

Mentions Légales des espaces privés de ORALIA

Les espaces privés de ORALIA sont la propriété de la société ORALIA PARTENAIRES Société par actions simplifiée au capital de 32.942.352 € - Siège Social : 94 quai Charles De Gaulle, 69006 LYON – 397 581 984 302 RCS LYON – Téléphone : 04 72 82 05 00 – courriel : info@oralia.fr

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : Karine OLIVIER

RESPONSABLE DE LA REDACTION : Karine OLIVIER

HEBERGEMENT DU SITE INTERNET MyORALIA.fr :

ORALIA PARTENAIRES Société par actions simplifiée au capital de 32.942.352 euros - Siège Social : 94 quai Charles De Gaulle, 69006 LYON – 397 581 984 302 RCS LYON – Téléphone : 04 72 82 05 00 – courriel : info@oralia.fr
N°SIRET : 397 581 984 000 28

Les espaces privés de ORALIA, ainsi que tous les éléments qui les composent, tant sa structure générale que son contenu (textes, slogans, graphiques, images, vidéos, photos et autres contenus), appartiennent à ORALIA. Toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle des services et contenus sont prohibés et constitue des actes de contrefaçon.

Conditions Générales d' Utilisation des espaces privés de ORALIA

SOMMAIRE

1. Objets des CGU
2. Définition
3. Acceptation des conditions – modification des conditions
4. Accès aux services
 - 4.1 Les services génériques et communs aux espaces privés de ORALIA
 - 4.2 Les services spécifiques aux espaces privés de ORALIA
5. Accès et disponibilité au site
6. Utilisation du site
7. Propriété intellectuelle

8. Données personnelles – CNIL
9. Limitation de responsabilité
10. Force majeure
11. Résiliation - suspension
12. Conséquences liées à la résiliation
13. Permanence
14. Réclamation
15. Intitulé des clauses
16. Droit applicable- attribution de compétence

1. OBJETS DES CGU

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition des espaces privés de ORALIA et les conditions de leur utilisation par les utilisateurs. Les Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent à tout accès et à toute consultation et utilisation des espaces privés ORALIA par un utilisateur. Les termes précédés d' une majuscule sont définis à l' article " Définitions ".

2. DÉFINITIONS

Conditions Générales d'Utilisation : désigne les présentes conditions générales d'utilisation.

Les espaces privés de ORALIA désignent des environnements digitaux et sécurisés, matérialisés par un site internet web. Ils donnent accès à des services et contenus relatifs à des contrats, des biens immobiliers, des documents et des offres attractives. L'accès à ces espaces est gratuit pour tous les utilisateurs.

Les espaces privés de ORALIA comprennent :

- *L'espace privé dédié au suivi des contrats et aux opérations immobilières associées* est accessible sur le site www.myoralia.fr depuis un navigateur internet web. Il propose des services et données permettant le suivi et la gestion des contrats de location, de vente, de gestion locative et de gestion de copropriété.

Compte Utilisateur : désigne le compte individuel ouvert par un individu dans un espace privé ORALIA en renseignant tout au moins ses nom, prénom et email et en choisissant un mot de passe. Les comptes utilisateurs nécessitent l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation pour être ouverts. La création d'un compte utilisateur lui permet d'accéder aux espaces privés de ORALIA listés ci-dessus.

Site ou Site Internet : désigne un environnement électronique interactif édité et exploité par le groupe ORALIA, accessible depuis un navigateur internet aux adresses www.myORALIA.fr et permettant l'accès aux services et contenus.

Services : désigne les fonctions proposées au sein d'un site internet web ou mobile ou d'une application mobile et permettant leur bon usage. A ce jour, tous les services proposés sont gratuits.

Utilisateur : désigne toute personne physique qui accède à un environnement privé de ORALIA (sites internet web et mobile ou applications mobiles) dans le cadre d'un usage strictement privé, en vue de réaliser une action de consultation des informations ou d'utilisation des services qui lui sont proposés.

Société : désigne ORALIA PARTENAIRES ainsi que toutes sociétés affiliées au sens de l'article L233-3 du code de commerce.

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS – MODIFICATIONS DES CONDITIONS

Au moment de la consultation et de l'utilisation d' un espace privé proposé par ORALIA, l' utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales d' Utilisation et déclare expressément les accepter sans réserve et les consulter régulièrement.

Les présentes Conditions Générales d' Utilisation pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur et accessibles à partir de sa première connexion à l' espace privé suivant la modification. L' Utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser les espaces privés depuis un site internet ou une application mobile. Il reconnaît également avoir vérifié que la configuration informatique qu' il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en bon état de fonctionnement.

L' acceptation des conditions générales d' utilisation propres à chaque contrat pourra être demandée à l' Utilisateur.

4. ACCES AUX SERVICES

L' accès aux services est gratuit et est conditionnée par la création d' un compte utilisateur.

4.1 Les services génériques et communs aux espaces privés de ORALIA

- **LA CREATION D' UN COMPTE ET LA CONNEXION**

La création d' un compte utilisateur conditionne l' accès aux espaces privés de ORALIA dans les limites de chaque fonctionnalité dédiée à chaque service.

La création d' un compte utilisateur sur l' un des espaces privés de ORALIA :

- *L' espace privé dédié au suivi des contrats* accessible sur le site www.myORALIA.fr depuis un navigateur internet web ou mobile.

Informations à fournir

Lors de son inscription, l' utilisateur doit fournir à ORALIA certaines informations par le biais d' un formulaire mis à sa disposition sur l' un des espaces privés de ORALIA et/ou

par tout autre moyen que ORALIA pourrait mettre en place. L' utilisateur garantit que les informations qu' il transmet sont exactes, sincères et à jour.

Conditions

L' Inscription est subordonnée aux conditions cumulatives suivantes :

- La vérification par l' utilisateur de sa civilité, son nom, son prénom, son adresse de courrier électronique qu' il choisira pour se connecter ainsi que son mot de passe et au moins un numéro de téléphone mobile.
- L' utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation.
- L' utilisateur doit préciser s' il accepte ou non de recevoir des communications de ORALIA et/ou de ses partenaires.

La création d' un compte utilisateur conditionne l' accès aux espaces privés de ORALIA.

La création d' un compte utilisateur depuis l' un des espaces privés de ORALIA permet l' accès aux espaces privés de ORALIA, listés ci-dessus.

Pour se connecter à un espace privé de ORALIA, le client devra utiliser le login et le mot de passe qu' il a renseigné à l' occasion de la création de son compte utilisateur.

Il s' agit d' identifiants qui peuvent être modifiés par l' Utilisateur depuis l' un des espaces privés de ORALIA et qui respectent la politique de mot de passe d' ORALIA.

- **MON PROFIL**

Il est proposé à l' utilisateur de personnaliser son profil en fonction de ses contrats.

Les téléphones et adresses emails sont les 2 informations minimales de contact qu' il est possible de saisir et ou de modifier sous réserve de conserver.

Chaque modification des coordonnées sur un profil de bien par l' utilisateur met à jour automatiquement vos coordonnées dans notre outil de gestion de la relation client.

- **NOUS CONTACTER / POSER UNE QUESTION**

Ce service permet à l' ensemble des utilisateurs de l' espace privé client ORALIA de pouvoir interroger un collaborateur de l' Agence pour toute question d' ordre générale

(gestion comptable, intervention en cours, contentieux, travaux, gestion courante, etc....).

Il s'agit d'un service permettant aux clients de contacter son conseiller sur une thématique liée à un contrat d'un service, proposé par une société du Groupe.

La messagerie permet au conseiller d'assurer un meilleur traitement des demandes des clients.

Faire une demande au conseiller depuis la messagerie permet au client de centraliser toutes ses demandes dans un espace commun.

Pour contacter son conseiller depuis la messagerie, il est nécessaire de choisir les thèmes et sous-thèmes relatifs à votre demande.

Ce service permet aussi à l'utilisateur d'indiquer s'il souhaite être contacté téléphoniquement par l'Agence et le créneau horaire choisit.

Cette fonctionnalité prendra la dénomination de POSER UNE QUESTION pour les clients propriétaires mandants.

Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l'utilisateur doit faire usage d'un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l'accès au compte des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation et des dispositions légales en vigueur.

- **MON AGENCE**

Chaque utilisateur aura accès aux informations relatives à l'Agence ORALIA avec laquelle il est en relation. Il retrouvera l'adresse de l'Agence, ses coordonnées, un plan d'accès ainsi que les horaires d'ouverture.

L'utilisateur aura accès aux coordonnées de ses principaux interlocuteurs au sein de l'Agence.

- **LE REGROUPEMENT DES BIENS SOUS UN SEUL COMPTE**

Il est proposé à l' utilisateur, titulaire de plusieurs comptes, de regrouper l' ensemble de ses comptes clients sous un compte unique à la condition d' avoir opté positivement pour cette action.

L' utilisateur devra cliquer sur « Regrouper mes biens sous un seul compte », et saisir l' identifiant et le mot de passe de ses autres comptes clients ORALIA.

Ce regroupement de compte ne sera possible qu' à la condition que l' utilisateur utilise une adresse mail unique pour l' ensemble des comptes qu' il souhaite regrouper.

Le regroupement de compte entraînera la création d' un compte principal dans lequel l' utilisateur retrouvera l' ensemble de ses biens repartis en sous compte distinct.

Le regroupement des comptes n' aura pas d' impact sur les données présentes dans les bases de données métiers d' ORALIA.

- **NOS SERVICES POUR VOUS FACILITER LA VIE**

Il est proposé à l' utilisateur un accès à des offres référencées auprès de partenaires, que l' utilisateur est libre de souscrire ou non.

- **JOINDRE UN DOCUMENT**

Service permettant à l' Utilisateur de transmettre à son gestionnaire tout document utile et relatif à la gestion ou l' occupation de son bien/immeuble (ex: attestation d' assurance pour l' utilisateur locataire, etc...)

Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l' utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d' utilisation et des dispositions légales en vigueur.

- **LA SIGNATURE ELECTRONIQUE**

Il est proposé à l' ensemble des Utilisateurs de pouvoir signer électroniquement l' ensemble des documents nécessaires à la gestion courante du bien/immeuble.

Ce service est opéré par notre partenaire DOCUSIGN.

Ce service dispose de CGU dédiées dont la communication peut être demandé par tous moyens.

- **ORALIA SOUTIENT NOS COMMERCANTS DE PROXIMITE**

Il est proposé à l' utilisateur exploitant un commerce de le référencer sous l' onglet ORALIA SOUTIENT NOS COMMERCANTS DE PROXIMITE et qui sera accessible à l' ensemble des Utilisateurs.

Ce référencement permettra une géolocalisation du commerce sur une carte avec une icône dédiée à l' activité (restauration, coiffeur, etc...) en précisant son adresse et son nom.

Le cas échéant une réduction pourra être proposée aux Utilisateurs du site qui présenteront la carte « JE SOUTIENS LE COMMERCE DE PROXIMITE ».

Le référencement suppose l' envoi d' un formulaire détaillant l' activité, le nom du commerce, son adresse, son numéro de téléphone, son site internet, une présentation globale et l' éventuelle réduction applicable.

- **BOITE A IDEE**

Ce service permet à l' ensemble des Utilisateurs ORALIA de pouvoir soumettre des idées et suggestions pour l' amélioration et l' évolution de la qualité des services proposés.

Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l' Utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des Utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes Conditions Générales d' Utilisation et des dispositions légales en vigueur.

4.2 Les services spécifiques aux espaces privés de ORALIA

- **MES DOCUMENTS**

Les utilisateurs de l' Espace privé clients ORALIA auront accès aux principaux documents liés à l' exécution du contrat qui selon leur qualité (Propriétaire, Copropriétaire et locataire).

- **LE SIGNALEMENT D' UN PROBLEME**

Il est à disposition des clients Copropriétaires et Locataires.

Il s' agit d' un service permettant aux clients Copropriétaires d' informer ORALIA d' un dysfonctionnement dans les parties communes de leur Immeuble, par l' envoi d' un message, accompagné éventuellement d' une photo. Ce message est directement transmis à l' équipe en charge de la gestion de l' Immeuble.

Il permet également aux clients Locataires d' informer ORALIA d' un dysfonctionnement au sein de leur logement ou dans les parties communes de leur Immeuble, par l' envoi d' un message, accompagné éventuellement d' une photo. Ce message est directement transmis à l' équipe en charge de la gestion du bien.

Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l' utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d' utilisation et des dispositions légales en vigueur.

- **LA VIE DE MON PATRIMOINE / DE MA COPROPRIETE / DE MON LOGEMENT**

L' ensemble des utilisateurs de l' espace privée client, aura un accès à un onglet relatif à la vie de son bien et de l' immeuble. Cette fonctionnalité est dépendante de la qualité de l' utilisateur mais regroupera des fonctionnalités similaires.

Ces onglets recenseront notamment le traitement des problèmes signalés, les différentes interventions en cours, en attente ou à venir, le suivi des sinistres, les travaux en cours, et les archives liés.

- **L'ANNUAIRE DES COPROPRIETAIRES**

Un Service d' annuaire est mis à disposition des utilisateurs copropriétaires.

Par défaut, seules les informations relatives aux noms et prénoms des copropriétaires et au(x) numéro(s) du/des lot(s) qu' ils détiennent au sein de la copropriété seront disponibles.

La communication du numéro et adresse mail suppose une démarche active de l' utilisateur qui aura la possibilité de choisir de communiquer ces éléments en choisissant de partager ces informations sur l' onglet MON PROFIL. L' utilisateur copropriétaire aura par ailleurs la possibilité de modifier et/ou de supprimer à tous moment les données communiquées.

Chaque copropriétaire est responsable des coordonnées qu' il communique.

Les utilisateurs de ce service doivent faire un usage des données personnelles des autres copropriétaires de manière sérieuse, légale et respectueuse. Ce service ne dispose pas de système de modération. Les utilisateurs sont responsables de l' usage qu' ils choisiront de faire avec les coordonnées des autres copropriétaires et ORALIA ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

- **MA VILLE / MON QUARTIER**

Service de cartographie fourni par un éditeur tiers référençant les points d' intérêts à proximité du bien de l' utilisateur copropriétaire et locataire.

L' utilisateur s' engage à respecter les conditions d' utilisation dudit service et à ne pas y porter atteinte d' une quelconque façon.

- **MON BIEN A LA VENTE**

Fonctionnalité disponible sur les espaces des clients Copropriétaires et Propriétaires.

Cet onglet permet de suivre l' évolution de la mise en vente d' un bien appartenant à l' utilisateur. Ainsi, seront répertoriées le prix du bien, le nombre de visites, le nom et les coordonnées du collaborateur de l' Agence en charge de la vente, ainsi que les différents canaux de diffusion de l' annonce de vente.

- **L' INSCRIPTION AU PRELEVEMENT AUTOMATIQUE ET E-PAIEMENT DANS LE CADRE D' UN CONTRAT**

Ce service est à disposition des clients Copropriétaires et Locataires.

Cette fonctionnalité ne pourra être utilisé que par les utilisateurs ayant communiqué préalablement un mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé.

Il s' agit d' un service permettant la transmission dématérialisée d' un ordre de virement aux clients Copropriétaires et Locataires.

L' ordre de paiement effectué par l' utilisateur transitera par le service comptabilité de son Agence qui transmettra l' ordre de prélèvement à l' établissement bancaire indiqué par l' utilisateur dans son mandat de prélèvement SEPA.

ESPACE COPROPRIETAIRE

- **L' INSCRIPTION AU SERVICE DE CONVOCATION ELECTRONIQUE ET PV D' ASSEMBLEE GENERALE DANS LE CADRE D' UN CONTRAT**

Il est à disposition des clients Copropriétaires et leur permet de recevoir ses Convocations et Procès-verbaux d' assemblées générale électroniquement et de manière sécurisée.

Ce service dispose de CGU dédiées dont la communication peut être demandé par tous moyens.

- **MON IMMEUBLE**

Ce service est à destination de l' utilisateur copropriétaire et comprend plusieurs fonctionnalités :

• INFOS PRATIQUES

Une fiche synthétique relative à la copropriété recensant les principales informations relatives à l' immeuble est à la disposition de l' utilisateur.

L' Utilisateur aura aussi accès aux coordonnées des principaux interlocuteurs de son Agence ORALIA.

Il pourra contacter les membres du Conseil Syndical.

• MES TANTIEMES

Un récapitulatif des tantièmes au sein de la copropriété gérée par ORALIA est indiqué à l' Utilisateur copropriétaire.

• L' AGENDA DE MON IMMEUBLE

Cet onglet permet un rappel des prochaines échéances de la vie de la copropriété :

- La date du prochain appel de fonds trimestriel,
- La date de la dernière visite dans l' immeuble et le rapport de visite,
- Le nombre de réunion du Conseil syndical,

• ASSEMBLEE GENERALE

Indication de la date de la prochaine assemblée de l' historique des envois de la convocation et du procès-verbal ainsi que l' ordre du jour.

L' Assemblée générale peut avoir lieu soit en présentiel soit à distance, en fonction de son mode de tenue décidé par le Syndic.

Ce service dispose de CGU dédiées dont la communication peut être demandé par tous moyens.

•VOTE ELECTRONIQUE

Dans le cas où l'Assemblée Générale ne peut avoir lieu en présentiel ou à distance, les Copropriétaires auront la possibilité de voter par correspondance électroniquement et de manière sécurisée. L'Utilisateur pourra lire l'ordre du jour entre le moment où il a reçu la convocation et la veille de l'Assemblée Générale. A cet effet il aura la possibilité d'ouvrir les pièces jointes et de voter.

• CARNET D' ENTRETIEN

Mise à disposition du carnet d'entretien de la résidence à l'Utilisateur copropriétaire.

• LE FORUM DE DISCUSSION ENTRE COPROPRIETAIRES

Il s'agit d'un service permettant aux utilisateurs copropriétaires et membres du Conseil Syndical d'échanger sur un sujet précis et proposé par ORALIA dont la consultation sera limitée pendant une durée maximum de 12 mois et limité dans le temps.

L'usage de cette fonctionnalité est ouvert aux membres du Conseil Syndical mais il pourra être étendu à l'ensemble des copropriétaires d'un immeuble sur demande expresse des membres du CS.

L'utilisateur pourra demander directement la suppression de l'un ou plusieurs de ses messages à l'administrateur de l'espace privé ou en contactant son conseiller.

Chaque utilisateur est responsable des messages qu'il écrit sur ce forum sans que ORALIA ne puisse en être tenu responsable.

Les utilisateurs de ce service doivent faire un usage de ce forum de manière sérieuse, légale et respectueuse.

Tout message discriminatoire, injurieux ou portant atteinte à l'honneur ou à la probité d'une quelconque personne sera supprimé.

L' utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d' utilisation et des dispositions légales en vigueur.

• **MON VOISINAGE**

Mon voisinage est une fonctionnalité de mise en relation des copropriétaires au sein de leur Immeuble ou au sein d' Immeubles gérés par ORALIA dans un périmètre géographique restreint pour la fourniture de divers services gratuits : aide à domicile, baby-sitting, bricolage, coaching sportif, covoiturage, informatique, jardinage, ménage et soutiens scolaire.

Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l' utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d' utilisation et des dispositions légales en vigueur.

• **LE FIL D'ACTUALITE DE MON IMMEUBLE**

Les clients Copropriétaires peuvent librement consulter ledit fil d' actualité.

Il s' agit d' un service permettant aux membres du Conseil Syndical d' échanger librement sur un espace dont la consultation sera limitée aux copropriétaires de l' immeuble.

L' usage de cette fonctionnalité est ouvert aux membres du Conseil Syndical mais il pourra être étendu à l' ensemble des copropriétaires d' un immeuble sur demande expresse et acceptée des membres du CS.

■ Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l' utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des

utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation et des dispositions légales en vigueur.

- **LA RENOVATION ENERGETIQUE**

Onglet d'information des Utilisateurs copropriétaires sur la rénovation énergétique des bâtiments.

- **LES DONNEES DE SUIVI FINANCIER**

Cette fonctionnalité permet à l'utilisateur de prendre connaissance des données relatives à son propre compte copropriétaire (relevé de compte) ainsi que celles relatives à la copropriété (Charges courantes, fonds travaux, état des dépenses).

ESPACE LOCATAIRE

- **MON LOGEMENT**

Ce service est à destination de l'utilisateur locataire et comprend plusieurs fonctionnalités :

- **MON ENVIRONNEMENT**

Une fiche synthétique relative au logement loué et recensant les principales informations relatives à l'immeuble est à la disposition de l'utilisateur.

L'utilisateur aura aussi accès à une liste de numéros utiles et aux coordonnées de ses principaux interlocuteurs au sein de l'Agence.

- **MON LOYER**

L'utilisateur aura accès à un relevé de compte détaillé.

- **MES QUITTANCES DE LOYER**

S' il est à jour du règlement, l' Utilisateur dispose de la possibilité de télécharger ses quittances de loyer.

- **JE SOUHAITE ACHETER UN BIEN**

Fonctionnalité disponible sur l' espace des clients locataires permettant à l' Utilisateur de contacter directement son Agence pour indiquer sa volonté d' acquérir un bien.

Ce service ne dispose pas de système de modération, ainsi l' utilisateur doit faire usage d' un discours clair et respectueux vis-à-vis de son conseiller. ORALIA se réserve le droit de suspendre, temporairement ou de manière permanente, l' accès au compte des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes conditions générales d' utilisation et des dispositions légales en vigueur.

ESPACE PROPRIETAIRE

- **MON PATRIMOINE PAR MANDATS**

Ce service est à destination de l' utilisateur propriétaire et comprend plusieurs fonctionnalités :

- **VISION DE MON PATRIMOINE**

Récapitulatif des biens ayant fait l' objet d' un mandat de gestion avec une Agence ORALIA.

Le ou les bien(s) sont répertoriés ainsi que les principales informations liés (loyer, date du bail, date d' entrée, date de sortie, etc...).

- **MES DONNEES FINANCIERES**

Cette fonctionnalité offre un état des données financières relatives à la gestion des biens.

- **SITUATION DE MES LOCATAIRES**

- **SYNTHESE ANNUELLE**

Cette fonctionnalité offre un récapitulatif par année des quittancements, des règlements associés et des dépenses réalisées au titre du mandat.

- **SUIVI CONTENTIEUX**

- **MES BIENS A LOUER**

Cette fonctionnalité est disponible sur les espaces des clients Propriétaires.

Cet onglet permet de suivre l'évolution de la mise en location d'un bien appartenant à l'utilisateur. Ainsi, seront répertoriées le prix du loyer du bien, le nombre de visites, le nom et les coordonnées du collaborateur de l'Agence en charge de la location, ainsi que les différents canaux de diffusion de l'annonce de vente.

ESPACE CANDIDAT LOCATAIRE

Cette fonctionnalité est un service permettant à un candidat locataire particulier de constituer et de suivre l'évolution du traitement de son dossier locataire en ligne dans le cadre d'une recherche de location immobilière.

- **LA CREATION D' UN COMPTE ET LA CONNEXION**

La création d'un compte utilisateur conditionne l'accès à l'espace client ORALIA dédié aux candidats locataires.

La création d'un compte utilisateur sur l'espace privés candidat locataire de ORALIA est accessible sur le site www.myORALIA.fr depuis un navigateur internet web ou mobile.

Informations à fournir

Lors de son inscription, l'utilisateur doit fournir à ORALIA une adresse mail et créer un mot de passe par le biais d'un formulaire mis à sa disposition sur la page d'accueil de

L' espace candidat locataire de ORALIA. L' utilisateur garantit que les informations qu' il transmet sont exactes, sincères et à jour.

L' Inscription est subordonnée aux conditions cumulatives suivantes :

- L' utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation.
- L' utilisateur doit préciser s' il accepte ou non de recevoir des communications de ORALIA et/ou de ses partenaires.

La création du compte utilisateur sera matérialisée par l' envoi d' un courriel d' information à l' adresse mail renseignée par l' utilisateur.

Pour se connecter à l' espace privé de ORALIA, l' utilisateur devra renseigner une adresse mail et le mot de passe qu' il a renseigné à l' occasion de la création de son compte utilisateur.

Le mot de passe devra respecter la politique de mot de passe en vigueur au sein d' ORALIA.

- **LE DEPÔT D' UN DOSSIER DE CANDIDATURE LOCATAIRE**

L' utilisateur candidat locataire aura accès aux offres de location des Agences ORALIA.

L' onglet TRANSMETTRE VOTRE DOSSIER, présent sur chaque page d' offre de location, permettra à l' utilisateur candidat locataire de soumettre son dossier de location

1. INFORMATION LOCATAIRE

Cette page correspond à un formulaire qui doit être rempli par l' utilisateur.

L' utilisateur devra renseigner ses données personnelles : nom, prénom, date de naissance et commune de naissance.

L' utilisateur devra renseigner ses coordonnées : adresse, code postal, ville, adresse mail, téléphone.

L' utilisateur devra indiquer les éléments relatifs à sa situation personnelle et professionnelle : situation familiale et professionnelle, le nombre de personne composant le foyer fiscal, le nombre d' enfant à charge et son revenu annuel imposable.

L' utilisateur garantit que les informations qu' il transmet sont exactes, sincères et à jour. Le non-respect de cette obligation pourra engager la responsabilité de l' utilisateur.

L' utilisateur pourra ajouter les informations relatives à un ou plusieurs candidat(s) locataire(s).

L' utilisateur garantit qu' il a obtenu préalablement le consentement du/des candidat(s) locataire(s) ajoutés.

2. INFORMATION GARANT

Cette page correspond à un formulaire qui doit être rempli par l' utilisateur mais correspondant à des informations relatives à son garant.

L' utilisateur devra renseigner les données personnelles de son garant : nom, prénom, date de naissance et commune de naissance.

L' utilisateur devra renseigner les coordonnées de son garant : adresse, code postal, ville, adresse mail, téléphone.

L' utilisateur devra indiquer les éléments relatifs à la situation personnelle et professionnelle de son garant : situation familiale et professionnelle, le nombre de personne composant le foyer fiscal, le nombre d' enfant à charge et son revenu annuel imposable.

L' utilisateur garantit que les informations qu' il transmet sont exactes, sincères et à jour. Le non-respect de cette obligation pourra engager la responsabilité de l' utilisateur.

L' utilisateur pourra ajouter les informations relatives à un ou plusieurs garant(s).

L' utilisateur garantit et atteste à ORALIA qu' il a obtenu le consentement du/des garant(s).

3. DEPÔTS DES PIÈCES

En application du décret n°2015-1437 du 5 novembre 2015, l' utilisateur devra télécharger les éléments suivants :

- Une pièce d' identité,
- Un justificatif de domicile,
- Un document attestant d' activités professionnelles,
- Des documents relatifs aux ressources et revenus,

L' utilisateur s' assure de la conformité aux exigences précitées des pièces demandées, faute de quoi son dossier sera irrecevable.

Une fois l' ensemble des documents chargés sur la page, l' onglet TRANSMETTRE VOTRE DOSSIER permettra à l' utilisateur d' envoyer sa candidature.

Le format et la taille des documents téléchargés doivent être conformes aux exigences d' ORALIA.

5. ACCES ET DISPONIBILITE AUX ESPACES PRIVES

Les services sont accessibles en ligne sur les espaces privés de la société dans les conditions des présentes CGU.

La société fait ses meilleurs efforts afin de les rendre disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, indépendamment des opérations de maintenance des espaces privés ORALIA et/ou des serveurs. A ce titre, la société est tenue d'une obligation de moyen.

La société se réserve la possibilité de modifier, interrompre, à tout moment, temporairement ou de manière permanente tout ou partie des espaces privés sans information préalable des utilisateurs et sans droit à indemnités, la société ne pouvant être tenue responsable des conséquences résultant de telles interruptions ou modifications. Plus généralement, la Société se réserve le droit d'apporter toutes modifications de quelque nature qu'elles soient au contenu et à l' existence des espaces privés.

6. UTILISATION DES ESPACES PRIVES

Les utilisateurs s' engagent à utiliser les espaces privés conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales d' Utilisation.

Les utilisateurs s' engagent à ne pas utiliser les espaces privés :

- à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d' un tiers,
- à des fins susceptibles de causer des pertes ou dommages quels qu' ils soient.

Par ailleurs, ORALIA se réserve le droit de suspendre temporairement ou de manière permanente l' accès aux espaces privés des utilisateurs qui aurait enfreints les dispositions des présentes Conditions Générales d' Utilisation.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La société est le titulaire ou le concessionnaire des droits de propriété intellectuelle tant de la structure générale des espaces privés que de leurs contenus (textes, slogans, graphiques, images, vidéos, photos et autres contenus).

Toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle des espaces privés ORALIA/ou de leurs contenus et/ou services, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable de la société, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon de droits d'auteur.

Les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et/ou nom de domaine de des sociétés du Groupe ORALIA et/ou de ses partenaires commerciaux mentionnés sur les espaces privés permettant l'accès aux services mis à disposition par la société, constituent des signes distinctifs insusceptibles d'utilisation sans l'autorisation expresse et préalable de leur titulaire.

8. DONNEES PERSONNELLES – CNIL

ORALIA en sa qualité de responsable de traitement s' engage au strict respect de la réglementation applicable à ORALIA en matière d' utilisation de Données Personnelles, et en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (« LIL ») ainsi que toute réglementation destinée à la compléter ou à la remplacer, en particulier, le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l' égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Ainsi ORALIA déclare tenir à jour un registre des traitements mis en œuvre et a effectué

les formalités relatives à la collecte et au traitement des données personnelles au titre du présent service.

Nature et finalité des données collectées

Sans préjudice du traitement réalisé par la société concernée du groupe, le responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel pour la gestion de ses relations avec ses clients notamment la gestion des contrats, des factures, de la comptabilité, le suivi de la relation client, la gestion des réclamations, effectuer des opérations relatives à la prospection, l'organisation de jeux-concours, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, etc...

Ce traitement est fondé l' exécution d' un contrat, des obligations légales et de votre consentement préalable.

Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés de ORALIA et/ou filiales, et, le cas échéant, à ses sous-traitants et prestataires. Certaines données collectées peuvent être utilisées à des fins statistiques.

Les sous-traitants et prestataires en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable.

Le terme « Données Personnelles » désigne l' ensemble des informations nominatives ou non permettant d' identifier directement ou indirectement l' utilisateur.

Il peut s' agir :

- de celles que l' utilisateur a volontairement fournies à ORALIA lors de l' ouverture de son compte utilisateur ainsi que de celles que l' utilisateur sera amené à transmettre à ORALIA ultérieurement dans le cadre de l' utilisation de son compte utilisateur ;
- de celles que ORALIA a pu recueillir à l' occasion de sa navigation sur les espaces privés.

Le terme « traitement » désigne toute opération ou tout ensemble d' opérations effectués ou non à l' aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel.

Identifiants et mots de passe

Les identifiants et mots de passe, tels que l' utilisateur les définit lors de son inscription, ou tels qu' éventuellement modifiés ultérieurement par ses soins, lui sont personnels. Ces informations sont strictement confidentielles. L' utilisateur s' engage à ne pas les communiquer à des tiers, et le cas échéant, il demeure seul maître et responsable de l' usage qui peut en être fait. ORALIA ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de l' utilisation par un tiers de ces identifiants.

En cas de perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants et mots de passe, l' utilisateur doit en informer immédiatement ORALIA, qui pourra bloquer l' accès au compte utilisateur et/ou donner un nouveau mot de passe afin de reconfigurer les accès.

Durée de conservation – Exercice des droits par l' utilisateur

Les données personnelles sont susceptibles d' être conservées pendant une durée qui ne saurait excéder la durée de la relation contractuelle augmentée de toute prescription légale.

Conformément à la législation en vigueur l' utilisateur a la possibilité d'exercer ses droits pour accéder, rectifier, effacer les données, limiter leurs traitements, vous y opposer et demander la portabilité de celles-ci. Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

Ces droits s'exercent soit par courrier électronique adressé à : informatique-libertés@nexity.fr ou par courrier postal à l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO) - Nexity SA - 19 Rue de Vienne - TSA 50029 - 75801 PARIS Cedex 08, accompagné d' une copie d' un titre d' identité.

Vous pouvez également adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 08

Atteinte à l' intégrité ou à la sécurité des données

Le responsable de traitement prend l' ensemble des mesures nécessaires à la sécurité et à l' intégrité des données. Elle met en place un signalement des incidents ayant un impact sur les données au profit de l' utilisateur dans le délai légal à compter de sa connaissance dudit incident.

Cookies et traceurs sur les sites internet (espaces privés ORALIA autre que l' application mobile) et applications mobiles

Les sites internet ont été conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs. Ils fonctionnent avec des cookies. Les cookies/traceurs sont des données stockées dans la mémoire vive du téléphone de l' utilisateur qui permettent de faciliter la navigation de l' utilisateur sur le site, et sa consultation des pages.

A titre d' exemple, grâce aux cookies, nous pouvons identifier et sécuriser les accès de l' utilisateur à son espace.

ORALIA utilise des cookies et des traceurs qui permettent d' améliorer la navigation des Utilisateurs.

Des cookies destinés à réaliser des statistiques et des analyses d' audience, sont déposés sur le terminal des Utilisateurs. Les traceurs permettent également de suivre l' activité des Utilisateurs sur leur espace, éventuellement reliés aux données issues de leurs interactions avec nos services pour leur proposer des contenus personnalisés. L' Utilisateur peut modifier ses préférences à tout moment en configurant son ordinateur ou son mobile.

L' Utilisateur peut retirer son consentement ou s' opposer aux traitements basés sur l'intérêt légitime à tout moment.

Les cookies et traceurs émis sur le site permettent :

- d' utiliser les fonctionnalités du site et d' accéder aux services ;
- de mémoriser les informations relatives à un formulaire que l' utilisateur a rempli sur le site (inscription ou accès à son compte utilisateur) ou les pages des services ou informations que l' utilisateur a visité sur le site ;
- d' établir des statistiques et volumes de fréquentation et d' utilisation des divers éléments composant le site afin de permettre à ORALIA d' améliorer l' intérêt et l' ergonomie du site ;

- d' afficher des publicités pertinentes en fonction de vos centres d' intérêts et de partager ces informations avec les annonceurs dans cette unique finalité.;

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Les informations renseignées sur les espaces privés n' ont pas un caractère contractuel sauf stipulations expresses et contractuelles pour certains services déterminés.

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des sites internet, des applications mobiles et des services auxquels il accède.

La société ne pourra en aucun cas être tenue responsable dans le cadre d'une procédure introduite à l'encontre de l'utilisateur qui se serait rendu coupable d'une utilisation non-conforme des espaces privés et/ou des services qu'ils procurent.

L'utilisateur reconnaît et accepte à cet égard qu'il fera son affaire personnelle de toute réclamation ou procédure formée contre la société, du fait de son utilisation non-conforme des services et/ou des espaces privés de ORALIA.

En toute hypothèse, la société ne saurait être responsable :

- en cas d'indisponibilité des services pour des raisons telles que la défaillance du réseau public d'électricité, la défaillance des réseaux câblés de télécommunications, la perte de connectivité au réseau Internet due aux opérateurs publics ou privés, notamment de l'utilisateur, dont les causes proviennent notamment de grèves, de tempêtes, de tremblements de terre ou de toute autre cause ayant les caractéristiques de la force majeure ;

- en cas d'utilisation des services par un utilisateur dans des conditions non-conformes aux termes des présentes CGU- dans les limites de la législation en vigueur, pour tout dommage indirect et ce y compris notamment les pertes de profit, de données ou tout autre perte de biens incorporels, et ce même si la société a été informé de la potentialité de tels dommages, pouvant survenir (i) de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les services (ii) suite à l'accès auxdits services par un utilisateur non autorisé.

La société ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement de quelque

nature qu'il soit relatif au matériel informatique de l'utilisateur ainsi qu'à sa connexion d'accès à Internet, lors de l'accès aux espaces privés et plus généralement aux services. Plus particulièrement, la société ne saurait garantir l'utilisateur des services sur :

- les problèmes de vitesses d'accès aux espaces privés et/ou de vitesse de mise en mémoire tampon du matériel de l'utilisateur des vidéos accessibles via les services que l'utilisateur serait susceptible de rencontrer - la qualité des textes, informations, descriptifs, photographies et vidéos publiées sur les espaces privés .

Les taux de transfert et de téléchargement à partir des espaces privés ne sont pas garantis. La société n' est pas considérée comme responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers de l' identifiant et du mot de passe de l' utilisateur.

Les échanges via la messagerie avec les conseillers ORALIA et/ou toutes publications associées seront disponibles pour l' Utilisateur pendant une durée maximale de 12 mois à compter l' envoi de la réponse par le conseiller de ORALIA.

Pour toute fonctionnalité permettant à l' utilisateur d' ajouter des éléments sur les espaces privés ORALIA, il est précisé que l' utilisateur demeure entièrement responsable de ses éléments. Ainsi, tout utilisateur veillera, dans l' usage de toutes les fonctionnalités dont il aura usage à respecter toute législation ou règlement applicable ou encore les potentiels droits dont disposerait un tiers sur les éléments ajoutés sur les espaces privés ORALIA e. La responsabilité de la société ne pourra être recherchée à quelque titre que ce soit concernant ces éléments de l' utilisateur. La société agit en qualité d' hébergeur de ces éléments et ne sera en aucun cas responsable, ni tenue de réparer un quelconque préjudice résultant de la rédaction, de l' envoi, la publication, la diffusion ou toute autre utilisation des éléments litigieux, sauf si elle a été informée du caractère litigieux de l' élément hébergée, et sous réserve qu' elle n' a pas agi pour le supprimer. L' utilisateur s' engage à garantir la Société contre toute action ou recours d' un tiers ayant pour objet des éléments ajoutés par l' Utilisateur dans les espaces privés ORALIA.

10. FORCE MAJEURE

La responsabilité de la société ne pourra pas être recherchée si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure tel que défini par l' article 1218 du code civil.

11. RÉSILIATION - SUSPENSION

11.1 A l' initiative de l' utilisateur : Clôture du compte utilisateur

L' utilisateur peut clôturer son compte utilisateur à tout moment. Cette demande s' effectue via les liens prévus à ces effets disponibles sur les sites internet et les applications mobiles.

11.2 Résiliation à l' initiative de ORALIA

Sans préjudice des autres cas de suspension prévu dans les CGU, la société se réserve le droit d' interrompre de façon temporaire ou définitive tout ou partie des services pour des raisons liées à la sécurité du service ou dans les cas prévus à l' article 7 des présentes Conditions Générales d' Utilisation.

12. CONSEQUENCES LIEES A LA RESILIATION

La résiliation entraîne la fin de la fourniture des services.

13. PERMANENCE

La nullité d' une clause quelconque des Conditions Générales d'Utilisation n' affecte pas la validité des autres clauses ; elle se poursuit en l' absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

14. RÉCLAMATION

Toute réclamation concernant l' utilisation des services des espaces privés de ORALIA est à formuler par mail à info@ORALIA.fr ou par courrier à ORALIA PARTENAIRES - 94, quai Charles de Gaulle – 69006 LYON

15. INTITULÉ DES CLAUSES

Les intitulés portés en tête de chaque article ne servent qu' à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d' une quelconque interprétation ou

dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et son titre, ce dernier est réputé non écrit.

16. DROIT APPLICABLE- ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Toute contestation de quelque nature qu'elle soit, relative à l'application des présentes conditions générales et à l'utilisation et à la consultation des espaces privés de ORALIA doit, à défaut d'accord amiable entre les parties, être portée devant les tribunaux français seuls compétents.

17. MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Les clients des filiales du groupe ORALIA, consommateur au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation ont la possibilité de recourir gratuitement à un Médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un éventuel litige qui les opposerait aux filiales concernées dans le cadre des contrats de vente ou de prestation de services qui les lient.

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation :

- si le client ne justifie pas avoir tenté de résoudre le litige directement auprès de la filiale concernée par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat qui les lie ;
- si la demande du client est manifestement infondée ou abusive ;
- si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- si le client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la filiale concernée ;
- si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Le médiateur dispose de l'application mobile permettant notamment de déposer une demande en ligne, étant précisé que la médiation par voie postale demeure toujours possible.

Il est précisé que :

- En application de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, les filiales du groupe ORALIA (pour l'activité de services immobiliers aux particuliers) relèvent du médiateur de la consommation.

L'utilisateur a la possibilité de saisir le médiateur de la consommation suivant :

Nom du médiateur de la consommation : **MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE**

Adresse du médiateur : **465 avenue de la Libération 54 000 NANCY**

Adresse du site : www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr

- L'agrément des médiateurs des autres filiales du groupe ORALIA est en cours. Les informations y afférentes seront mises à jour lorsque l'agrément sera effectif.

Le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte des informations utiles en cas de litige de consommation transfrontalier. Pour plus d'informations, voir : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission>