

MODALITÉS DU SERVICE AUX COURTIERS ET COURTIÈRES

Dernière mise à jour : 15 janvier 2025

L'agence immobilière Confia (ci-après « Confia », « nous », « notre » ou « nos ») offre un service de recommandation (ci-après le « Service ») qui permet aux courtiers et aux courtières (ci-après les « Courtiers ») de se faire référer des clientes ou clients potentiels pour la vente ou l'achat d'une propriété.

Le Service est assujéti aux modalités exposées ci-dessous (ci-après les « Modalités »). Dans les Modalités, le terme « Client » signifie une cliente ou un client référé par Confia à un Courtier, et l'emploi des mots « vous », « votre » ou « vos » pour désigner le Courtier vise l'allégement du texte.

1. **Conditions d'admissibilité.** Pour adhérer au Service, vous devez détenir un permis de courtage valide auprès de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (« OACIQ ») et faire l'objet d'une vérification des avis et mentions disciplinaires. Vous comprenez que l'existence d'un dossier disciplinaire pourrait compromettre votre admissibilité au Service.
2. **Obligations du Courtier.** Dans le cadre de l'utilisation du Service, vous vous engagez à : i) ne pas dénigrer Confia ou porter atteinte à son image ou à sa réputation, ce qui s'applique aussi à l'une ou l'autre des entités faisant partie du [groupe d'entreprises EspaceProprio](#); ii) faire preuve d'un comportement professionnel dans toutes vos interactions avec les Clients, y compris sur les réseaux sociaux; iii) fournir les renseignements complets et exacts sous votre profil et mettre à jour vos renseignements, le cas échéant; iv) fournir tous les renseignements nécessaires dès la levée des conditions d'une transaction, à l'exclusion du passage chez le ou la notaire, afin que la facture pour frais de référencement puisse être émise à votre agence; v) respecter les processus administratifs prescrits par Confia; et à vi) utiliser l'application mobile Confia Espace courtier pour effectuer la mise à jour de vos projets.
3. **Satisfaction de la clientèle.** Vous comprenez que la satisfaction des Clients est au cœur de nos préoccupations. Par conséquent, vous comprenez que Confia effectuera sur une base régulière des sondages de satisfaction auprès de ses Clients afin de recueillir leur rétroaction concernant la qualité des services que vous avez rendus, notamment sur les éléments suivants :
 - Prise en charge du Client;
 - Courtoisie et professionnalisme;
 - Écoute et compréhension des besoins du Client;
 - Explications claires du processus de la transaction et des conditions du marché;

- Disponibilité et suivis auprès du Client; et
- Transparence dans tous les aspects de la transaction.

Confia se réserve le droit de mettre fin au Service si les niveaux de satisfaction indiqués dans les sondages Clients ne sont pas adéquats.

4. **Frais de référencement.** En utilisant le Service, vous acceptez de partager votre rétribution. Vous vous engagez à verser à Confia un montant équivalent à vingt-cinq pour cent (25 %) de la rétribution découlant de toute transaction liée à un projet de vente ou d'achat avec un Client qui vous a été confié dans le cadre du Service. Ce paiement doit être effectué dans les trente (30) jours suivant la clôture de la transaction devant notaire.
5. **Fin du Service.** Le Courtier ou Confia peut mettre fin au Service sur avis écrit de trente (30) jours à l'autre partie. De plus, Confia se réserve le droit de mettre fin au Service avec effet immédiat en vous avisant à cet effet dans l'une des circonstances suivantes :
 - a. Vous ne respectez pas l'une ou l'autre des Modalités;
 - b. Vous agissez de manière à éviter le partage de la rétribution avec Confia, par exemple en incitant un Client à ne pas utiliser les outils de Confia, ou en invitant un Client à mettre fin au contrat de courtage qui vous lie pour en signer un nouveau à l'extérieur du cadre du Service.
6. **Conséquences de la fin du Service.** En cas de fin du Service pour quelque raison que ce soit, Confia a droit au partage de la rétribution pour : i) tous les contrats de courtage en vigueur avec un Client à la date de fin du Service, et ce, sans égard à la date de la transaction; et ii) toute transaction effectuée par un Client qui vous a été référé par Confia avant la date de fin du Service, mais avec lequel le contrat de courtage est signé après cette date.
7. **Marques de commerce.** Vous reconnaissez que vous n'avez aucun droit de propriété sur la marque et le logo Confia. En aucun cas vous ne pouvez utiliser le nom « Confia », la marque ou le logo Confia, ou toute variante de ce nom et de cette marque, dans votre publicité ou votre mise en marché, ou dans un document préparé par vous ou en votre nom ou selon vos directives, sauf si vous obtenez une autorisation préalable écrite de Confia. Dans le cadre de la promotion du Service, vous devez utiliser uniquement le matériel de vente et les autres articles fournis ou rendus disponibles par Confia.
8. **Confidentialité et protection des renseignements personnels.** Vous reconnaissez que les renseignements consultés, transmis ou autrement communiqués dans le cadre du Service contiennent ou pourraient contenir des renseignements confidentiels qui ne sont pas connus du public ayant trait aux activités, au Service et aux affaires, passées, présentes et futures, de Confia, incluant des renseignements concernant les Clients étant considérés comme des « Renseignements personnels » (ci-après collectivement les « Renseignements confidentiels »). Vous vous engagez

à respecter le caractère confidentiel des Renseignements confidentiels et à ne pas les diffuser, les divulguer, les publier, les partager, les vendre ou les distribuer sans avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite expresse de Confia. Vous vous engagez à utiliser les Renseignements confidentiels uniquement dans le cadre du Service et pour procéder à la transaction du Client. Vous vous engagez à implanter et à appliquer les mesures nécessaires pour assurer le maintien de la confidentialité et de la sécurité des Renseignements confidentiels, et à supprimer tout Renseignement confidentiel dès la fin du Service (pour les Renseignements confidentiels) ou du contrat de courtage (pour les Renseignements personnels). Vous vous engagez à collecter, à utiliser, à consulter, à communiquer, à transmettre, à divulguer, à conserver et à détruire les Renseignements personnels en stricte conformité avec les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1.

9. Partage de vos coordonnées. Afin de maximiser les opportunités de recommandations dans le cadre du Service, vos coordonnées professionnelles pourraient être partagées avec le Mouvement Desjardins. De plus, afin d'aider les Clients à réaliser leurs projets immobiliers et sous réserve de leur consentement préalable, vos coordonnées professionnelles pourraient également être partagées avec un représentant en financement hypothécaire Desjardins au moment du jumelage. Le cas échéant, le représentant en financement hypothécaire Desjardins communiquera avec vous afin de connaître le statut d'avancement du projet et des besoins du Client en matière de financement hypothécaire.
10. Aucune garantie. Le Service vous donne l'opportunité d'être présenté à des clientes ou clients potentiels, qu'ils aient besoin de vendre ou d'acheter. Aucune promesse ou garantie n'est offerte au Courtier concernant le Service. De plus, aucune promesse ou garantie ne vous est offerte qu'un Client fasse appel à vos services, le Client disposant d'une entière liberté quant au choix du Courtier parmi les profils qui lui sont présentés.
11. Dispositions diverses.
 - a. Modifications. Confia peut unilatéralement modifier, restreindre, suspendre ou interrompre certaines conditions ou modalités du Service, le tout sans préavis. Toute modification, restriction, suspension ou interruption des Modalités sera affichée en ligne sur le site Web Confia.ca. La version des Modalités se trouvant sur le site Web Confia.ca a préséance sur toute autre version.
 - b. Loi applicable et juridiction. Les Modalités sont régies et interprétées conformément aux lois de la province de Québec et aux lois fédérales du Canada applicables au Québec, sans égard au principe de conflit de lois. Tout litige né de l'utilisation des Services sera soumis aux tribunaux siégeant dans le district judiciaire de Montréal.
 - c. Non-renonciation. Aucune renonciation à l'une ou l'autre des dispositions des Modalités ne liera Confia ou le Courtier à moins d'être énoncée par écrit et signée par la partie qui a le droit d'accorder la dérogation.