

Conditions Générales d'Utilisation du Site Innovacti et de l'Espace Privé MyInnovacti

Le site et l'Espace Privé Client Innovacti sont la propriété de la société ACTINEUF – SAS au capital de 37 000 euros dont le siège social est situé 19 rue de Vienne – TSA 10034 – 75801 Paris Cedex 08 immatriculée au RCS de PARIS sous le N° 530 158 641- Carte professionnelle Transaction et Gestion n° 11.92.N1072 délivrée par la Préfecture des Hauts de Seine - Garanties financières : Compagnie Européenne de Garanties et Cautions « SOCAMAB » : 16 rue Hoche, Tour Kupka B – TSA 39999, 92919 La Défense Cedex

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION Arnaud BOQUET

HEBERGEMENT DU SITE INTERNET

Myinnovacti.fr :

Amazon Web Services (AWS)
5, rue Plaetis
L2338 Luxembourg
<https://aws.amazon.com/fr/contact-us>

Innovacti.fr :

OVH - SAS au capital de 10 059 500 €
RCS Lille Métropole 424 761 419 00045
Code APE 6202A
N° TVA : FR 22 424 761 419
Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France.
Téléphone : 08.203.203.63 |

Le site et l'Espace Privé Client Innovacti 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 ACTINEUF. Toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle des services et contenus sont prohibées et constituent des actes de contrefaçon.

SOMMAIRE

1. Objet des conditions générales d'utilisation (CGU)
2. Définitions
3. Acceptation des conditions – modifications des conditions
4. Accès aux services
 - 4.1 La souscription à l'espace privé MYINNOVACTI par l'Utilisateur
 - 4.2. Le parcours de l'Internaute sur le Site INNOVACTI
5. Accès à l'espace privé et disponibilité
6. Utilisation de l'espace privé
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. OBJET DES CGU

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition des sites <https://www.innovacti.fr/> et <https://www.myinnovacti.fr/> et les conditions d'utilisation des Services par l'Internaute et l'Utilisateur. Les Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent à tout accès et toute consultation du Site par un Internaute et un Utilisateur. Les termes précédés d'une majuscule sont définis à l'article 2 " Définitions ".

2.DÉFINITIONS

Compte Utilisateur : désigne le compte individuel ouvert par un Internaute sur le Site, en donnant son nom, prénom et email et en choisissant un mot de passe. Les Comptes Utilisateurs nécessitent également l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation pour être ouverts.

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

Espace Privé Client : désigne un espace sécurisé accessible sur le Site, gratuit pour tous les clients d'ACTINEUF, qui regroupe l'ensemble des informations relatives aux contrats, biens et comptes, aux documents comptables à visualiser et à télécharger, et à des offres attractives.

Site ou Site Internet : désigne le service électronique interactif édité et exploité par ACTINEUF, accessible aux adresses <https://www.innovacti.fr/> et www.myinnovacti.fr, qui permet l'accès aux Services.

Services : désigne l'ensemble des services accessibles via les Sites Internet. A ce jour, tous les services proposés sont gratuits.

Utilisateur : désigne tout Internaute qui s'inscrit sur le Site pour obtenir un Compte Utilisateur sur l'espace privé client.

Internaute : désigne toute personne physique qui accède au Site Internet dans le cadre d'un usage strictement privé.

Société : désigne la société ACTINEUF.

Nom commercial : INNOVACTI

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS – MODIFICATIONS DES CONDITIONS

Au moment de la consultation et de l'utilisation du Site INNOVACTI et de l'espace privé MYINNOVACTI proposés par ACTINEUF, 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'Internaute reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser le Site, avoir vérifié que la configuration informatique utilisée par lui 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. SOUSCRIPTION AUX SERVICES

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

4.1 CREATION D'UN COMPTE UTILISATEUR SUR LE SITE MYINNOVACTI

Informations à fournir

Lors de son inscription, l'Internaute doit fournir à ACTINEUF certaines informations par le biais du formulaire mis à sa disposition sur le Site et/ou par tout autre moyen qu'ACTINEUF pourrait mettre en place. L'Internaute garantit que les informations qu'il transmet sont exactes, sincères et à jour.

Conditions

L'inscription est subordonnée aux conditions cumulatives suivantes :

- Avant toute chose, l'Internaute doit renseigner son code d'activation composé de 14 caractères, figurant sur ses documents Innovacti (appels de fonds, avis d'échéance, compte-rendu de gérance, etc.).
- L'utilisateur doit ensuite indiquer 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 INNOVACTI et/ou de ses partenaires.
- L'utilisateur doit renseigner son code d'activation s'il souhaite créer un compte depuis le site www.myinnovacti.fr dans les limites des fonctionnalités de chaque service.

Le code d'activation du contrat INNOVACTI

Le code d'activation permet de créer un compte sur le site www.myinnovacti.fr

Le code d'activation est strictement confidentiel, l'utilisateur étant le seul destinataire dudit code. L'utilisateur est donc le seul responsable de l'utilisation de ce code d'activation. Il lui appartient de prendre toutes les mesures utiles afin de préserver la confidentialité de ce code. ACTINEUF ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse.

Le code d'activation permet également de rattacher un contrat à un compte utilisateur et rend accessibles les services et contenus relatifs au contrat. Si un utilisateur possède déjà un compte, il lui est possible de centraliser ses nouveaux contrats dans ce même compte en renseignant un code d'activation. Cette procédure est proposée après connexion sur le site www.myinnovacti.fr.

Le code d'activation se compose d'une série de 14 caractères. Le code est transmis par un conseiller INNOVACTI et est précisé sur les documents papiers transmis à l'occasion de la signature d'un contrat INNOVACTI.

Dans tous les cas, l'utilisateur aura la responsabilité de conservation et d'utilisation du code durant la période de validité. Une fois la période de validité expirée, le code d'activation ne pourra plus être utilisé par l'utilisateur.

L'acceptation des conditions générales d'utilisation propres à son contrat pourra lui être demandé

Connection à l'espace privé MY INNOVACTI

Pour se connecter à son espace privé MYINNOVACTI, 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. L'utilisateur dispose donc d'un login et d'un mot de passe unique pour se connecter à son espace privé MYINNOVACTI.

Il s'agit d'identifiants qui peuvent être modifiés par l'utilisateur depuis son espace privé MYINNOVACTI.

4.2. PARCOURS LIBRE DE L'INTERNAUTE SUR LE SITE INNOVACTI

En dehors de l'utilisation de l'espace privé nécessitant la création d'un compte utilisateur sur le site MYINNOVACTI, les internautes ont la possibilité de parcourir librement les offres et fonctionnalités du site INNOVACTI, sans création d'un compte utilisateur.

Ainsi, sur le site <https://www.innovacti.fr/>, les internautes auront la possibilité d'obtenir des informations sur les offres suivantes :

- Gestion locative,

- Syndic de copropriété.

Pour obtenir un devis ou des informations complémentaires, les Internautes auront en outre la possibilité de remplir un formulaire de contact en renseignant les informations suivantes :

- Nom,
- Prénom,
- Code postal,
- Adresse E-Mail,
- Numéro de téléphone.

A cette occasion, ils auront également la possibilité d'accepter ou non de recevoir l'actualité immobilière ainsi que les offres personnalisées proposées par INNOVACTI.

Dans le cadre de ce parcours sur le Site INNOVACTI, l'Internaute aura enfin la possibilité d'obtenir les adresses de toutes les agences Innovacti sur l'ensemble du territoire français.

5. ACCES ET DISPONIBILITE AU SITE

Les services sont accessibles en ligne sur l'espace privé 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 de l'espace privé INNOVACTI 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 de l'espace privé 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 de l'espace privé.

6. UTILISATION DE L'ESPACE PRIVE ET DU SITE INTERNET

Les Internautes et les Utilisateurs s'engagent à utiliser le site Innovacti et l'espace privé MyInnovacti conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les Internautes et Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser l'espace privé :

- 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, ACTINEUF se réserve le droit de suspendre temporairement ou de manière permanente l'accès à l'espace privé des utilisateurs qui auraient enfreint les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

ACTINEUF est le titulaire ou le concessionnaire des droits de propriété intellectuelle tant de la structure générale de l'espace privé que de leurs contenus (textes, slogans, graphiques, images, vidéos, photos et autres contenus). Toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle de l'espace privé INNOVACTI /ou de ses 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 du Groupe ACTINEUF et/ou de ses partenaires commerciaux mentionnés sur l'espace privé 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

ACTINEUF, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage au strict respect de la législation en vigueur concernant le respect de la vie privée des Utilisateurs.

Ainsi ACTINEUF 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, la réalisation 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 sur l'exécution d'un contrat, des obligations légales et le consentement préalable de l'Utilisateur.

Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés de ACTINEUF 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 les données des Utilisateurs 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 ACTINEUF lors de l'ouverture de son compte utilisateur ainsi que de celles que l'utilisateur sera amené à transmettre à ACTINEUF ultérieurement dans le cadre de l'utilisation de son compte utilisateur ;

- de celles que INNOVACTI a pu recueillir à l'occasion de la navigation de l'utilisateur sur l'espace privé.

Le terme « traitement » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectués ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués 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. ACTINEUF 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 ACTINEUF, 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

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 et pour les demandes commerciales, pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact entrant de l'utilisateur.

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

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

L'utilisateur peut 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. Il 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

Le Site a été conçu pour répondre aux besoins des Utilisateurs. Il fonctionne avec des cookies. Les cookies sont des données stockées dans la mémoire vive de l'ordinateur de l'utilisateur qui permettent de faciliter la navigation de l'utilisateur sur le Site, et la consultation des pages web.

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

Finalité des cookies

Les cookies sont utilisés aux fins décrites ci-dessous, sous réserve des choix que l'utilisateur peut exprimer et modifier à tout moment via les paramètres du logiciel de navigation utilisé lors de sa navigation sur le Site. Les cookies 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 ACTINEUF d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie du Site ;

Suppression des cookies sur un site internet

L'utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement de "cookies" en configurant son ordinateur selon le navigateur qu'il utilise. Toutefois, la suppression des cookies pourrait empêcher l'utilisateur de naviguer correctement sur le Site et empêcher l'accès à certaines de ses fonctionnalités. Le menu d'aide de votre navigateur vous permettra de savoir de quelle manière exprimer ou modifier vos préférences en matière de cookies :

- Internet Explorer™ : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Safari™ : <http://support.apple.com/kb/PH5042>
- Chrome™ : <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>
- Firefox™ : <http://support.mozilla.org/fr/kb/Activer%20et%20d%C3%A9sactiver%20les%20cookies>
- Opera™ : <https://www.opera.com/help/tutorials/security/privacy/>

Si vous utilisez un navigateur différent, nous vous invitons à consulter la documentation qui vous a été remise par l'éditeur.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Les informations renseignées sur l'espace privé 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.

ACTINEUF 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 de l'espace privé 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.

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 à l'espace privé et plus généralement aux services. Plus particulièrement, la société ne saurait garantir l'utilisateur des services sur :
- les problèmes de vitesses d'accès à l'espace privé 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 l'espace privé.

Les taux de transfert et de téléchargement à partir de l'espace privé 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.

Pour toute fonctionnalité permettant à l'utilisateur d'ajouter des éléments sur l'espace privé INNOVACTI, 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 l'espace privé INNOVACTI.

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 l'espace privé INNOVACTI.

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 définie par la jurisprudence des tribunaux français, et notamment les catastrophes naturelles, incendies, dysfonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

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 disponibles sur le Site et prévus à ces effets.

11.2 Résiliation à l'initiative d'ACTINEUF

La Société se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire 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 de www.myinnovacti.fr est à formuler par mail à relationclient-services@innovacti.fr ou par courrier à ACTINEUF- 19, rue de Vienne - TSA 50029 - 75801 PARIS

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 de l'espace privé INNOVACTI doit, à défaut d'accord amiable entre les parties, être portée devant les tribunaux français seuls compétents.

Les clients du groupe ACTINEUF 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.

ACTINEUF relève du médiateur de la consommation de la FNAIM, qui peut être saisi par voie postale : Madame le médiateur de la Fédération nationale de l'immobilier – FNAIM – 129 rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 Paris ou par voie électronique directement sur le site du médiateur : www.mediateur-fnaim.fr.