



## Vous souhaitez porter une réclamation auprès d'Orpi France ?

Orpi France est une société civile organisée sous forme **coopérative** : **chaque agence immobilière du réseau Orpi est juridiquement et financièrement indépendante.**

A ce titre, **Orpi France ne peut s'immiscer dans la gestion d'un dossier entre une agence membre du réseau et un de ses clients.**

Toutefois, conscient de la nécessité de maintenir un dialogue de qualité lorsque celui-ci se relève parfois difficile entre un client et une agence, **Orpi France s'est dotée d'une commission composée d'agents immobiliers élus.**

Le CNDM (Conseil National de Discipline et de Médiation) a pour vocation de recevoir la demande d'un consommateur qui rencontrerait une difficulté quelconque avec une agence du réseau, et **d'amener les deux parties vers une solution.**

Le CNDM ne siège pas à titre permanent, mais lors de commissions périodiques. De ce fait, aucune permanence téléphonique n'est assurée.

Le traitement de votre demande suppose :

- Que l'agence immobilière soit associée du réseau Orpi au moment de la réception de votre demande par le CNDM,
- Que vous ayez entamé des démarches auprès de l'agence concernée,
- Que la demande soit adressée directement par le client ou par une personne régulièrement et spécialement mandatée,
- Que la demande d'intervention d'Orpi France ait lieu au plus tard dans les 12 mois de l'origine du litige,
- Que les coordonnées de l'agence immobilière mise en cause soient correctement complétées dans le formulaire qui suit, et que les pièces complémentaires nécessaires au traitement de votre dossier, qui seraient demandées en cours d'instruction, soient retournées dans le délai de 15 jours,
- Que la demande ne comporte aucun propos injurieux, diffamatoire ou discriminant.

Nous appelons l'attention sur le fait que **le CNDM ne pourra intervenir dans les cas suivants** :

- Lorsque l'une ou l'autre des parties a saisi un tribunal sur le même litige,
- Lorsqu'une procédure de conciliation est en cours auprès d'un conciliateur de Justice,
- Lorsqu'une médiation conventionnelle a été engagée, en particulier auprès du Médiateur de la Consommation.

L'intervention du CNDM est **gratuite** pour le consommateur comme pour l'agence immobilière.

A réception de votre formulaire complété et de vos pièces justificatives, un numéro de dossier vous sera attribué, qui sera à rappeler dans les correspondances.

La saisine du CNDM d'Orpi France est facultative.

Si vous le souhaitez, ou si la réponse à votre réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution des contrats conclus avec un agent immobilier ORPI, par courrier à l'adresse suivante : **Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris**, ou sur le site internet **[www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr)** sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.



## Formulaire de saisine à retourner au CNDM d'Orpi France par email : [cndm@orpi.com](mailto:cndm@orpi.com)

- Toute demande qui ne serait pas accompagnée des pièces justificatives ne pourra être traitée.
- Tous les champs comportant un (\*) sont obligatoires. A défaut, votre réclamation ne pourra pas être traitée.

### **QUELLES SONT VOS COORDONNEES \* :**

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

N° de téléphone : ..... E-mail : .....

### **QUELLE EST L'AGENCE CONCERNEE \* :**

Nom : .....

Adresse : .....

Nom de votre interlocuteur : .....

### **QUELLE EST VOTRE RELATION AVEC L'AGENCE IMMOBILIERE \* :**

*La demande concerne (cocher les cases concernées) :*

La **location** ou la **gestion locative** :  
Vous êtes :  **Propriétaire bailleur**  **Locataire**

La **vente** :  
Vous êtes :  **Vendeur**  **Acquéreur**

La **location saisonnière** :  
Vous êtes :  **Propriétaire**  **Locataire**

L'**immobilier professionnel** :  
Vous êtes :  **Bailleur**  **Preneur**

L'activité **syndic** :  
Vous êtes :  **Copropriétaire**

Autre (à compléter) : .....

**QUEL EST L'OBJET DE LA DEMANDE \* :**

- Compromis, promesse de vente, acte de vente
- Copropriété
- Etat des lieux
- Dépôt de garantie / caution
- Mandat de vente, de location ou de gestion

Autre (à indiquer) : .....  
.....  
.....

**QUELLES DEMARCHES AVEZ-VOUS ENTREPRISES AUPRES DE L'AGENCE \* :**

Indiquez les démarches (avec précision) et à quelle(s) date(s) : .....  
.....  
.....  
.....  
.....

**AVEZ-VOUS ENGAGE LES DEMARCHES SUIVANTES \* :**

- Action en justice / assignation devant un Tribunal
- Action en médiation devant un Médiateur
- Action en conciliation devant un conciliateur de Justice

**QUEL EST L'OBJET DE VOTRE RECLAMATION \* (réponse possible sur une page libre) :**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**DATE ET SIGNATURE \* :**

Par votre signature, vous certifiez l'exactitude des informations fournies ci-dessus.



## **Copies des pièces à joindre obligatoirement au dossier (liste non exhaustive) :**

**Pour tous les dossiers :** échanges écrits entre vous et l'agence immobilière

### **Pour les dossiers concernant la Transaction :**

**Vendeur :** mandat de vente, engagement des parties ou compromis de vente

**Acquéreur :** éventuellement mandat de recherche d'un bien, engagement des parties ou compromis de vente

### **Pour les dossier concernant la Location :**

**Propriétaire :** mandat de location et/ou de gestion immobilière, bail, état des lieux, comptes de gestion

**Locataire :** bail, état des lieux d'entrée et/ou de sortie, décomptes de charges

**Pour les dossiers concernant la Copropriété :** mandat de Syndic, 2 derniers arrêtés de comptes de la copropriété, 3 derniers PV d'assemblées générales, règlement de copropriété.

## **Notice d'information relative au traitement de vos données à caractère personnel :**

### **1. Données à caractère personnel traitées :**

Les données à caractère personnel traitées sont : identité (nom, prénom), coordonnées (adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone), qualité (locataire, bailleur, vendeur, acquéreur, copropriétaire, prospect, ...), agence Orpi et interlocuteur au sein de l'agence Orpi concernés par la réclamation, démarche(s) déjà entreprise(s) au titre de la réclamation (auprès de l'agence, action judiciaire, autres démarches).

Vous êtes également informé(e) que dans le cadre de l'étude de votre réclamation, vous pouvez être amené(e) à transmettre au CNDM d'autres données à caractère personnel autres que celles listées ci-dessus via la fourniture volontaire de différents documents concernant la réclamation pour laquelle vous saisissez le CNDM. Ces données à caractère personnel transmises volontairement seront traitées conformément à la présente notice d'information ainsi qu'à la politique de protection des données du site Internet [www.orpi.com](http://www.orpi.com) [cliquez ici].

### **2. Responsables de traitement et finalités des traitements :**

Orpi France, les agences Orpi et les Groupements d'Intérêt Economique du réseau Orpi (« GIE ») collectent et traitent vos données à caractère personnel, en qualité de responsables de traitements, aux fins de suivi et gestion des réclamations, gestion des précontentieux et contentieux, réalisation et élaboration de statistiques et études, gestion et exercice des droits.

### **3. Base légale du traitement de vos données à caractère personnel :**

Ces traitements sont mis en œuvre aux fins (i) de poursuite des intérêts légitimes d'Orpi France à traiter votre réclamation, dans le cadre de la gestion du réseau Orpi et (ii) du respect des obligations légales et réglementaires (notamment en matière de données à caractère personnel).

### **4. Destinataires de vos données à caractère personnel :**

#### **a. Destinataires internes au réseau Orpi :**

Les données à caractère personnel sont adressées aux personnes habilitées et mandatées par Orpi France (en ce incluant au sens large membres du CNDM, salariés, stagiaires, intérimaires, ...) ainsi qu'au personnel habilité de l'agence concernée par la réclamation et enfin à tout conseil mandaté par Orpi France dans le cadre d'un précontentieux ou d'une procédure judiciaire.

#### **b. Destinataires externes au réseau Orpi :**

**Sont également susceptibles de recevoir communication des données à caractère personnel :**



- (i) les prestataires techniques ou autres intervenants dans le cadre d'activités ou de missions pour lesquelles un accès aux données à caractère personnel est nécessaire et/ou justifié. Cette catégorie de destinataires peut également inclure tout éditeur d'application, de programme informatique ou d'outil qui serait utilisé(e) dans le cadre des activités d'Orpi France et des agences Orpi et GIE le cas échéant, ou encore tout prestataire informatique ou de maintenance des applications, programmes informatiques et/ou outils utilisés par Orpi France et mis à disposition des agences Orpi et/ ou GIE par cette dernière et dans lesquels vos données à caractère personnel pourraient être traitées ;
- (ii) **enfin, vos données à caractère personnel pourront être communiquées en cas de demandes légitimes d'autorités publiques ou habilitées**, sur le fondement de dispositions légales ou réglementaires applicables. Vos données à caractère personnel pourront donc être communiquées à toute autorité habilitée à en connaître, en particulier en cas de réquisition en provenance des autorités judiciaires, policières ou administratives.

**Il est précisé que les destinataires visés ci-dessus ne sont pas de facto destinataires de l'ensemble de vos données à caractère personnel**, mais uniquement de celles nécessaires à la finalité impliquant une telle communication.

#### **5. Durée de conservation des données :**

Vos données à caractère personnel sont conservées durant la période nécessaire à l'étude de votre réclamation.

- (i) Cependant, vos données à caractère personnel peuvent être conservées sous formes d'archives durant les délais légaux de prescription pour répondre aux obligations légales et/ou réglementaires éventuelles qui s'imposent à ORPI France et/ou aux agences Orpi et/ ou GIE (de manière générale, cinq ans pour ce qui concerne le délai de prescription de droit commun en matière civile, six ans pour ce qui concerne le délai de prescription de droit commun en matière de délit pénal ou encore deux à cinq ans en matière de droit du travail).
- (ii) En outre, en cas de précontentieux initié avant le terme des durées ci-dessus et qui nécessiterait la conservation des données à caractère personnel notamment en vue de la constatation, de l'exercice ou de la défense des droits d'Orpi France et/ou d'agence Orpi et/ou GIE le cas échéant, ces dernières seront conservées jusqu'au règlement amiable du litige (en ce incluant son exécution le cas échéant), ou, à défaut, seront supprimées dès la prescription de l'action en justice correspondante.
- (iii) En cas de contentieux / procédure, notamment judiciaire, initié avant le terme des durées ci-dessus et qui nécessiterait la conservation des données à caractère personnel notamment en vue de la constatation, de l'exercice ou de la défense des droits d'Orpi France et/ou d'agence Orpi et/ ou GIE le cas échéant, ces dernières seront conservées pendant la durée de ladite procédure et jusqu'à ce que les voies de recours ordinaires et extraordinaires ne soient plus possibles contre la décision rendue. Les décisions prononcées pourront être conservées par Orpi France et/ou d'agence Orpi et/ ou GIE concerné le cas échéant jusqu'à la complète exécution de la décision, voire à titre d'archives définitives.
- (iv) De manière générale, vos données à caractère personnel sont conservées pendant la durée qui est strictement nécessaire à la réalisation des finalités susvisées.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données à caractère personnel, vous êtes invité(e) à consulter notre politique de protection des données [\[cliquez ici\]](#). Pour en savoir plus sur les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par les agences Orpi et/ou les GIE en qualité de responsables de leurs propres traitements, vous êtes également invité(e) à vous rapprocher de ces derniers (cf. coordonnées figurant sur la page accessible à l'adresse suivante : [Rechercher une agence immobilière en France - Recherche Orpi](#)).

#### **6. Exercice de vos droits et introduction d'une réclamation auprès de la CNIL :**

S'agissant des traitements susvisés, vous bénéficiez, dans les conditions définies par les dispositions applicables aux traitements de données à caractère personnel, d'un droit d'interrogation et d'accès à vos données, d'un droit de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, ainsi que du droit d'obtenir la limitation du traitement desdites données et d'un droit d'opposition au traitement de vos données. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel et à la manière dont vous souhaitez que vos droits soient exercés après votre décès. **Ces droits s'exercent par email à l'adresse suivante : [privacy@orpi.com](mailto:privacy@orpi.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Orpi France, 20 rue Charles Paradinas - 92110 CLICHY** (sauf pour les traitements de données mis en œuvre par les agences Orpi et/ou les GIE en qualité de responsables de leurs propres traitements, pour lesquels ces droits s'exercent auprès de ces derniers - cf. coordonnées figurant sur la page accessible à l'adresse suivante : [Rechercher une agence immobilière en France - Recherche Orpi](#)). Vous disposez enfin du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de vos données à caractère personnel auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). Vous êtes également informé(e) qu'Orpi France a désigné un délégué à la protection des données auprès de la CNIL, à savoir : Agil'IT, 11 rue d'Uzès, 75002 Paris - [privacy@agilit.law.com](mailto:privacy@agilit.law.com).