

Label de qualité immobilière Comparis

Standards et critères d'autodéclaration

1. Conditions de base

- **Inscription au registre du commerce** : les entreprises sont inscrites au registre du commerce suisse depuis au moins un an et ne sont pas en liquidation. Des exceptions sont possibles et sont examinées par comparis.ch.
- **Certifications et formation**: les entreprises, respectivement les personnes qui les représentent, possèdent une formation formelle dans le domaine de l'immobilier, par exemple un diplôme fédéral, un brevet fédéral ou un diplôme universitaire reconnu internationalement dans le domaine (immobilier) correspondant.
- **Collaboration avec comparis.ch**: les entreprises collaborent activement avec comparis.ch et publient des annonces sur sa plateforme.

2. Expérience et expertise

- **Expérience sectorielle** : les entreprises, respectivement les personnes qui les représentent, possèdent un minimum de 3 (trois) ans d'expérience dans le domaine immobilier concerné et peuvent prouver la conclusion réussie de contrats sur des biens vendus ou négociés, etc. Des exceptions sont possibles et sont examinées par comparis.ch.
- **Spécialisation et références** : les entreprises indiquent de manière transparente dans quels domaines immobiliers elles sont particulièrement expérimentées (par exemple, immobilier résidentiel, commercial, etc.) et dans quelle mesure elles réussissent dans ces domaines. Cela peut être prouvé, par exemple, par des références de clients ou des rapports de projets.
- **Outils reconnus** : les entreprises utilisent un outil d'évaluation reconnu (par exemple, CIFI, Fahrländer & Partner ou Wüest und Partner, etc.).

3. Normes juridiques et éthiques

- **Code de conduite**: les entreprises disposent d'un code de conduite obligatoire qui garantit des pratiques commerciales éthiques, la transparence et l'équité. Cela comprend, entre autres, des directives anti-corruption et anti-fraude. En outre, les collaborateurs sont sensibilisés et formés au respect des normes éthiques.
- **Conformité juridique**: les entreprises peuvent prouver qu'elles ont une connaissance approfondie du droit suisse et d'autres dispositions légales pertinentes et qu'elles s'y conforment.

4. Tarification et prestations transparentes

- **Présentation claire et compréhensible du prix et du service** : les entreprises doivent être en mesure de présenter clairement leurs structures de prix (par exemple, taux de commission, frais supplémentaires) à la demande des clients et de s'assurer que les clients sont informés à l'avance et à tout moment de tous les coûts possibles. Sur demande, les clientes et les

clients peuvent par exemple des exemples de factures avec des structures de coûts typiques avec une liste de qui paie quoi.

- **Présentation transparente des prestations:** les entreprises peuvent fournir des informations claires sur les étapes et les mesures qu'elles prennent pour remplir le mandat de la cliente ou du client: cela peut inclure, mais sans s'y limiter: combien d'annonces sont diffusées et où, combien de visites sont effectuées, etc.

5. Fiabilité et professionnalisme

- **Ponctualité et organisation:** les entreprises respectent les délais convenus, organisent efficacement les visites et sont toujours bien préparées.
- **Fiabilité:** les entreprises respectent les accords, fournissent des estimations réalistes et livrent les services promis dans les délais. Les entreprises renoncent notamment aux fausses promesses et misent sur des estimations de prix réalistes.

6. Forte orientation client

- **Analyse des besoins:** les entreprises prennent le temps de comprendre précisément les souhaits et les besoins de leurs clientes et clients et proposent des solutions sur mesure.
- **Orientation vers les groupes cibles:** les entreprises s'efforcent de comprendre les besoins spécifiques des différents groupes cibles (par exemple, les primo-accédants, les personnes âgées, les investisseurs) et d'y répondre.
- **Représentation des intérêts:** les entreprises veillent à protéger exclusivement les intérêts des vendeurs ou des acheteurs et à permettre une conclusion équitable.
- **Recueil des commentaires des clients:** après la conclusion de la transaction, l'entreprise s'efforce de recueillir les commentaires des clients.

7. Compétences technologiques et protection des données

- **Outils et plateformes numériques:** les entreprises s'efforcent d'utiliser des outils numériques modernes pour la commercialisation de biens immobiliers, tels que des visites virtuelles, des photographies professionnelles et des approches marketing innovantes.
- **Gestion des données et protection des données:** les entreprises respectent la protection des données suisse et en particulier la sécurité des données des clients et peuvent prouver la conformité de manière documentée.

8. Satisfaction de la clientèle et qualité du service

- **Système d'évaluation:** les entreprises disposent d'un système d'évaluation accessible au public, qui peut être utilisé par les clientes et clients directement après la conclusion d'un achat ou d'une location pour évaluer la qualité de service de l'entreprise. Cela peut se faire via leur propre site Web, des avis Google ou d'autres portails, une évaluation anonyme devant également être possible. En outre, les entreprises informent les clientes et les clients des possibilités de laisser des avis.
- **Service client et réclamations :** les entreprises établissent des normes pour les temps de réponse aux demandes et les procédures de gestion des réclamations. Les entreprises sont encouragées à disposer d'un service de réclamation obligatoire pour les clients mécontents, afin de résoudre les conflits de manière équitable et satisfaisante pour toutes les parties.

- **Accessibilité et flexibilité:** les entreprises veillent à ce que l'entreprise soit facilement accessible, notamment par des canaux de communication clairs et des retours d'information rapides.

9. Disponibilité des références

- **Avis des clients:** les entreprises disposent de retours positifs de la part de clients précédents, qui témoignent d'une satisfaction fondamentale à l'égard de leurs services. Elles peuvent notamment présenter des références et des exemples de cas qui donnent un aperçu de leur expertise. Les entreprises peuvent présenter des résultats concluants (par exemple, avec des histoires de réussite).

10. Procédures de sanction et de contrôle

- **Contrôles et audits réguliers :** comparis.ch encourage constamment ses utilisateurs à contrôler les entreprises et à communiquer à Comparis et à ses partenaires leurs réclamations ou leur mécontentement à l'égard d'une entreprise. Cela peut se faire, par exemple, via l'adresse : siegel@comparis.ch ou via les canaux de contact généraux de comparis.ch. Des audits mystères réguliers garantissent le respect des critères et des normes conformément aux conditions d'utilisation et de licence, y compris l'annexe.
- **Mécanismes de sanction :** en cas d'utilisation abusive du label ou de violation des critères et des normes conformément aux conditions d'utilisation et de licence, y compris l'annexe, des sanctions telles que l'avertissement et le retrait du label sont prévues conformément aux conditions d'utilisation et de licence applicables.
- **Examen des réclamations :** les entreprises coopèrent pleinement avec comparis.ch, à leurs propres frais, pour examiner les réclamations des clientes et des clients lorsqu'il existe des indices selon lesquels une entreprise a enfreint les conditions sous-jacentes au label.

État : juin 2025