

CHARTE DE PUBLICATION DES AVIS - CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

La marque CENTURY 21 attache une haute importance à chacun des moments de contact vécu avec ses clients. C'est pourquoi, à chaque étape clé (à l'estimation, au mandat, au compromis de vente et à l'acte authentique de vente) de votre parcours client, vous êtes susceptibles de recevoir un questionnaire de satisfaction par le biais duquel vous pouvez nous communiquer vos remarques.

Les avis publiés ont pour objectif d'aider toute personne à faire le bon choix par le biais des opinions des clients ayant déjà été en relation avec la marque CENTURY 21.

La publication d'avis clients de la marque CENTURY 21 est réalisée sous le contrôle de la société QUALITELIS. En tant que tiers de confiance, QUALITELIS s'assure que les avis recueillis proviennent bien des clients en lien avec la marque CENTURY 21.

Le client s'engage donc à avoir réellement vécu une expérience auprès de CENTURY 21 et accepte d'être contacté à des fins de contrôle. L'identification peut se faire par e-mail, téléphone, ou tout autre moyen permettant de rentrer en contact avec le client. QUALITELIS garantit ainsi l'exactitude et l'authenticité des données communiquées.

L'acceptation des conditions générales d'utilisation entraîne la publication de l'avis, sous réserve du respect de ladite charte.

En acceptant la publication de son avis, le client reconnaît avoir été informé que le contenu sera publié sur Internet, dont le site www.century21.fr, ainsi que sur les outils de communication des agences et du réseau CENTURY 21.

Century 21 France se réserve le droit de modifier et de mettre à jour, sans préavis, les présentes conditions générales d'utilisation. L'ensemble de ces modifications s'impose aux utilisateurs et contributeurs, qui sont réputés accepter les conditions générales d'utilisation dans leur dernière version.

QUALITELIS se charge de publier tous les avis, qu'ils soient négatifs ou positifs, sous réserve qu'ils respectent les conditions d'utilisation. Un seul avis par expérience client pourra être publié.

La publication des avis ne fait l'objet d'aucune modération. Chaque avis doit cependant être conforme à la législation française et doit respecter les conditions générales d'utilisation. En cas de non-conformité, les avis concernés ne seront pas publiés ou pourront être supprimés. Le dépôt d'avis ne fera l'objet d'aucune contrepartie.

Les avis et réponses pourront être rejetés s'ils :

- Ne respectaient pas la loi ou l'ordre public : injures, insultes ou propos à caractère malveillant, discriminatoire ou diffamatoire,
- Portaient atteinte à l'intégrité d'une tierce personne,
- Communiquaient des informations personnelles (nom, adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse email, coordonnées bancaires, ...),

- Etaient rédigés dans un français incompréhensible ou dont le contenu serait mal écrit au point d'en être inintelligible,
- Etaient publiés en plusieurs exemplaires,
- Comportaient un contenu n'étant pas en rapport avec le sujet noté,
- Comportaient un commentaire ne correspondant pas à la note attribuée,
- Comportaient un message publicitaire, une petite annonce, un lien commercial, un message identifié comme du spam, ...
- Concernaient un auteur étant en situation de conflit d'intérêt avec l'agence notée (membre de la famille, employé, concurrent, ...).

En cas de rejet d'un avis ou de la suppression d'une publication, l'auteur sera informé par email ou téléphone des motifs.

La publication des avis se fait de manière automatique, dans un délai de 48 heures après sa réception par QUALITELIS. Les avis apparaîtront sur le site internet par ordre chronologique de publication. Il sera possible de les trier par catégorie de clients (acheteurs, vendeurs, ...) et par date.

Chaque avis mentionnera :

- La date de dépôt de l'avis du client,
- Le prénom du client (le prénom sera affiché avec l'avis),
- Le nom (étant ici précisé que seule l'initiale du nom sera affichée avec l'avis),
- La catégorie de client,
- L'expérience de consommation concernée et sa date.

Les avis seront conservés pendant une durée maximale de 10 ans.

QUALITELIS agit en tant que collecteur d'avis. Les avis publiés sont restitués en intégralité, sans modification ni modération. Ces avis n'engagent que leur auteur et ne représentent en aucun cas un avis ou un conseil de QUALITELIS ou de Century 21 France. Le client émettant son avis est seul et unique responsable des propos tenus dans cet avis.

QUALITELIS ne peut pas modifier les avis. Il n'est donc pas possible de :

- Corriger les fautes d'un avis,
- Changer le pseudo d'un client,
- Masquer une partie du texte de l'avis,
- Modifier la note.

Les mêmes contraintes s'appliquent à l'auteur de l'avis qui ne peut pas modifier son avis une fois qu'il est publié.

Sous chaque avis publié, un représentant de l'agence concernée aura la possibilité d'exercer son droit de réponse. Ce droit pourra comporter :

- La version des faits de ce représentant,
- Des remerciements pour la contribution du client,

- Des éléments de réponse à une question présente dans l’avis.

Les réponses seront affichées en-dessous de l’avis concerné.

Une fois que les avis sont publiés, QUALITELIS se réserve le droit de supprimer un avis ou une de ses réponses, si les conditions édictées ci-dessus ne sont pas respectées. La demande de suppression peut émaner des agences du réseau CENTURY 21, ainsi que du franchiseur Century 21 France. Le contributeur sera alors informé des raisons de la suppression de l’avis ou de la réponse.

Les données échangées dans le cadre du questionnaire sont exclusivement destinées à QUALITELIS, Century 21 France et la ou les agences CENTURY 21 concernée(s). Les coordonnées des clients ne seront jamais transmises à des tiers.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, et à ses modifications, chaque utilisateur ou contributeur dispose d’un droit d’accès et de rectification des informations le concernant ainsi que d’un droit d’opposition au traitement desdites informations. Ce droit peut être exercé auprès du service client de Century 21 France à l’adresse service.client@century21france.com, en prenant soin de communiquer les informations permettant de retrouver le commentaire publié (nom, adresse e-mail, date de publication).

En cas de suppression ou de dé-publication d’un avis, une trace de celui-ci sera conservée à des fins de vérification ultérieure.

La marque CENTURY 21 vous remercie de contribuer à l’amélioration de ses services en acceptant de publier votre avis, et sera ravie de vous accompagner dans tout projet immobilier !