

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



TABLE DES MATIÈRES

VALEURS ET POLITIQUE DE L'AGENCE

ADHESION DE L'AGENT

CODE DE CONDUITE

OBLIGATIONS DE L'AGENT

- Diligence et professionnalisme
- Communication
- Information
- Représentation
- Interdictions
- Renouvellement des licences
- Conflits d'intérêts
- Non concurrence

COMMISSIONS ET FRAIS

- Commissions de l'agent
- Réclamations ou actions en justice pour commissions impayées
- Dépenses et frais de l'agent
- Espace de bureau

PUBLICITE ET MARKETING

- Publicité générale
- Panneaux publicitaires
- Logo ou nom de la société
- Médias sociaux ou autres supports en ligne
- Offres d'emploi
- Comportement personnel auprès des médias
- Relations professionnelles avec les médias
- Blogs et autres publications sur les réseaux sociaux
- Vidéo

TRAITEMENT DES INFORMATIONS ET DONNEES

- Fichiers de transactions immobilières
- Plate-forme de communication
- Courrier électronique
- Sécurité des données et confidentialités
- Droit de la propriété intellectuelle

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

VALEURS ET POLITIQUE DE L'AGENCE

eXp France représente une communauté mondiale conçue et animée par nos agents et partenaires, qui transforme l'expérience de l'immobilier.

Au cœur d'eXp FRANCE se trouvent nos valeurs fondamentales.

Créées avec nos agents et partenaires, neuf valeurs fondamentales forment les piliers de nos actions et façonnent notre culture - tant sur le plan professionnel que personnel.

Nous mettons en œuvre ces valeurs, quotidiennement, pour renforcer notre identité et affirmer notre différence.



Notre politique consiste à ne participer à une activité immobilière que si elle est légale, honnête, équitable et bénéfique pour nos agents et tous nos partenaires.

Au service des intérêts de la communauté que nous avons créée, nous menons une activité dans le plus strict respect des lois en vigueur, avec la plus haute exigence en matière d'éthique, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme dans la réalisation de l'ensemble de nos missions.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



ADHESION DE L'AGENT

L'agent est tenu d'adhérer et de se conformer aux politiques et procédures énoncées dans le présent Manuel. La violation d'une quelconque de ses dispositions par l'agent peut entraîner la responsabilité personnelle de celui-ci mais aussi celle de l'agence vis-à-vis de tiers ou de clients.

En cas de responsabilité engagée, l'agent devra alors indemniser l'agence pour tout préjudice qu'elle pourrait subir à cette occasion.

En outre, le non-respect d'une quelconque des conditions énoncées au présent Manuel par l'agent est un motif de suppression immédiate de sa licence mais aussi une cause de rupture de tout lien contractuel avec l'agence.

Le présent Manuel compose les annexes du contrat conclu entre l'agent et l'agence : il tient lieu de loi entre eux et s'impose de plein droit. Le non-respect par l'agent d'une des conditions énoncées au présent Manuel est une violation de l'accord contractuel conclu entre ce dernier et l'agence, et emporte les conséquences prévues audit contrat.

En outre, l'agent s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales régissant la matière, dont il est pleinement conscient. L'agence ou eXp Realty peut être amené à formuler de nouvelles recommandations, obligations ou exigences envers lesquelles l'agent sera tenu.

CODE DE CONDUITE

Tous les agents doivent mener leurs activités en accord avec les valeurs fondamentales de l'agence et en conformité avec les lois applicables. Les agents doivent se comporter de manière appropriée et professionnelle dans toutes leurs activités et relations avec leurs collègues, clients, prospects et le personnel de l'agence.

L'usage d'alcool ou de stupéfiant par l'agent est strictement prohibé dans le cadre de l'exercice de sa mission.

De même, les agents ne doivent pas dénigrer la conduite, la réputation ou le caractère d'un autre agent et/ou de l'agence.

L'agence s'engage à mener une politique très stricte à l'égard du harcèlement, qu'elle qu'en soit la nature ou l'expression. Tout harcèlement signalé ou suspecté fera l'objet d'une enquête interne par l'agence. Tout agent dont le comportement de harcèlement aura été établi, envers un autre agent, un employé, un client ou toute autre personne sera immédiatement et sans avertissement exclu de tout rapport avec l'agence, à la seule discrétion de celle-ci.

Si l'agent estime avoir été harcelé de quelque manière que ce soit, il doit en informer immédiatement le directeur ou un membre de l'équipe de l'entreprise.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



La société n'autorisera ni ne tolérera aucun acte de représailles à l'encontre de toute personne déposant une plainte pour harcèlement ou coopérant à l'enquête sur celle-ci.

Tout agent - dont la conduite, les actions ou les performances violent ou sont en conflit avec les politiques de l'agence ou les valeurs fondamentales de celle-ci - peut être écarté de l'agence immédiatement et sans avertissement. La violation des règles de conduite par l'agent entraîne une résiliation de son contrat avec l'agence.

L'agence s'est engagée à veiller à ce que le courtage immobilier soit exempt de tout comportement négatif, agressif et inapproprié, et réalisé dans un environnement propice et en cohésion avec ses valeurs fondamentales. Tous les agents ont le droit d'être traités avec dignité et respect.

Toutes les plaintes relatives à des comportements négatifs ou inappropriés seront considérées par l'agence et traitées jusqu'à leur résolution. Les agents qui portent plaintes auprès de l'agence ne seront pas victimes de "dénonciation" en interne et leur agissement ne saurait leur porter préjudice.

OBLIGATIONS DE L'AGENT

Diligences et professionnalisme

L'agent doit agir avec diligence à l'égard de la clientèle de l'agence. Vis-à-vis de ces clients, l'agent est astreint à un devoir de loyauté, de confidentialité, de compétence et doit agir dans les règles de l'art avec le plus grand professionnalisme. L'agent doit mener sa mission avec un souci d'équité envers les parties à une transaction.

L'agent a également un devoir de transparence et de bonne foi dans l'exercice de sa mission envers l'agence et doit avertir celle-ci de l'avancement de son activité.

L'agent s'engage à respecter l'ensemble de la législation en vigueur concernant l'exercice de sa mission, et qui concernent aussi et non seulement : le démarchage téléphonique, la prospection physique ou virtuelle, l'usage de données personnelles, etc.

Communication

L'agent a l'obligation d'utiliser son nom propre tel qu'il figure sur sa licence professionnelle, sur tout support, dans toute publicité, sur les contrats et dans toute correspondance.

L'adresse professionnelle de l'agent est celle déclarée au RSAC pour son activité. L'agent doit utiliser cette adresse pour toutes ses activités et sur tout support.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



Information

L'agent agit en tant que mandataire de l'agence et doit tenir celle-ci informée de l'exercice de sa mission.

L'agent doit notamment porter l'une des situations suivantes à l'attention de l'agence, sans délai, et lui fournir les éléments de preuve nécessaires (copie de la correspondance, de la procédure judiciaire, etc.) :

- toute plainte au fond concernant une transaction immobilière ou la fourniture de services de courtage immobilier, qu'elle soit déposée par un client ou par un tiers ;
- toute divulgation d'informations confidentielles sur les clients ;
- tout accident ou blessure survenant lors de la prestation de services de courtage immobilier ; toute accusation pénale portée contre un agent autre qu'une infraction au code de la route ;
- toute poursuite civile, assignation ou autre document juridique concernant l'activité immobilière de l'agent ;
- toute menace d'action judiciaire ou administrative contre l'agent ou la société résultant des services de courtage immobilier de l'agent ;
- tout acte de discrimination ;
- tout litige non résolu avec un autre agent ou un professionnel de l'immobilier affilié à une autre société de courtage.
- Tout litige ou problème prévisible relatif au paiement ou à la perception d'une commission.
- Toute autre situation impliquant une activité immobilière professionnelle qui pourrait entraîner une responsabilité de la société ou de toute personne associée à la société.
- Toute notification reçue de l'autorité nationale chargée de délivrer les licences immobilières concernant le statut de la licence d'agent immobilier.

Tout manquement par l'agent à cette obligation d'informer l'agence, en temps voulu, entraînera la résiliation du contrat de mandat conclu entre eux.

Représentation

L'agent agit au nom et pour le compte de l'agence dans le cadre exclusif du contrat qu'ils ont conclu ensemble. L'agent doit agir en sa qualité propre et l'agence n'offre aucune compensation financière aux sous-agents.

L'agent n'est pas autorisé à engager l'agence au-delà des termes du contrat de mandat qu'il a signé avec elle. L'agence ne saurait alors être engagée envers le ou les tiers concernés par des actes réalisés par l'agent, qui dépassent le cadre normal de la pratique professionnelle dans le domaine immobilier.

Aucune activité ne sera menée au nom de la société si elle n'est pas directement liée aux fonctions de l'agent, telles que définies au contrat de Mandat, pris conformément aux lois et réglementations en vigueur, ainsi qu'aux politiques et procédures ici décrites.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



Interdictions

En toute hypothèse, l'agent ne doit pas :

- ouvrir des bureaux physiques au nom de l'agence ;
- fournir des services de gestion immobilière par l'intermédiaire de l'agence. La gestion immobilière comprend, entre autres, la perception des loyers, la réalisation d'état des lieux, la réalisation de réparations et d'entretien, la sélection de locataires pour le compte de propriétaires ;
- représenter les deux parties d'une transaction de vente si l'agent ou un membre de sa famille est un mandant ou partie à la transaction ;
- s'engager dans des activités qui impliquent des prêts financiers ou bancaires ;
- ouvrir des bureaux, ni conclure de contrat de prestations de service, ni lier l'agence de quelque manière que ce soit sans son consentement écrit et préalable ;
- donner des conseils juridiques, d'évaluation ou fiscaux à quiconque en son nom ou au nom de l'agence. En aucun cas, un agent ne doit refuser ou décourager de quelque manière que ce soit un client de demander l'avis d'un avocat de son choix. Une telle activité doit plutôt même être encouragée ;
- s'inscrire ou participer à des sites d'enchères sans l'accord de l'agence.

Renouvellement des licences

L'agent s'engage à maintenir une licence professionnelle active conformément à la législation en vigueur. Il est de la seule responsabilité de l'agent de remplir toutes les exigences de formation continue.

L'agence peut, à sa seule discrétion, retirer la licence de son agent si sa licence n'est pas renouvelée à temps. Le non-renouvellement peut avoir de graves conséquences financières pour l'agent, notamment quant au versement de ses commissions.

L'agent s'engage à respecter toutes les règles et réglementations en matière de licence. Si un recours ou une action est intenté(e) contre un agent, il s'engage à en informer immédiatement l'agence afin d'y répondre dans les meilleurs délais et en assurant celle-ci de sa plus grande coopération.

Conflits d'intérêts

L'agent doit éviter de se livrer à des activités qui entraîneraient une question d'éthique commerciale ou un conflit d'intérêt envers l'agence, un client ou un tiers.

Les questions relatives à tout conflit réel ou potentiel, né ou à naître, doivent être adressées à l'agence, sans délai. La notion de conflit d'intérêt doit s'entendre très largement et ne saurait compromettre l'agent ou l'agence dans leurs activités professionnelles, guidées par l'éthique, la bonne foi et la loyauté.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



Non concurrence

L'agent est soumis aux règles de non-concurrence telles que décrites au contrat passé avec l'agence. L'agent s'interdit, pendant la durée de son mandat, d'agir personnellement ou par personne interposée, directement ou indirectement, contre les intérêts de l'agence et/ou lui causant une quelconque concurrence sur son secteur.

Aussi, l'agent s'interdit notamment de solliciter, recruter, employer les partenaires de l'agence, les vendeurs, les agents et/ou ses employés ou de les inciter à quitter l'agence, pendant la durée de sa mission avec l'agence.

COMMISSIONS ET FRAIS

Commissions de l'agent

La commission de l'agent est payable dans les conditions arrêtées et définies au contrat de mandat passé avec l'agence, et notamment dans les annexes produites à l'accord – valant dispositions contractuelles.

Toutes les commissions sont exclusivement dues à l'agence. À aucun moment, l'agent ne doit accepter de paiements établis directement à son ordre. Toutes les commissions et tous les frais sont soumis au partage des commissions de l'agence tel que prévu contractuellement.

Réclamations ou actions en justice pour commissions impayées

La décision d'engager une action en justice, une médiation ou un arbitrage contre une partie qui doit une commission à l'agence sera prise à la seule discrétion de celle-ci.

L'agence n'aura aucune obligation financière envers son agent, en raison de commissions non perçues. En cas de litige avec son agent, l'agence se réserve le droit de consigner chez elle la somme litigieuse.

L'agent ne peut, de son propre chef et sans autorisation de l'agence, retenir tout ou partie des commissions dues à l'agence.

Dépenses et frais de l'agent

L'agence n'est pas responsable des dépenses encourues par l'agent dans l'exercice de ses fonctions professionnelles, à moins qu'elles n'aient été approuvées à l'avance et par écrit par elle.

Aucune prestation, sortant du strict cadre de sa mission, ne sera proposée par l'agent à un client et ne pourra faire l'objet d'une quelconque rémunération de qui que ce soit.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



Espace de bureau

L'agence n'offre pas de bureaux physiques à l'agent.

Toutefois, les agents qui ont atteint le niveau de courtier international et ont accepté les politiques relatives à l'ouverture d'un bureau eXp Global France peuvent, avec l'approbation de l'agence, être autorisés à avoir un bureau physique eXp Global France.

Les frais d'installation et de maintien d'un bureau seront à la charge exclusive de l'agent responsable de ce dernier, sans qu'aucune charge ne soit supportée par l'agence. L'agent sera responsable du respect des normes et réglementations en vigueur concernant l'ouverture et le maintien d'un tel bureau.

PUBLICITÉ ET MARKETING

Publicité générale

Toute publicité réalisée par l'agent – quel qu'en soit le support - doit être préalablement examinée et approuvée par l'agence. L'agent est chargé de veiller à ce que toutes les publicités respectent l'ensemble des exigences légales.

En outre, l'agent peut, de temps à autre, souhaiter mener des campagnes publicitaires générales pour inciter les consommateurs à faire appel à ses services ou attirer des talents dans ses équipes. L'agence se réserve alors le droit de lui demander de fournir une copie de la publicité proposée pour examen avant publication. L'agence se réserve également le droit de contraindre tout agent à retirer une publicité si elle détermine, à sa seule discrétion, qu'une publicité est fautive, trompeuse, de mauvais goût, contraire à l'engagement d'attraction des agents, ou qu'elle donne une mauvaise image de l'agence ou de ses agents.

Toute publicité générale doit contenir la clause de non-responsabilité suivante :

"Les déclarations et opinions contenues dans cette publicité sont uniquement celles de l'auteur individuel et ne reflètent pas nécessairement les positions ou opinions d'eXp Global France SAS, ou de ses filiales ou sociétés affiliées. eXp Global France n'assume aucune responsabilité et ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou la qualité des informations fournies".

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



Panneaux publicitaires

L'agent doit se conformer aux règles suivantes applicables aux campagnes d'affichage de panneaux publicitaires :

1. Les panneaux doivent être conformes à toutes les exigences légales et réglementaires.
2. Le visuel utilisé doit être conçu ou expressément approuvé par écrit par l'agence ;
3. Les modèles de panneaux personnalisés doivent être soumis et approuvés par eXp Global France

Logo ou nom de la société

L'agent doit respecter, en toute hypothèse, les règles suivantes dans l'usage du logo ou du nom de l'agence :

1. Les agents doivent se conformer au cahier des charges relatif à l'usage de la marque eXp Realty et eXp Global France.
2. L'utilisation du logo et du nom de l'entreprise est considérée comme une publicité et doit être approuvée au préalable. Veuillez envoyer votre projet à aide@expfrance.fr pour approbation préalable.

Médias sociaux ou autres supports en ligne

L'utilisation des lettres eXp dans un nom de domaine, un nom de chaîne YouTube, une page Facebook, un pseudo Twitter ou tout autre média social est interdite, sauf à être approuvée par l'agence au préalable - sous peine de devoir être retirée sans délai desdits supports.

Sont considérés comme médias sociaux et supports en ligne, notamment :

1. Sites web
 - a. Les sites web immobiliers créés par des agents, y compris les blogs liés à l'immobilier, auront un lien vers www.expglobalfrance.fr avec le texte d'ancrage « eXp France ». Le codage visant à cacher les liens de l'entreprise aux moteurs de recherche est interdit
2. Noms de domaine
 - a. Les noms de domaine utilisés dans l'immobilier ou en rapport avec l'activité de l'agence ne peuvent pas utiliser la marque eXp.
3. Cartes de visite

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



- a. L'agent doit utiliser le dessin ou modèle des sigles ou logos de l'agence. Tout autre visuel est interdit, sauf autorisation expresse et préalable de l'agence.
- b. Les cartes de visite porteront les informations d'identification suivantes
 - i. Nom de l'agence
 - ii. Nom de l'agent accompagné de « Agent commercial RSAC + numéro RSAC »
 - iii. Titre de l'agent
 - iv. Mention : « Agent commercial indépendant de la société eXp Global France immatriculé au RSAC de (Ville) sous le numéro (numéro) »
 1. Les agents ne peuvent pas utiliser un titre qui pourrait raisonnablement laisser croire que l'agent est un employé de eXp France ou se présentant comme un employé d'eXp France. Il peut s'agir, par exemple, de "Recruteur", "Responsable du recrutement", "Vice-président du recrutement des agents", "Responsable du développement", ou de tout autre terme/titre de ce type qui pourrait créer une confusion quant à la position de l'agent par rapport à eXp France.
 2. Les titres peuvent comprendre l'un des éléments suivants :
 - a. Agent mandataire
 - b. Conseiller immobilier
 - c. Conseiller en immobilier
 - d. Négociateur immobilier
- c. Éléments supplémentaires pouvant figurer au recto des cartes de visite
 - i. Adresse électronique fournie par l'agence
 - ii. Numéro de téléphone direct de l'agent
 - iii. Site web de l'agence ou site de l'agent
 - iv. Comptes de médias sociaux tels que LinkedIn, Facebook et/ou Twitter
 - v. Site web ou blog personnel d'entreprise

Offres d'emploi

1. Les agents ne doivent pas faire de publicité sous de faux prétextes et/ou offrir dans des annonces des postes qui semblent être des offres d'emploi auprès eXp France.
2. Il est interdit aux agents de faire de la publicité sur des sites de recrutement ou d'affichage, sauf pour constituer leur équipe d'agents immobiliers ou leur personnel propre. La sollicitation ou le recrutement de professionnels immobiliers potentiels agents d'eXp France au moyen d'offres d'emploi sur des sites d'emploi Internet tiers (par exemple, Indeed, Glassdoor, LinkedIn, etc.) ne doit contenir aucune référence à eXp Realty.
3. Il est interdit aux professionnels de l'immobilier actuellement titulaires d'une licence d'eXp France d'utiliser les sites web d'emploi de tiers pour solliciter ou recruter des ressources humaines pour des postes non autorisés.
4. Il est interdit aux agents d'utiliser sur tout support professionnel, en ligne ou autre, des titres qui pourraient raisonnablement amener le public à croire que l'agent est un employé de eXp France ou à se présenter comme un employé d'eXp Realty.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



5. Il est interdit aux agents d'utiliser la marque eXp France, les images officielles, les logos ou toute autre propriété intellectuelle sans l'approbation du département marketing d'eXp France ou d'utiliser le nom "eXp" dans tout domaine public de site web ou page de média social.

Comportement personnel auprès des médias

L'agent est le mandataire de l'agence et donne une image directe de celle-ci au public lors de ses rapports avec les médias.

En conséquence, l'agent est tenu aux obligations suivantes face aux médias :

1. Eviter les arguments et le langage agressif qui pourraient donner une image négative de l'agence et/ou avoir un impact sur les activités de l'agent.
2. Respecter la vie privée des autres agents, du personnel, des clients et des partenaires d'eXp Global France et éviter tout propos diffamatoire.
3. Ne pas utiliser les médias sociaux pour faire concurrence à l'agence ou adopter un comportement susceptible de créer un conflit d'intérêts.
4. Ne pas divulguer de fausses informations, des propos trompeurs ou mensongers relatifs à l'agence ou à ses activités.
5. Ne pas divulguer le contenu interne ou toute donnée privée relative à l'agence ou son activité
6. Informer l'agence de toute information ayant trait à sa structure ou son activité, à laquelle il conviendrait de répondre. L'agent doit alors contacter aide@expfrance.fr. L'équipe lui répondra dans un délai de deux jours ouvrables.

Relations professionnelles avec les medias

1. L'agent doit se conformer aux prescriptions données dans "[Comment faire des relations publiques avec eXp Realty](#)" avant de s'engager auprès des médias
2. **Communiqués de presse** : tous les communiqués de presse mentionnant eXp France doivent être approuvés au préalable par l'agence, avant leur diffusion et inclure la mention suivante :

[Nom de l'agent] est un agent commercial indépendant d'eXp France et ceci n'est pas un communiqué de presse officiel d'eXp France, ni de la société mère eXp World Holdings, Inc. ou de toute autre filiale.

Une fois approuvé, le communiqué de presse ne peut être modifié sans une approbation supplémentaire des modifications. Envoyez vos questions et/ou le communiqué de presse complété à aide@expfrance.fr L'équipe répondra à vos questions ou à l'approbation du communiqué dans un délai de deux jours ouvrables.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



- 3. Devis et campagne de presse :** la société ne fournit généralement pas de devis pour les communiqués de presse et autres campagnes. Toutes les demandes de devis doivent être envoyées à aide@expfrance.fr pour examen. L'équipe répondra à vos questions ou approuvera le devis dans les deux jours ouvrables.
- 4. Interviews des médias :** si l'agent reçoit une demande des médias pour parler de eXp Realty - la société, ses produits ou services, les données, le cours de l'action, etc., il doit renvoyer le journaliste à aide@expfrance.fr. Toutes les demandes des médias concernant l'opinion de l'agent sur le marché local sont acceptables, mais tout ce qui concerne eXp Realty pourrait être problématique. Nous incitons l'agent à ne pas évoquer ces questions ou à demander notre avis préalable, en contactant : aide@expfrance.fr

Blogs et autres publications sur les réseaux sociaux

1. Les agents sont chargés de veiller à l'exactitude des informations diffusées sur les blogs et de tout le contenu en ligne concernant leur activité.
2. Si le blog doit être hébergé sur un autre site que celui de l'agent, l'approbation doit être obtenue par aide@expfrance.fr. L'équipe répondra aux questions ou à l'approbation dans un délai de deux jours ouvrables.
3. Lors de la publication et de la diffusion d'informations, les agents doivent surveiller les chaînes quotidiennement pendant la première semaine, puis chaque semaine par la suite pour détecter tout commentaire faux ou diffamatoire, et les supprimer ou faire supprimer dans les meilleurs délais.
4. Il est interdit aux agents d'exercer une activité qui enfreint une loi, une règle ou un règlement, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions d'utilisation des réseaux sociaux, les règles sur le RGPD
5. Les agents doivent respecter les conditions de service de tout réseau social ou de toute plate-forme publicitaire en ligne.
6. Les agents doivent s'identifier correctement, ne pas usurper l'identité d'une autre personne et inclure cette clause de non-responsabilité dans les médias sociaux : "Les opinions ici exprimées sont strictement personnelles et non celles de eXp France ».

Video

1. Les agents ne peuvent pas partager une vidéo enregistrée (par exemple, des sessions dans eXp World, des sessions du Sommet des actionnaires eXp, etc.) qui est destinée à un usage interne sans avoir reçu une approbation écrite préalable de l'agence.

Cela inclut la distribution sur des sites web et des médias sociaux (par exemple, Facebook, LinkedIn, YouTube, etc.) de telles vidéos.

eXp Realty se réserve le droit de limiter l'utilisation de tout contenu vidéo dans la mesure où eXp Realty détermine, à sa seule discrétion, que le contenu vidéo contient des

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



informations confidentielles sur eXp Global France ou ne représente pas exactement l'image ou la marque souhaitée par eXp Global France.

2. Lorsqu'il héberge une session dans eXp World, l'agent peut enregistrer la session mais uniquement avec le consentement des participants.

TRAITEMENT DES INFORMATIONS ET DONNEES

Fichiers de transactions immobilières

Tous les mandats d'achat et de vente, les offres, et tout autre document concernant la transaction doivent être téléchargés dans le système de gestion des transactions dans les deux jours ouvrables suivant leur exécution.

Tous les mandats d'achat et de vente, les offres, et tout autre document concernant la transaction **originaux** doivent être envoyés à l'agence dans les deux jours ouvrables suivant leur exécution.

Les dossiers de transaction doivent comprendre tous les documents liés à la transaction et toute la correspondance, les notes, les communications par courrier électronique, les messages textuels, etc.

Les agents sont encouragés à faire des copies de leurs dossiers. L'agence se réserve le droit de conserver les fichiers numériques pendant la période légale, comme l'exigent la loi. Le retrait non autorisé de tout fichier du système de gestion des transactions peut entraîner la résiliation de la licence de l'agent.

L'agent doit informer sans délai l'agence de tout changement d'adresse, de numéro de téléphone et d'adresse électronique de clients figurant dans les fichiers de l'agence.

En cas de résiliation de son contrat le lient avec l'agence, l'agent perdra l'accès à tous les outils, courriers électroniques, fichiers et sites tiers fournis par l'agence.

Plate-forme de communication

Par le biais de Workplace et eXp World, l'agence offre un large canal de communication et d'information à ses agents.

Il est de la responsabilité de l'agent de se tenir informé des dernières publications fournies par l'agence par ce biais.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



L'agent doit veiller à ne pas communiquer de noms d'utilisateur ou de mots de passe ou tout autre information permettant un accès quelconque au système.

Courrier électronique

L'agence fournit des adresses électroniques à tous ses agents afin de leur permettre de mener à bien leurs missions.

Le courrier électronique de l'agence peut être transféré à d'autres adresses électroniques et systèmes, à condition que le système fournisse une connexion sécurisée avec un minimum d'authentification.

Les agents utiliseront les comptes de courrier électronique fournis par l'agence pour communiquer avec d'autres agents et membres du personnel ainsi qu'avec les clients. Le courrier électronique fourni par l'agence sera le courrier électronique officiel utilisé pour transmettre toutes les communications de l'agence.

Sécurité des données et confidentialité

L'agent sera en prise avec des informations personnelles et confidentielles dans le cadre de ses activités et l'exercice de sa mission.

Tous les agents sont astreints au plus strict respect des règles applicables en vigueur concernant la transmission des données personnelles, leurs confidentialité et usage.

Si l'agent ne parvient pas à sécuriser les données et les informations confidentielles de ses clients, il n'en sera que seul responsable et indemniserà l'agence de tout préjudice éventuel que celle-ci pourrait subir de ce fait.

Le non-respect de cette obligation de sécurité constitue un motif de rupture du lien contractuel existant entre l'agent et l'agence.

Règles d'interdiction d'appel

L'agent doit se tenir au courant des règles relatives au registre national des numéros de téléphone exclus.

Les appels doivent être effectués dans le respect des lois nationales et étatiques applicables. Toute amende résultant d'une violation de la loi "Ne pas appeler" ou de toute autre sollicitation sera payée par l'agent qui a enfreint ladite règle.

Drones

Les agents qui souhaitent utiliser des drones dans le cadre des activités de leur société s'engagent à se familiariser avec toutes les règles de la société relatives aux petits drones et à les respecter.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES



Consommation de drogues et d'alcool

La consommation de drogues et d'alcool est strictement interdite dans le cadre des services de courtage immobilier. En conséquence, il est interdit aux agents de posséder, vendre, consommer de l'alcool ou des drogues, de sentir l'alcool ou d'être sous l'influence d'une drogue quelconque (sauf autorisation d'un médecin) ou de s'engager dans la consommation d'alcool lorsqu'ils sont engagés dans des services de courtage immobilier et dans le cadre de leur travail pour la société.

L'agent doit également décourager la consommation de drogues ou d'alcool par toute partie au cours d'une transaction. Lorsqu'il découvre qu'une partie est sous l'influence de drogues ou d'alcool, l'agent doit prendre les mesures appropriées pour mettre fin à l'activité de la journée et lui suggérer de discuter ou de conclure la transaction une autre fois.

Droits de propriété intellectuelle

Les agents doivent se familiariser avec toutes les lois, règles et réglementations relatives aux droits de propriété intellectuelle et s'y conformer.

Par "propriété intellectuelle", il est entendu toutes les principales formes de protection juridique des droits intangibles, y compris les droits d'auteur, les marques, les brevets, les secrets commerciaux, les dessins et modèles et autres droits similaires.

AVERTISSEMENT : eXp Realty et/ eXp France se réserve le droit de mettre à jour le présent Manuel. Les mises à jour seront communiquées par le biais de Workplace, d'eXp News (bulletin d'information hebdomadaire) et/ou de la réunion hebdomadaire de l'agence. L'agent disposera de sept jours à compter de la notification des modifications pour examiner les changements effectués et demander des éclaircissements. Au terme de ces sept jours, les changements seront considérés comme acceptés par l'agent.