CGU Professionnels de l'immobilier.

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

Les Professionnels de l'immobilier acceptent d'être avertis de la mise à jour des CGU Professionnels de l'immobilier dans un délai minimal de quinze (15) jours avant leur mise à jour effective. La dernière version des CGU Professionnels de l'immobilier disponible prévaudra, le cas échéant, sur toute autre version des CGU Professionnels de l'immobilier. Cependant, tout litige qui pourrait survenir entre Meilleur Mandat et un Professionnel de l'immobilier restera régi par les CGU Professionnel de l'immobilier 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](http://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](mailto: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 :

« **Abonnement** » : Abonnement souscrit par les Professionnels de l'immobilier auprès de Meilleur Mandat afin de bénéficier des Services de Meilleur Mandat.

« **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 souhaite 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 tout Offre souscrite par le Professionnel de l'immobilier.

« **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 à l'issue 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.

« **Niveau d'Utilisateur** » : Pour les agences immobilières, Meilleur Mandat distingue trois Niveaux d'Utilisateur sur l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier. Ces différents niveaux sont à définir par le « Directeur » d'agence et donnent accès à des fonctionnalités plus ou moins importantes. Tous les Niveaux d'Utilisateurs sont considérés comme des Professionnels de l'Immobilier.

« **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](http://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.

Le Professionnel de l'immobilier 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 par l'Utilisateur Particulier, les informations anonymisées décrivant son Bien sont transmises à l'ensemble des Professionnels de l'immobilier qui ont créé un compte gratuit sur Meilleur Mandat et se situant sur la zone de Chalandise du Bien.

Les informations obligatoires sont les suivantes :

- 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 informations facultatives sont les suivantes :

- Terrasse en m<sup>2</sup>
- 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.

Tout Professionnel de l'immobilier peut créer un Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier gratuitement et sans engagement sur le Site ou l'Application de Meilleur Mandat. La création d'un Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier donne accès à 100% des Fiches Bien Vendeur renseignées par les Utilisateurs Particuliers dans la zone de chalandise du Professionnel de l'immobilier.

Après avoir souscrit une des Offres Meilleur Mandat, le Professionnel de l'immobilier aura la possibilité de créer une Fiche Identité Agence et de proposer une offre de Mandat à l'Utilisateur Particulier dont il identifie et choisit le Bien sur la base de la Fiche Bien Vendeur.

Les Professionnels de l'immobilier, sont invités à déposer leur offre de Mandat sur le Site ou l'Application dans un délai maximal de 5 jours après la mise en ligne d'une Fiche Bien Vendeur dans leur zone de chalandise.

Les éléments constitutifs d'une offre de Mandat sont :

- 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 émis correspondant à son bien à vendre. 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) Professionnels 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 Professionnel de l'immobilier**

##### **4.1 – La notion d'Utilisateur**

L'Utilisateur Professionnel de l'immobilier peut être un mandataire indépendant ou une agence immobilière.

Le mandataire ou l'agent immobilier indépendant est l'utilisateur et l'administrateur de son Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier. Il bénéficie du Niveau d'Utilisateur « Directeur ».

Le dirigeant d'une agence immobilière qui a créé l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier est, de facto, l'utilisateur et l'administrateur de l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier de l'agence immobilière. Il bénéficie du Niveau d'Utilisateur « Directeur ».

Meilleur Mandat distingue, pour les agences immobilières, trois niveaux d'Utilisateur sur l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier :

- Le niveau « Directeur » : Le « Directeur » est le dirigeant d'une agence immobilière (K-bis faisant foi). Seul le niveau « Directeur » est en mesure d'accepter les CGV, de souscrire ou de résilier une Offre avec Abonnement auprès de Meilleur Mandat. Il est le seul créateur et administrateur de l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier (gestion des accès et des droits). Le niveau « Directeur » crée et administre la Fiche Identité Agence ainsi que les autres Niveaux d'Utilisateurs de l'agence immobilière.
- Le niveau « Co-Administrateur » : Le niveau « Co-Administrateur » est désigné par le « Directeur » comme un responsable d'agence. Le niveau « Co-Administrateur » a les droits d'administration de la Fiche Identité Agence, du choix d'un Bien et de l'envoi d'une offre de Mandat.

- Le niveau « Commercial » : Le niveau « Commercial » est désigné par le Directeur. Il a un accès spécifique lui permettant de gérer les offres de Mandats. Le Directeur décide sur son Espace Utilisateur des droits qu'il donne au Commercial c'est-à-dire de la possibilité d'émettre des offres de Mandat avec ou sans validation d'un Niveau d'Utilisateur supérieur.

#### **4.2 – Souscription d'une Offre Meilleur Mandat et création de l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier**

La navigation sur le Site et les Applications est entièrement gratuite pour les Utilisateurs.

Tout Professionnel de l'immobilier peut créer un Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier gratuitement et sans engagement sur le Site ou l'Application de Meilleur Mandat. La création d'un Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier donne accès à 100% des Fiches Bien Vendeur renseignées par les Utilisateurs Particuliers dans la zone de chalandise du Professionnel de l'immobilier.

Pour valider définitivement son Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier, le Professionnel de l'immobilier doit renseigner obligatoirement les informations suivantes :

- Coordonnées de l'entreprise :
  - Nom de la société
  - Adresse Physique
  - Nature de l'activité (agence ou mandataire indépendant)
  - Téléphone
  - Adresse courriel
  - Numéro de téléphone
  - Numéro de SIRET
  - Effectif
  - Nombre de biens vendus sur les 12 derniers mois
  - Année de création de l'entreprise
  - Descriptif de l'agence
  - Lien Site web
  - Lien Facebook
  - Logo Entreprise
- Contact administrateur (contact « Directeur ») de l'entreprise signant l'Offre.
  - Nom
  - Prénom
  - Email
  - Téléphone
  - N° de Carte de paiement pour le prélèvement de l'Offre.
  - Choix du mot de passe.
- Moyen de paiement
  - Enregistrement du moyen de paiement.

Le Professionnel de l'immobilier s'assure seul de l'exactitude de ces informations et garantit Meilleur Mandat contre toute fausse identité.

A l'issue de cette phase, le Professionnel de l'immobilier doit lire les CGV et les CGU Professionnels de l'immobilier et les accepter expressément en cochant une case réservée à cet effet. Il doit valider sa demande et procéder à l'enregistrement de son moyen de paiement, et au paiement de son offre de service Meilleur Mandat souscrite conformément aux dispositions des CGV.

Il reçoit alors un courrier électronique de confirmation de son Offre.



En cas d'oubli de son mot de passe, le Professionnel de l'immobilier pourra se connecter sur le Site ou les Applications et accéder à la rubrique « Mot de passe oublié » depuis « Mon Compte » dans Espace Pro.

Le Professionnel de l'immobilier 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. Le Professionnel de l'immobilier doit s'assurer qu'il n'est pas utilisé ou susceptible d'être utilisé par des tiers. Le Professionnel de l'immobilier est également responsable des actes et des agissements de toute personne utilisant son compte ou son Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier, 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 Professionnel de l'immobilier, de son courriel ou de son mot de passe dont il aurait eu connaissance, le Professionnel de l'immobilier s'engage à en informer Meilleur Mandat dans les meilleurs délais.

Le Directeur d'une agence immobilière pourra désigner des Niveaux d'Utilisateurs différents conformément à l'article 4.1 des CGU Professionnels de l'immobilier. Une fois inscrits par le Directeur, les différents Niveaux d'Utilisateurs reçoivent un email d'activation de leur Espace Professionnel de l'immobilier sur l'adresse email renseignée par le Directeur. Les Niveaux d'Utilisateurs sont invités à créer leur compte et à rejoindre la ou les agences activées par le Directeur

Les conditions de résiliation de l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier sont encadrées par les CGV <https://lemeilleurmandat.fr/legals/CGVMeilleurMandat.pdf> et aux modalités de souscription, résiliation ou reconduction de l'Offre du Professionnel de l'immobilier.

Conformément à l'article 14 des CGU, les Professionnels de l'immobilier 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](mailto:dpo@lemeilleurmandat.fr) en précisant leur nom, prénom et adresse courriel.

#### **4.3 - Fonctionnalité de l'Espace Utilisateur Professionnel de l'immobilier**

L'espace Utilisateur du Professionnel de l'immobilier lui permet d'accéder aux informations suivantes :

- Les données d'administration de l'Espace Utilisateur sur le Site ;
- Les données de facturation, les factures ;
- Les coordonnées du Directeur et des Niveaux d'Utilisateurs désignés ;
- La fiche Identité Agence ;
- Les documents contractuels (CGV et CGU Professionnels de l'immobilier) ;
- Un tableau de bord commercial : opportunités de mandats, demandes de Mandat en attente, Mandat émis ;
- Les Fiches Bien Vendeur de la zone de chalandise du Professionnel de l'immobilier. Chaque fiche reprend les informations anonymisées du bien à vendre, proposé par l'Utilisateur Particulier ;
- Les Mandats « à produire ».

L'Espace Utilisateur est susceptible de modifications techniques, graphiques et de positionnement. En tout état de cause, le Professionnel de l'immobilier ne pourra prétendre au versement de quelque indemnité ou somme au titre de ces évolutions.

## **Article 5 : Création d'une Fiche Identité Agence**

Après avoir souscrit une des Offres Meilleur Mandat, le Professionnel de l'immobilier aura la possibilité de créer une Fiche Identité Agence permettant de proposer une offre de Mandat à l'Utilisateur Particulier dont il identifie et choisit le Bien sur la base de la Fiche Bien Vendeur.

La Fiche Identité Agence décrit l'entreprise et l'activité du Professionnel de l'Immobilier. Elle est accessible aux Utilisateurs Particuliers qui ont reçu un Mandat du Professionnel de l'immobilier via le Site ou les Applications. La Fiche Identité Agence est la vitrine du Professionnel de l'immobilier.

Les éléments que peuvent communiquer et mettre en avant les Professionnels de l'immobilier sur le Site ou les Applications sont les suivants :

- Nom de l'entreprise – Logo,
- Activité : Agence immobilière ou Mandataire,
- Adresse et coordonnées de l'entreprise,
- Nombre de bien vendus par le Professionnel sur les 12 derniers mois,
- Nombre de personnes travaillant au sein de l'entreprise abonnée,
- Coordonnées du contact agence,
- Année de création de l'entreprise,
- Photos et noms des membres de l'équipe du professionnel de l'immobilier, sous réserve de l'accord obtenu par le Professionnel de l'Immobilier,
- Description de l'entreprise : Valeurs, niveau de services, éléments qualitatifs différenciant,
- Mot personnalisé pour le vendeur sur son bien,
- Lien site Web du professionnel de l'immobilier,
- Lien Page FaceBook.

## **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 bénéfique 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. Tout litige entre un Utilisateur Particulier et un Professionnel de l'immobilier devra se régler entre eux, sans intervention de Meilleur Mandat.

Meilleur Mandat n'a aucune obligation de résultat ou de moyen relative à la signature des contrats de mandat ou au nombre de ventes réalisées par les Professionnels de l'immobilier.

En outre, le Professionnel de l'immobilier 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](mailto: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](http://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 pendant toute la durée de son Offre à Meilleur Mandat.

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 courrier électronique 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.

### **Article 9 : Droits et propriété intellectuelle**

#### **9.1 – Droits de Meilleur Mandat**

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.

## **9.2 – Droits des Professionnels de l'immobilier**

Le Professionnel de l'immobilier est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site et des Applications ainsi que des contenus et données publiés. Il déclare que l'ensemble des contenus et données qu'il fournit et met à la disposition de Meilleur Mandat pour intégration dans la Fiche Identité Agence ne contrefait aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers et est conforme aux lois et réglementations en vigueur en France.

Il assure qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires de diffusion, nationales et internationales, des textes et images. Il déclare être informé que toute image diffusée sur Internet peut être copiable par les Utilisateurs.

La responsabilité de Meilleur Mandat, ne saurait être engagée en cas de données ou contenus erronés ou contraires à la loi. Le Professionnel de l'immobilier garantit Meilleur Mandat contre toute réclamation ou procédure formée contre Meilleur Mandat du fait de l'utilisation non-conforme par lui du Site ou des Applications.

### **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 Professionnel de l'immobilier 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 Professionnel de l'immobilier 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 Professionnels de l'immobilier 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 Professionnels de l'immobilier 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**

La Charte de Confidentialité applicables à l'ensemble des Utilisateurs du Site et des Applications de Meilleur Mandat est accessible ici :

<https://lemeilleurmandat.fr/legals/ChartedeconfidentialitéMeilleurMandat.pdf>

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

La Politique de gestion des Cookies de Meilleur Mandat est accessible ici

<https://lemeilleurmandat.fr/legals/ChartedeconfidentialitéMeilleurMandat.pdf>