

FAQ

1. Qui est chargé de vous accompagner chez eXp?
2. J'ai des problèmes de connexion
3. Puis-je utiliser MODELO depuis une tablette ou un smartphone ?
4. Comment me former sur MODELO ?
5. Comment joindre le SAV ?
6. Les mandats saisis dans Protexa peuvent-ils être consultés dans Modelo ?
7. Les conseillers peuvent-ils consulter leur registre Protexa ?
8. Les conseillers peuvent-ils saisir un avenant dans Modelo sur un mandat qui a été saisi dans Protexa ?
9. Le système me demande de relancer la cérémonie des signatures quand je veux valider la signature électronique
10. Puis-je envoyer par mail le mandat signé pour relecture à plusieurs personnes ?
11. Est-il possible de combiner une signature électronique avec une signature manuscrite ?
12. Comment modifier mon mandat ?
13. Délégation de mandat.
14. Puis-je créer un dossier par client ?
15. Ai-je accès au Registre Tracfin?
16. Pourquoi l'ERP est indisponible ?
17. De combien de temps les signataires disposent-ils pour signer le mandat une fois la cérémonie de signature envoyée ?
18. Dans le cadre de la Signature d'un mandat exclusif pour prise de location, qui est le titulaire de la carte T ?
19. Est-il possible de rédiger un avant contrat ou bail ?
20. eXp est une SAS
21. Le document d'informations précontractuelles
22. Droit de rétractation
23. Puis-je créer mes propres modèles de mandat dans Modelo?
24. Puis-je prendre le mandat de vente d'une péniche?
25. Convention de délégation entre deux agents
26. Désignation du bien à vendre
27. Etat civil/marital des mandants
28. VEFA points particuliers
29. Signature mandat à distance
30. Comment faire apparaître mon mandat sous modelo comme signé ?
31. Est-ce obligatoire de remplir l'état civil demandé dans la case "mandant"?

- 32. Existe-t-il un mandat spécifique pour la vente de la nue-propiété?
- 33. Utilisation d'une adresse mail pour une signature électronique
- 34. Où trouver les barèmes d'EXP?

1. Qui est chargé de vous accompagner chez eXp?

juridique@expfrance.fr concernant la rédaction, des points juridiques ou commerciaux à éclaircir.

Cependant, avant de nous solliciter et dans un souci d'efficacité, merci de consulter notre Petit Manuel d'utilisation MODELO 😊

2. J'ai des problèmes de connexion, 2 options :

- Cliquez sur mot de passe oublié
- Scanner le QR code pour se connecter (**durée de vie du lien 6h**)

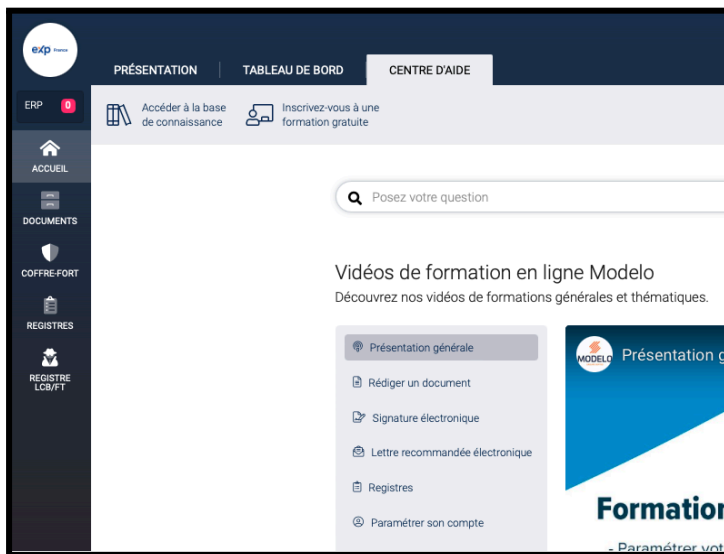
3. Puis-je utiliser MODELO depuis une tablette ou un smartphone ?

Oui, car vous vous connectez à Modelo par l'intermédiaire d'un navigateur web en renseignant l'adresse : <https://doc.modelo.fr/>

Modelo n'est pas une application.

4. Comment me former sur MODELO ?

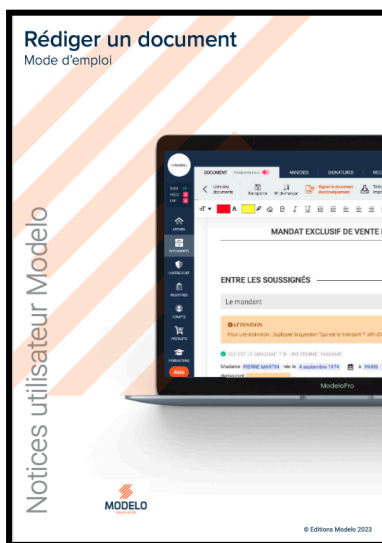
- Suivre les vidéos sur YouTube [Lien YouTube](#)
- Suivre la vidéo dans l'Académie Modelo **SE FORMER AUX SOLUTIONS MODELO**
- Suivre les notices disponibles dans le **CENTRE D'AIDE**



- Voir les replays des formations organisées pour eXp ([Lien Espace collaborateurs](#))

- **CONSULTEZ LES NOTICES D'UTILISATION**

Elles sont disponibles dans l'onglet **CENTRE D'AIDE** - Document, Signature et Registre sont pertinents pour vous (Recommandé, Coffre fort et Compte sont inutiles). ELLES SONT TRES COMPLETES.



5. Comment joindre le SAV ?

Le SAV Modelo est uniquement joignable par mail, onglet centre d'aide "contacter le support Modelo". Vous pouvez poser votre question par thématique, cette base est enrichie chaque jour de vos questions.

6. Les mandats saisis dans Protexa peuvent-ils être consultés dans Modelo ?

Les mandats saisis dans Protexa ne sont pas visibles dans Modelo.
Aucun transfert du corpus des mandats a été effectué de Protexa à Modelo

7. Les conseillers peuvent-ils consulter leur registre Protexa ?

Non, cette action est permise aux seuls administrateurs. Merci de contacter juridique@expfrance.fr en cas de besoin.

A noter : tous les mandats Protexa signés par voie électronique vous ont été envoyés par mail à chaque fois, donc vous les avez 😊

8. Les conseillers peuvent-ils saisir un avenant dans Modelo sur un mandat qui a été saisi dans Protexa ?

- Oui, cependant il faudra saisir de nouveau les informations (noms, adresses etc..) et noter le numéro du mandat originel.
- Quand vos prochains mandats seront saisis dans Modelo, il sera tout à fait possible de les injecter dans tous les autres documents (avenants, offres, bons de visite etc..) tout comme il sera tout à fait possible de les visualiser et d'accéder à votre registre des mandats.

9. Le système me demande de relancer la cérémonie des signatures quand je veux valider la signature électronique

Vérifiez que tous les champs sont correctement complétés, notamment concernant l'identité des signataires.

Les noms et prénoms doivent impérativement être renseignés, il s'agit d'une obligation légale, faute de quoi le système sera bloqué.

ATTENTION : assurez-vous que votre mandat est correctement rempli avant d'envoyer la cérémonie de signature car elle est **payante par signataire**. Ce coût est à la charge d'eXp. Tout abus sera sanctionné, merci de votre considération.

10. Puis-je envoyer par mail le mandat signé pour relecture à plusieurs personnes ?

Oui, et nous vous le recommandons afin d'éviter des cérémonies inutiles.

Dans l'onglet document, cliquez sur le bouton "partager" en haut, une fenêtre s'ouvre.

Sélectionnez les documents à partager, puis cliquez sur **suivant** et **ajouter un destinataire** (ou notaire) et enfin sur **suivant**.

11. Est-il possible de combiner une signature électronique avec une signature manuscrite ?

Non

12. Comment modifier mon mandat ?

Allez dans registre des mandats, ouvrir le document, en bas à droite, cliquez sur "**éditer le mandat**"

Allez dans l'onglet "**document**", puis cliquez sur "**éditer le document**", puis "**valider**" et modifier les mentions nécessaires.

Enfin, n'oubliez pas d'**enregistrer**

13. La délégation de Mandat :

a. Quand dois je faire une délégation de mandat

La délégation doit être faite dans le cadre d'une collaboration avec une autre agence immobilière, ou dans le cadre d'une vente inter-cabinet, afin que les honoraires soient payés.

Si notre société EXP est détenteur du mandat de vente, le **DÉLÉGANT** est EXP et le **DELEGATAIRE** sera l'autre agence. C'est l'autre agence qui donnera un numéro de délégation car celle-ci sera enregistrée dans leur registre des mandats.

Si c'est l'autre **AGENCE** qui est détenteur du mandat alors elle est le **DÉLÉGANT** et EXP est le **DELEGATAIRE**. EXP devra donner un numéro de registre à la délégation.

b. Comment enregistrer une délégation dans le registre des mandats.

Pour se faire vous devez vous rendre dans MODELO à l'onglet REGISTRE et prendre un nouveau numéro de MANDAT. Vous indiquerez dans le détail que c'est une **DELEGATION** d'UN MANDAT SIMPLE OU EXCLUSIF de **L'AGENCE X** d'un bien situé à

Un numéro vous sera attribué. Ce numéro vous devrez le communiquer à l'autre agence.

c. Qui signe la délégation de mandat ?

Concernant la signature, si EXP est détenteur du mandat, c'est le détenteur de la carte T qui délègue le mandat, donc Madame Béatrice DORNIER ou à défaut un salarié habilité, merci de renseigner l'adresse email du service juridique (juridique@expfrance.fr) et le numéro de tel: 06.09.88.30.50 dans les champs du signataire.

Si nous recevons la délégation, l'agent commercial peut lui-même signer la délégation.

d. Comment rattacher la délégation dans MODELO

Vous devez créer un nouveau document dans MODELO : "LETTRE VIERGE" puis indiquer dans le libellé que c'est une délégation d'une agence immobilière X d'un bien situé àet insérer en annexe la copie de la délégation signée.

A noter, une délégation ne peut être faite qu'à un confrère détenteur de la carte T en cours de validité. Merci de vérifier sur le site CCI la validité de la carte T de la personne concernée.

Une délégation faite à un notaire est possible (malgré que cela soit hors loi HOGUET) mais impossible à un avocat.

Le processus complet est disponible dans le [Petit Manuel Modelo](#) : FAQ

14. Puis-je créer un dossier par client ?

Cette fonctionnalité n'est pas encore disponible

15. Ai-je accès au Registre TRACFIN?

Oui, une fois les 3 obligations remplies (**Lien Petit Manuel Modelo**):

- Avoir suivi la formation Tracfin depuis l'académie Modelo
- Avoir envoyé votre attestation de formation à integration@expfrance.fr
- Avoir signé la note de procédure interne Tracfin

16. Pourquoi l'ERP est indisponible ?

Il s'agit d'une option payante dont nous n'avons pas besoin car lors de la prise de votre mandat vous êtes en possession des diagnostics obligatoires fournis par votre vendeur, l'ERP en fait partie.

17. De combien de temps les signataires disposent-ils pour signer le mandat une fois la cérémonie de signature envoyée ?

Le lien pour la signature est valable 5 jours.

Au-delà du délai de 5 jours, il y a possibilité de relancer la signature en allant sur le mandat, puis onglet signature et cliquer sur " relancer par mail " ou en haut à droite " partager le lien pour signature".

18. Dans le cadre de la Signature d'un mandat exclusif pour prise de location, qui est le titulaire de la carte T ?

Dans cette hypothèse, la carte T à laquelle il est fait référence est celle de Samuel Caux en sa qualité de Président d'eXp France.

19. Est-il possible de rédiger un avant contrat ou bail ?

Non, la société eXp vous laisse vous rapprocher des notaires pour la rédaction des avants contrats ou de notre partenaire WeAct.

Concernant les baux (habitations - commercial etc...) c'est au bailleur de télécharger un modèle et de se charger de la signature du document avec le locataire.

20. eXp est une SAS

Attention lors de la rédaction de vos mandats, eXp doit impérativement y figurer en tant que **SAS** et non EI. De ce fait, sélectionnez bien l'option "**Société**", enfin, relisez bien vos mandats avant de lancer vos cérémonies de signatures.

21. Le document d'informations précontractuelles

Dans le cadre d'un mandat signé à distance (signature électronique), la loi Hamon impose au professionnel de communiquer au consommateur un certain nombre d'informations, notamment le délai et les modalités du droit de rétractation, ainsi que le formulaire type de rétractation. Le DIP est inclus dans les modèles de mandats de vente. Pour les mandats de location ou de recherche, le DIP n'est pas inclus, il convient de générer ce document dans MODELO.

22. Droit de rétractation

N'oubliez pas de sélectionner l'exécution ou non exécution du mandat pendant le délai de rétractation.

23. Puis-je créer mes propres modèles de mandat dans Modelo?

Non, cela n'est pas possible, cela couperait l'accès aux mises à jour.

24. Puis-je prendre un mandat de vente d'une péniche?

Oui, bien qu'il s'agisse d'un bien considéré comme mobilier et non immobilier, si cette dernière est soumise à l'impôt foncier, nous pouvons le commercialiser.

25. Convention de délégation entre deux agents

Lorsque deux agents s'entendent pour partager un ou plusieurs mandats détenus par l'un des deux, ainsi que les honoraires afférents, il convient de rédiger une convention afin de déterminer les conditions de partage. Cette convention est disponible dans le lien suivant: [Convention de partage](#) La convention doit être signée par toutes les parties.

26. Désignation du bien à vendre

Lors de la rédaction des mandats de vente, il est impératif de s'assurer que la désignation du bien **soit strictement identique à celle figurant dans l'acte de propriété**. Il faudra également y faire figurer les **références cadastrales** et les **numéros de lots** ainsi que les **tantièmes associés** dans le cas de lots de copropriété.

27. Etat civil/ marital des mandants

L'état civil des mandants doit être précis et vérifié. Il est impératif de faire figurer les unions précédentes ainsi que leur éventuelle dissolution, les contrats de mariages (type et date), les dates de décès des conjoints ou ascendants (dans le cas de succession). Ce point permet de s'assurer que l'ensemble des propriétaires soit bien signataire du mandat.

28. VEFA points particuliers

Pour qu'un mandat soit valable, il convient de ne pas omettre les points suivants:

- Description du bien ou projet (date de démarrage des travaux, date de livraison, nombre de lots, etc...)
- Références cadastrales
- Nombre de lots et règlement de copropriété le cas échéant
- Plans
- Permis de construire
- Honoraires: eXp Global France applique la grille tarifaire imposée par le promoteur ainsi que la rémunération prévue par ce dernier sur le mandat cadre ou sur le mandat de commercialisation

29. Signature mandat à distance

Il n'est pas toujours facile d'organiser la signature d'un mandat de vente, surtout lorsque les vendeurs ne sont pas sur place ou qu'il s'agit d'une indivision.

La loi Hoguet est très stricte en matière de process de signature de mandat. Outre les nombreuses mentions et informations à faire apparaître, il est indispensable également de respecter les obligations suivantes :

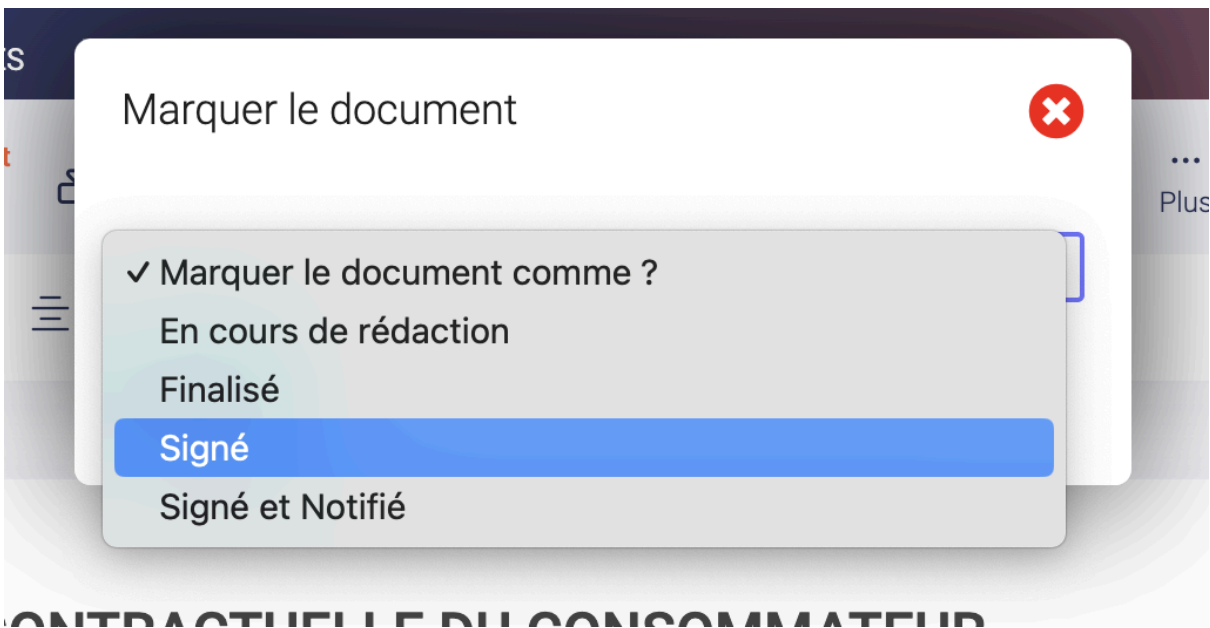
- signer des mandats originaux (pas de scan ni de mail),
- faire autant d'exemplaires que de parties ayant des intérêts distincts (donc au moins 2 exemplaires),
- enregistrer le mandat dans votre registre des mandats le jour même de la signature (les dates doivent correspondre),
- reporter le numéro d'enregistrement sur chaque exemplaire remettre un exemplaire original aux vendeurs le jour même de la signature,

Si un de ces formalisme n'est pas respecté, le mandat est considéré comme nul, et comme vous le savez tous: Pas de mandat = Pas de commission !

30. Comment faire apparaître mon mandat sous modelo comme signé?

Une fois que le mandat a été signé en version papier, vous pouvez modifier l'état de votre mandat en suivant les étapes ci-dessous:

- insérer le SCAN de votre mandat papier en annexe de votre mandat;
- changez le statut du mandat manuellement en cliquant sur étiquette en haut à droite de votre mandat;
- choisir "marqué le document comme signé".



31. Est-ce obligatoire de remplir l'état civil demandé dans la case "mandant"?

Aucun texte légal ne prévoit, de façon générale, que dans un contrat, l'identité des signataires soit renseignée. Pourtant de cet élément dépend la validité même du mandat de l'agent immobilier et donc le droit à honoraires de l'agent immobilier.

D'une part, au regard de Tracfin notamment, l'identité du client doit être vérifiée lors de l'entrée en relations d'affaires. Copie de la pièce d'identité doit être conservée pendant 5 ans. Dans le cadre de la responsabilité professionnelle, le délai peut plus long (appréciation du risque). Le non-respect de la réglementation Tracfin expose le porteur de carte professionnelle à une procédure devant la Commission nationale des sanctions.

D'autre part, en pratique, comment un professionnel rédacteur d'acte peut-il établir un mandat de vente sans production de la pièce d'identité et du titre de propriété ? Ensuite, la situation matrimoniale du mandant a une incidence sur la propriété du bien. Il semble donc indispensable qu'elle soit connue et envisagée, toujours au stade précédant la signature du mandat. De même, la profession est essentielle, s'agissant de vérifier si le mandant fait l'objet d'une procédure collective le privant potentiellement des droits de gestion de son patrimoine personnel.

Mention des éléments de « civilité » au mandat atteste des diligences accomplies par le professionnel.

Une civilité correctement renseignée sur un mandat permet d'assurer l'efficacité du mandat, conditionne potentiellement sa validité, et protège l'agent immobilier de toute contestation, voire d'une condamnation, le porteur de la carte professionnelle étant responsable des actes accomplis ou conclus en son nom.

32. Existe-t-il un mandat spécifique pour la vente de la nue-propriété?

Le viager consiste à vendre à un tiers un bien immobilier en échange d'une **rente** périodique (mensuelle, trimestrielle ou annuelle).

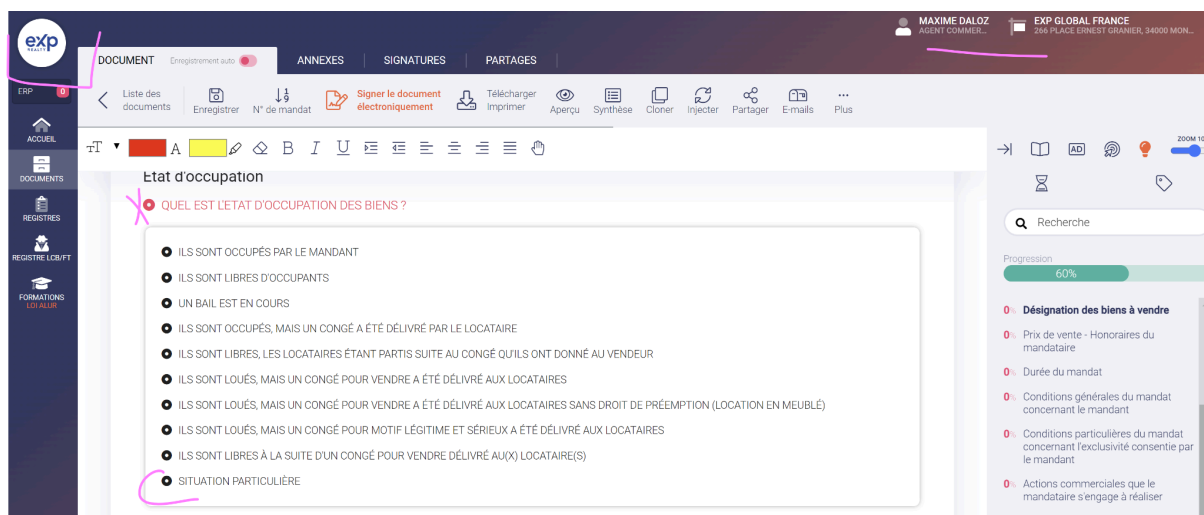
Au décès du crédientier (vendeur), le viager cesse et le débirentier entre en possession du bien sans faire aucune démarche.

La vente en démembrement de propriété est une technique patrimoniale couramment proposée dans le cadre de la transmission de patrimoine à ses descendants. Elle permet en effet de régler une partie de la succession future de son vivant.

En cas de vente de la seule nue-propriété, le vendeur **se réserve l'usufruit** qui lui permet, selon ses choix, de se maintenir dans son habitation à titre de résidence principale **ou** de louer ce même bien afin d'en tirer des revenus complémentaires. Quant au nu6propriétaire, celui-ci lui permet le droit de devenir au terme de l'usufruit (décès de l'usufruitier ou à une période donnée), plein propriétaire en franchise de droits et d'impôts.

Il n'est pas établi de mandat spécifique à la vente de la nue-propriété. Il revient au rédacteur de l'acte de définir la nature du bien vendu (désigner le bien ainsi que le droit de propriété).

Aux termes du mandat exclusif de vente, vous avez la possibilité de rédiger librement les conditions d'occupation du bien au jour du mandat et au jour de la signature de l'acte de vente définitif en répondant "SITUATION PARTICULIERE" à la question "QUEL EST L'ETAT D'OCCUPATION DU BIEN ?" :



33. Utilisation d'une adresse mail pour la signature électronique

Il n'est pas possible d'utiliser une seule adresse mail pour deux signataires distincts.

En effet, il faut une adresse mail par signataire.

De ce fait, si l'un ou l'autre n'a pas d'adresse mail, il faudra que le mandat soit signé en version papier.

34. Où trouver les barèmes d'EXP?

Nos barèmes sont présents sur notre site internet cliquable en maximum deux clics comme l'exige la loi.

Vous pouvez également les retrouver dans votre espace collaborateur:

[**BAREME HONORAIRES EXP**](#)