

# Conditions d'utilisation et de licence du label de qualité immobilière Comparis

Cette traduction est fournie à titre informatif uniquement. En cas de divergences entre la version originale allemande et la traduction, seule la version allemande est juridiquement contraignante et fait foi. Pour les questions juridiques et les décisions contraignantes, il convient de toujours se référer au texte original allemand.

Les conditions d'utilisation et de licence suivantes (ci-après dénommées « conditions ») constituent la base de l'utilisation publicitaire du label de qualité immobilier Comparis (ci-après dénommé « label ») par les entreprises (ci-après également dénommées « prestataires »). En achetant le forfait Premium avec label, le prestataire accepte les présentes conditions, y compris l'annexe (standards et critères d'autodéclaration).

En l'absence d'acquisition du label auprès de comparis.ch, aucune utilisation du label ou de tout élément constitutif de ce dernier n'est autorisée, que ce soit sous forme d'image, de texte, de son ou d'une quelconque autre façon. Le label et les éléments qui entrent dans sa constitution sont protégés par le droit d'auteur et le droit des marques. comparis.ch se réserve expressément tous les droits y afférents.

## **Mise à disposition du label**

Après la conclusion du contrat de vente, le label est mis à disposition du prestataire par comparis.ch sous forme de fichier numérique et imprimable, sous licence simple, non transférable, non sous-licenciable et non exclusive.

## **Conditions d'utilisation**

Le label ne peut être utilisé qu'en lien avec une offre, c'est-à-dire uniquement pour les services dans le domaine de l'immobilier faisant partie de l'autodéclaration conformément à l'annexe. En achetant le forfait Premium avec label, les prestataires acceptent de respecter au mieux de leurs connaissances les normes et critères définis pour l'autodéclaration figurant en annexe ci-dessous et de s'efforcer de les satisfaire.

Toute utilisation du label dans la communication marketing du prestataire doit être conçue de manière à ce que des tiers tels que les clients du prestataire ne se méprennent pas sur les critères et les normes sous-jacents conformément à l'autodéclaration. Il doit notamment être clairement reconnaissable que le label représente un engagement volontaire du prestataire. Les critères et normes définis en annexe ne peuvent être reformulés ou présentés différemment par le prestataire.

L'utilisation du label n'est notamment pas autorisée s'il est transféré à des services qui ne font pas partie de l'autodéclaration ou si cela est suggéré aux clients. Le prestataire s'engage également à imposer aux tiers de se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions s'il y a recours pour la commercialisation et/ou la promotion de ses services. Il se porte également garant de leur respect.

Lors de l'utilisation du label, il convient de veiller à la représentation complète de toutes les données qu'il contient, afin de garantir l'uniformité des labels. Le prestataire n'est donc pas autorisé à modifier les labels mis à sa disposition par comparis.ch ou leur contenu. Cette interdiction s'applique en particulier aux couleurs, bien que le remplacement du vert par du noir dans le label puisse être autorisé, au cas par cas. Toutefois, le prestataire est autorisé à agrandir ou à réduire proportionnellement le label, à condition que tous les composants dudit label restent lisibles.

En plus du respect des présentes conditions, le prestataire garantit d'obtenir lui-même tous les droits nécessaires (p. ex. par voie d'autorisation) pour l'utilisation prévue du ou des labels et libère comparis.ch de toute réclamation de tiers à cet égard, quelle qu'en soit la nature et au titre de quelque motif juridique que ce soit. Le prestataire s'engage à vérifier si des dispositions ou des restrictions légales s'opposent à l'utilisation du label et libère comparis.ch de toute réclamation de tiers à cet égard, quelle qu'en soit la nature et pour quelque motif juridique que ce soit. comparis.ch n'assume aucune garantie ou responsabilité à cet égard.

En cas de violation des présentes conditions, comparis.ch se réserve le droit de révoquer la licence d'utilisation avec effet immédiat par simple notification écrite au prestataire et d'exclure le prestataire de la plateforme Homefinder avec effet immédiat. En pareil cas, le prestataire est tenu de supprimer immédiatement le fichier mis à sa disposition et/ou ses reproductions électroniques et de remettre sans délai à comparis.ch les supports physiques du ou des labels qu'il aurait encore en sa possession ou, sur demande de comparis.ch, de les détruire à ses propres frais et d'en confirmer la destruction. Il en va de même en cas de violation des engagements du prestataire envers des tiers. Toute autre publicité du prestataire arborant le label, quelle qu'en soit la nature, est alors interdite. Un remboursement proportionnel de la redevance mensuelle payée est exclu. Si, après la déclaration écrite, les labels ne sont pas retirés/supprimés dans le délai indiqué au prestataire, ce dernier est tenu de payer une redevance de 20 CHF par jour où il continue à utiliser le label après l'expiration du délai.

## **Durée d'utilisation**

La licence d'utilisation du label à des fins publicitaires est liée à l'acquisition du forfait Premium, dont le label fait partie. Elle est limitée à la durée d'utilisation de ce produit (période de licence). Une collaboration (ponctuelle) avec comparis.ch elle-même ne constitue pas un droit d'utilisation du label. Avant même l'expiration de la période de licence, l'utilisation du label est interdite, sans qu'il y ait remboursement proportionnel de la redevance mensuelle payée, dès lors que

1. comparis.ch a connaissance de plus de 5 (cinq) plaintes qui montrent clairement que le prestataire a violé les présentes conditions, y compris l'annexe. Les réclamations sont soit accessibles au public, soit reçues directement par comparis.ch.
2. le prestataire a une note de 3,5 ou moins sur les avis publics (par exemple, les avis Google) (avec au moins 10 [dix] avis).

comparis.ch est en droit de procéder à la résiliation anticipée extraordinaire de la licence sur la base de motifs importants. Dans ce cas, le prestataire est remboursé du prix de la licence au prorata de la période annulée, de la date de résiliation à la fin de la période initialement prévue. Dans ce cas, le prestataire n'a plus le droit d'utiliser le label. Tout autre droit dont pourrait se prévaloir le prestataire est expressément exclu.

Si le prestataire résilie la collaboration avec comparis.ch, il n'a plus le droit d'utiliser le label. Un remboursement proportionnel de la redevance mensuelle déjà payée est exclu. Si le label continue à être utilisé après la fin de la collaboration ou après le retrait de la licence, comparis.ch peut engager des poursuites judiciaires.

## **Dispositions finales**

Outre le risque d'une utilisation anticoncurrentielle du label, p. ex. à des fins publicitaires, etc., le non-respect des présentes conditions, y compris de l'annexe, peut nuire durablement à la réputation de comparis.ch. comparis.ch se réserve le droit, si tel était le cas, de faire valoir des prétentions en prévention et des droits à dommages-intérêts.

comparis.ch décline toute responsabilité pour les dommages, pertes ou autres préjudices résultant d'une vente ou d'un achat de biens immobiliers ou d'autres services liés au label qui ont été effectués par un prestataire distingué par un label. Le label ne constitue qu'une auto-déclaration du prestataire et ne justifie aucune garantie ou responsabilité de la part de comparis.ch quant à la qualité, l'exécution ou l'accomplissement des prestations fournies par le prestataire. Les réclamations de toute nature résultant d'une vente ou d'un achat de biens immobiliers ou d'autres services doivent être adressées directement au prestataire.

Si l'une des dispositions des présentes conditions, y compris l'annexe, devait s'avérer nulle ou le devenir, la validité de l'ensemble des conditions n'en serait pas affectée. La disposition invalide devrait alors être remplacée par une disposition valide aussi proche que possible de l'objectif visé par les présentes conditions. Il en va de même en cas de lacune.

Les présentes conditions, y compris l'annexe, sont soumises uniquement au droit suisse. Le droit international privé n'y est pas applicable. Le for est Zurich.

comparis.ch se réserve le droit de modifier les présentes conditions, y compris l'annexe, à tout moment ; en cas de recours à ce droit, les licences d'utilisation du label en cours de validité ne s'en trouveront pas affectées pendant la période de licence. La version publiée ou jointe à l'achat est applicable.

État : juin 2025

## Annexe :

### Standards et critères d'autodéclaration (label de qualité immobilière Comparis)

#### 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](mailto: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.