

# **Fonctionnement du service de comparaison et de mise en relation**

Dernière mise à jour : Septembre 2023

Conformément aux obligations prévues par l'article L.111-7 du Code de la Consommation, la présente rubrique a pour objet de vous informer des conditions générales du service de comparaison et d'intermédiation proposé par le site : <http://www.jaqe.fr> (ci-après le « Site »).

Le Site est édité par JAQE, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Montpellier, sous le numéro 883 536 195, dont le siège est situé 418 rue du Mas de Verchant, 34000 Montpellier, représentée par M. Louis LORIN (ci-après la « Société »)

## **1 - Quels sont les modalités et critères de référencement et de classement des offres de services auxquelles le Site permet d'accéder ?**

La Société permet aux utilisateurs ayant complété un formulaire prévu à cet effet sur le Site, ou sur un site tiers partenaire, d'avoir accès à des offres de partenaires professionnels référencés au préalable par la Société.

Le Site permet ainsi aux utilisateurs de recevoir des devis et être mis en relation avec divers prestataires de service (ex : diagnostic immobilier, étude technique immobilière, travaux, rénovation, déménagement, droit immobilier, ...), et ce, afin de conclure directement des contrats de prestations avec ces professionnels, sans intervention de la Société une fois cette mise en relation effectuée.

Le classement des offres présentées à l'utilisateur suite à sa demande dépend essentiellement des caractéristiques et de son projet et de l'emplacement géographique pour lequel il sollicite le service de comparaison et de mise en relation. Une fois le formulaire complété par l'utilisateur, la Société transmettra ainsi sa demande à l'ensemble des partenaires de la Société référencés à même de pouvoir répondre aux spécificités de la demande concernée.

Les coordonnées des utilisateurs ne seront toutefois communiquées à un professionnel référencé qu'à partir du moment où ce dernier décide de répondre à la demande concernée.

Lorsqu'un professionnel accepte de répondre à une demande, il pourra alors proposer un devis ou une offre de services en contactant directement l'utilisateur à l'origine de cette demande.

## **2 - Quel est le prix du service de comparaison et mise en relation ?**

L'utilisation du Site est entièrement gratuite pour l'utilisateur recherchant un professionnel.

La Société perçoit une rémunération de la part des professionnels au titre de sa prestation de mise en relation, comme expliqué ci-après.

## **3 - Existe-il une relation contractuelle ou des liens capitalistiques entre le Site et les professionnels référencés ?**

Il existe en effet une relation contractuelle entre la Société et les professionnels comparés et mis en relation avec les utilisateurs du Site. L'ensemble de ces partenaires ont au préalable été référencés par la Société afin de leur permettre d'avoir accès aux demandes de service effectuées à partir du Site.

Les partenaires sont ainsi soumis au respect des conditions générales de service de la Société.

Ces conditions obligent notamment les partenaires à respecter leurs obligations professionnelles, légales et réglementaires lors de toute prestation délivrée aux utilisateurs du Site et de bénéficier de tous les certificats de compétences, certifications, qualifications et assurances leur permettant d'exercer leur activité.

Afin de pouvoir référencé un professionnel sur le Site, la Société effectuera par ailleurs au préalable une vérification des documents attestant des certifications et assurances des professionnels référencés.

## **4 - La Société est-elle rémunérée par les professionnels et cette rémunération a-t elle un impact sur le classement des offres présentées ?**

La Société perçoit en effet une rémunération de la part des professionnels référencés leur permettant de proposer leurs offres de services aux utilisateurs ayant effectué une demande sur le Site.

Lorsqu'un professionnel reçoit une demande de services effectuée sur le Site, il doit ainsi verser une certaine somme fixée par la Société afin de pouvoir avoir accès aux coordonnées de l'utilisateur concerné et lui proposer directement un devis ou une offre de services.

Cette rémunération permet ainsi à tout professionnel référencé d'être mis en relation avec un utilisateur ayant effectué une demande sur le Site, mais n'a en revanche aucun impact sur le classement des offres présentées à l'utilisateur suite à sa demande de mise en relation.

Les demandes des utilisateurs sont transmises à l'ensemble des partenaires référencés à même de répondre à une demande, et ces derniers sont libres de décider de contacter ou non les utilisateurs concernés afin de leur faire part de leur offre.

## **5 - Dans quelles hypothèses les professionnels partenaires peuvent faire l'objet d'un déréférencement ?**

Certains critères peuvent justifier le déréférencement d'un professionnel référencé sur le Site parmi lesquels :

- Le professionnel a eu un comportement injurieux, agressif envers des clients ou envers un membre de la direction de la Société ;
- Le professionnel fait l'objet d'un nombre important d'avis en ligne défavorables sur les plateformes d'évaluation en ligne (ex : pages jaunes, google, trustpilot, immodvisor, etc..) ;
- Le professionnel fait l'objet de plaintes répétées par des utilisateurs concernant sa compétence professionnelle et/ou la qualité de ses prestations ;
- Le professionnel fait l'objet d'une poursuite judiciaire ;

- Le professionnel discrédite sciemment la Société, son personnel ou son mode de fonctionnement auprès des clients.

## **6 - Quel est le détail des éléments constitutifs du prix des offres comparées ? Des frais supplémentaires peuvent-ils être ajoutés ?**

Les prix proposés aux utilisateurs du Site sont réalisés de manière indépendante par les professionnels référencés.

La Société n'a aucune influence ou contrôle sur la détermination de ces prix. La Société ne perçoit par ailleurs aucun frais supplémentaire de la part des utilisateurs du Site.

Les professionnels référencés transmettent directement leurs offres aux utilisateurs du Site, suite à une demande à laquelle ils ont décidé de répondre, et définissent donc librement leur politique tarifaire.

## **7 - Les garanties commerciales offertes par les professionnels comparés peuvent-elles être différentes ?**

Les professionnels référencés transmettent directement leurs offres aux utilisateurs du Site, suite à leur demande, et définissent donc librement leurs conditions de garanties commerciales.

Celles-ci peuvent en effet différer d'un professionnel à l'autre.

## **8 - Les offres de services comparées ont-elles un caractère exhaustif ?**

Les demandes des utilisateurs sont transmises à l'ensemble des professionnels référencés à même de pouvoir à répondre à une demande.

En règle générale, l'utilisateur recevra des offres de la part des trois premiers professionnels ayant décidé de répondre à sa demande.

Les professionnels référencés sont toutefois libres de répondre ou non à toute demande et de formuler une offre en contactant directement l'utilisateur à l'origine de cette demande.

## **Quelle est la périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées ?**

Les professionnels référencés transmettent directement leurs offres aux utilisateurs du Site, suite à leur demande, et définissent donc librement la durée de validité l'éventuelle offre transmise.

L'actualisation d'une offre donnée peut notamment dépendre d'une évolution ou d'une modification de la demande initiale de l'utilisateur ayant conduit à cette offre. L'offre peut également être actualisée lorsque la durée de validité de l'offre initiale proposée à l'utilisateur a expiré.

En cas de nouvelle demande de l'utilisateur, les professionnels référencés sont par ailleurs entièrement libres de fournir une nouvelle offre différente de la précédente offre proposée, même si cette demande porte sur le même projet.