

## Conditions Générales de Vente

### Introduction

En cas de différence entre la version française et une version traduite des présentes Conditions Générales de vente (CGV), la version française prévaudra.

Bienvenue sur le réseau de sites (ci-après les « Sites »), détenus et exploités par la société SASU Monsieur Boris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nîmes sous le numéro 942 762 872, dont le siège social est situé au 65 avenue Pierre Mendes, 30000 Nîmes, France, ci-après « le Prestataire ».

Les Sites :

- <https://www.alloelectricienboris.fr>
- <https://alloelectricienboris.fr>

### Article 1 – Objet

Les présentes CGV régissent les relations entre le Client et le professionnel (pendant l'utilisation des services fournis par les Sites ou postérieurement) et définissent les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit un service de mise en relation entre les Clients et les Professionnels, par l'intermédiaire de la plateforme Plombier Plus Pro.

Ce contrat est conclu exclusivement entre professionnels, à ce titre, le Code de la consommation ne trouve pas à s'appliquer, conformément à l'article L.121-16-1 III du même Code, l'objet de la prestation relevant de l'activité principale du Professionnel.

Ces relations s'inscrivent en dehors de toute exclusivité et/ou tout lien de subordination entre le Client et le Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans réserve ni condition avant de passer commande.

Les présentes CGV pourront être complétées et/ou modifiées par le Prestataire à tout moment. Les Clients seront informés sans délai de cette mise à jour.

### Article 2 – Généralités sur le service

Le Prestataire propose un service destiné à des Professionnels qui exercent une activité dans un des domaines traités par les Sites. Il s'agit d'un service de mise en relation Clients/Professionnels qui permet aux Professionnels de trouver des Clients et aux Clients de trouver un Professionnel dans le cadre d'une Demande d'intervention, étant précisé que le Prestataire ne garantit pas au Professionnel l'obtention d'un chantier et/ou contrat avec le Client.

Le Professionnel reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CG et s'engage à les respecter.

Le Prestataire agit en qualité d'intermédiaire technique, et de ce fait :

- Ne garantit pas la conclusion d'un contrat entre le Professionnel et le Client ;
- Ne s'engage pas sur la solvabilité, la disponibilité ou l'intérêt réel de le Client ;
- Fournit uniquement les coordonnées du Client après paiement par le Professionnel
- N'est jamais partie à la relation contractuelle entre le Professionnel et le Client. Les présentes CGV prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf accord préalable, expresse et écrit des parties.

Le Prestataire rappelle que son service ne bénéficie d'aucune exclusivité dans la mesure où le Client est libre de réaliser ses propres démarches en matière de recherche d'un Professionnel.

La conclusion d'un chantier et/ou contrat par le Client dépend du positionnement du Professionnel, de la qualité de sa réponse, de son prix mais également de la réelle volonté du Client de réaliser des travaux, volonté qui ne peut être garantie par la SASU Monsieur Boris.

Le Prestataire pourra guider et conseiller le Client par sms dans sa démarche ainsi qu'à recueillir son avis concernant la SASU Monsieur Boris et le Professionnel à la suite de l'intervention, à des fins de démarche qualité. Le traitement de ces avis pourra avoir pour effet la résiliation de l'accès Plombier Plus Pro du Professionnel à l'initiative de la SASU Monsieur Boris dans le cas où un critère décrit serait rencontré.

### Article 3 – Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après (au singulier comme au pluriel):

- **Client** désigne toute personne physique ou morale qui sollicite une mise en relation avec un professionnel du bâtiment disponible pour une intervention d'un domaine concerné par ceux traités par les Sites.
- **Professionnel** : désigne tout prestataire, professionnel du bâtiment, inscrit ou non sur Plombier Plus Pro, susceptible de répondre à une demande de devis ou d'intervention émise par un Client via les Sites.
- **Téléconseiller plombier plus** : désigne toute personne, gérant ou prestataire mandaté par le Prestataire, formé pour prendre des appels et gérer les demandes d'intervention provenant des Sites. En priorité le téléconseiller plombier plus sera un professionnel de métier. En cas de besoin, afin de garantir le plus haut niveau de disponibilité, si aucun professionnel de métier n'est disponible, le téléconseiller répondant sera à minima formé en interne afin de qualifier correctement la demande du Client.
- **Plombier Plus Pro** : désigne la plateforme e-commerce privée dédiée aux professionnels pour visualiser, s'attribuer et payer des mises en relation avec des Clients. cette plateforme de mise en relation entre les professionnels et les Clients permet au téléconseiller plombier plus d'informer les professionnels de nouvelles demandes des Clients. Pour chaque demande, un professionnel peut décider de s'attribuer la demande de mise en relation (mise au panier) et régler les frais de mise en relation (Paiement) avant de prendre connaissance des coordonnées du Client. Cette plateforme de mise en relation est accessible à un panel de professionnels vérifiés par le Prestataire.
- **Demande d'intervention** désigne les demandes exprimées par un Client et qui communique ses coordonnées afin de trouver un professionnel disponible pour la réalisation d'une intervention.

- **Coordinnées** désigne les informations permettant de contacter le Client.
- Le terme « Profil » désigne la couverture géographique sélectionnée par le Professionnel pour recevoir des Demande d'interventions y afférant.
- **Recrédits** désigne un avoir sur les consommations de Demande d'intervention(s) du Professionnel sous la forme d'un remboursement (donnant lieu à l'édition d'une facture d'avoir).
- **Éléments Transmis** désigne l'ensemble des données personnelles, informations, coordonnées, nom, marques, logos, dessins, photographies, textes que le Professionnel a communiqués à la SASU Monsieur Boris.

#### Article 4 – Accès au service – profil professionnel

Le Professionnel peut accéder au service après :

- Une prise de contact avec Plombier Plus Pro par courriel ou téléphone ;
- La création d'un compte client ;
- La validation d'un profil géographique d'intervention.

Le Professionnel s'engage à tenir ses coordonnées à jour et à contacter le Client dans un délai raisonnable, idéalement dans les 10 minutes suivant la réception de la demande. Pour pouvoir recevoir des Demande d'interventions, le Professionnel doit :

- Avoir été contacté par un gérant de la SASU Monsieur Boris ou être entré en relation avec Plombier Plus Pro par téléphone au +33644692857 ou par e-mail à l'adresse [plombier30000@gmail.com](mailto:plombier30000@gmail.com)
- Disposer d'un compte client sur Plombier Plus Pro (Créé dans le cadre de l'entrée en relation et des contrôles préalables).

Le Professionnel doit déterminer son profil en amont de la création de son compte client, c'est-à-dire déterminer sa zone géographique d'intervention notamment et le communiquer à la personne qui se chargera de son entrée en relation.

Le Professionnel peut solliciter à tout moment la modification de son Profil par e-mail à l'adresse [plombier30000@gmail.com](mailto:plombier30000@gmail.com) dans les conditions des présentes CG.

#### Article 5 - Plombier Plus Pro – Fonctionnement de la plateforme

Le site Plombier Plus Pro est destiné à des Professionnels qui exercent une activité dans un des domaines traités par les Sites.

Le service Plombier Plus Pro fonctionne de la manière suivante :

- 1) Le Client navigue sur un des Sites
- 2) Le Client appelle la ligne dédiée du Site sur lequel il navigue ou complète le formulaire de demande de rappel
- 3) Le Téléconseiller Plombier Plus qualifie la demande d'intervention du Client et la renseigne sur Plombier Plus Pro,
- 4) Le Professionnel reçoit une notification l'informant d'une nouvelle demande du Client
- 5) Le Professionnel peut décider de passer commande pour obtenir les coordonnées du Client.

Un espace Mon Compte dédié sur Plombier Plus Pro est disponible afin de permettre au Professionnel d'accéder à l'ensemble de ses informations concernant notamment son suivi de commandes et factures.

#### Article 6- Paiement – facturation

Plombier Plus Pro propose un service dans lequel le Professionnel est facturé lorsqu'il a décidé de commander une mise en relation avec un Client

Le Professionnel est toujours informé du prix de la mise en relation avant qu'il ne réponde à la sollicitation d'un Client.

En passant commande, en prenant connaissance des coordonnées du Client et en lui répondant, le Professionnel renonce à contester le prix de la mise en relation.

Le Professionnel accepte que Plombier Plus Pro procède au prélèvement du montant de la facture par le biais du mode de règlement sélectionné à l'étape Paiement de la commande. Le service de mise en relation proposé par les Sites est entièrement gratuit pour les Clients.

Le prix pour obtenir les détails des coordonnées concernant une Demande d'intervention (coordonnées du Client) est toujours communiqué au Professionnel avant de passer commander pour accéder aux coordonnées du le Client.

Les prix de la mise en relation avec un Client sont établis par un téléconseiller Plombier Plus avant l'établissement du devis du Professionnel et sont variables (selon des critères internes sélectionnés par la SASU Monsieur Boris), c'est-à-dire qu'ils peuvent dépendre de différents facteurs cumulés et notamment de :

- Niveau de concurrence sur le secteur géographique
- Secteur géographique,
- Type d'intervention
- Complexité de l'intervention
- Heure de la demande
- Jour de la demande
- Intentionnalité du Client sur le projet
- ... (liste non exhaustive),

Le tarif appliqué sera compris entre 1 et 1999 euros Hors Taxes et susceptible d'évolution. L'attention du Professionnel est attirée sur le fait qu'il n'y a aucun budget minimum récurrent à dépenser. La SASU Monsieur Boris se réserve le droit de cesser une relation avec un Professionnel et supprimer son accès à Plombier Plus Pro si ce-dernier n'a commandé aucune mise en relation sur les 3 derniers mois.

#### Article 7 – Recrédits

Aucun Demande d'intervention dont les coordonnées d'un Client sont facturées au Professionnel ne peut faire l'objet d'un Recrédit.

Le Professionnel accepte de régler toutes les coordonnées transmises en application de ce service sans contestation possible et ce, même s'il ne conclut pas de chantier avec le Client pour des raisons de défaut d'intention du Client ou de sérieux de sa demande.

Le seul cas où le tarif de la mise en relation peut être recréité est la situation pour laquelle Plombier Plus Pro confirmerait que le numéro de téléphone du Client est erroné et empêche le Professionnel de rentrer en contact avec lui par téléphone.

Dans ce cas mentionné ci-dessus, Plombier Plus Pro s'engage à recréiter (par le biais d'un avoir) aux Professionnels le tarif de la mise en relation concernée.

Pour pouvoir être recréité le Professionnel doit faire une demande motivée à l'adresse email [plombier3000@gmail.com](mailto:plombier3000@gmail.com) dans un délai de 7 jours à compter de la réception des coordonnées. Les conditions de forme et de délai sont cumulatives et nécessaires pour obtenir le Recrédit d'un Demande d'intervention. Le Professionnel accepte que toute demande de Recrédit qui ne respecte pas ces conditions de forme et de délai soit rejetée par Plombier Plus Pro et ce même si le motif de contestation correspond aux cas convenus.

Une fois la demande de Recrédit transmise dans les formes et délais convenus, Plombier Plus Pro vérifie que le motif correspond bien au cas convenu et en cas de validation, procède à l'enregistrement du Recrédit.

#### Article 8 - Interdiction de cession des Demande d'interventions

La cession à des tiers des coordonnées des Clients dans le cadre de Demande d'interventions commandés et reçus par le Professionnel, à titre gratuit ou onéreux, à d'autres prestataires de services ou fournisseurs, est formellement interdite.

Toute cession de Demande d'interventions à des tiers pourra entraîner des poursuites judiciaires outre la clôture immédiate et définitive de l'accès du Professionnel sur Plombier Plus Pro et ce, sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable.

#### Article 9 - Engagements des professionnels – charte qualité

Dans le cadre d'une commande de mises en relation avec un Client les professionnels s'engagent à :

- Respecter les Conditions Générales de Vente du Prestataire.
- Remettre un devis détaillé par écrit au Client la réalisation des travaux
- Réaliser des devis gratuitement et, le cas échéant, à obtenir l'accord préalable du Client si le niveau des frais occasionnés par la réalisation du devis nécessitait d'être facturés au Client.
- Informer le Client du tarif du devis s'il n'est pas gratuit, avant tout déplacement ;
- Respecter les engagements et les délais indiqués sur les devis ;
- Respecter la réglementation fiscale et sociale et les normes en vigueur ;
- Répondre aux demandes de devis dans un délai de 10 minutes après prise de connaissance du numéro de téléphone du Client.
- Effectuer des prestations de qualité et assurer un service après-vente de qualité ;
- S'assurer d'être situé à proximité du lieu d'intervention demandé par le Client au moment de s'attribuer la demande Plombier Plus Pro.
- S'assurer d'être disposé à réaliser l'intervention qualifiée dans un délai le plus court possible (moins de 30 minutes)
- Être parfaitement compétent et équipé pour réaliser les travaux ;
- Remettre une facture complète au Client

- Ne pas réaliser de prestations de qualité inférieure à celles annoncées au devis
- Ne pas remplacer des pièces avec un niveau de qualité inférieure à celui annoncé au devis
- S'assurer que le règlement versé par le demandeur correspond au montant indiqué sur la facture (quel que soit le mode de paiement) ;
- Réaliser et facturer lui-même les prestations conformément au devis établi ;
- S'assurer de ne fournir que des informations vérifiées en ce qui concerne la prise en charge par le contrat d'assurance du demandeur
- N'entamer les travaux qu'avec l'accord écrit du demandeur sauf en cas d'urgence manifeste (situation d'inondation ou possibilités de court-circuit par exemple).

De plus, les professionnels certifient :

- Être immatriculé ou enregistré auprès des autorités compétentes,
- Être constamment à jour des assurances obligatoires et indispensables à son activité : (<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F2034>,  
<https://www.decennale.com/assurance-decennale-plombier.html>,  
<https://reassurezmoi.fr/guide/pro/garantie-decennale/plomberie> ),
- Avoir les qualifications et le savoir-faire nécessaires pour réaliser les prestations prévues au devis ;
- Avoir pris connaissance de la réglementation en vigueur concernant notamment l'obligation d'établissement d'un devis dans le cadre de travaux et dépannage en fonction du domaine d'activité concerné. <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/devis>,  
<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F31144>
- Respecter l'arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000033935513>
- Disposer du ou des diplômes requis pour exercer l'activité concernée par la demande de mise en relation. Par exemple : La plomberie appartient au secteur du bâtiment et constitue une activité réglementée de nature artisanale. Vous devez donc être titulaire d'un diplôme professionnel de plombier et/ou chauffagiste (CAP ou BEP minimum) ou bien attester d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans ce domaine.

Toutefois, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de manquement de la part d'un professionnel mis en relation par son intermédiaire à l'un des points ci-dessus. Le professionnel sera seul responsable de la réalisation d'un devis accepté et le Client devra vérifier que le professionnel puisse assurer la prestation de service convenue notamment en vérifiant les critères de qualité ci-dessus.

#### **Article 10 – Durée – résiliation a. Résiliation à l'initiative du Professionnel**

L'accès à Plombier Plus Pro est par défaut convenu pour une durée indéterminée.

Le Professionnel pourra demander la suppression de son accès à Plombier Plus Pro à tout moment à l'adresse mail suivante : [plombier30000@gmail.com](mailto:plombier30000@gmail.com)

La suppression du compte sera effective dans un délai de 15 jours ouvré au maximum.

### **b. Résiliation à l'initiative de Plombier Plus Pro**

Le Prestataire se réserve le droit de supprimer ou suspendre à tout moment l'accès du Professionnel en cas de violation des présentes CGV sans que la responsabilité de Plombier Plus Pro ne soit engagée de ce fait et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

C'est le cas notamment si le Professionnel :

- Agit de quelque manière que ce soit en violation des CGV ;
- Enfreint les droits (propriété intellectuelle) de tiers ;
- Le Prestataire a des raisons de penser que le Professionnel est coupable de fraude, falsification et / ou d'autres infractions pénales ;  
Dirige une agence de travail temporaire ou une entreprise comparable ;
- Usurpe une identité ;
- Enfreint les lois et règlements applicables ;
- Tente de quelque manière que ce soit de contourner le paiement du prix ;
- Ne répond (plus) aux exigences de qualité définies par Plombier Plus Pro ;
- Emploie un langage diffamatoire, menaçant, discriminant, vulgaire, obscène ou raciste envers un Client ou un collaborateur du site Plombier Plus Pro ;
- A un comportement menaçant avec violences verbales ou physiques envers un Client ou un collaborateur du site Plombier Plus Pro ;
- Fait l'objet de critiques sérieuses des Clients qui seraient susceptibles de porter atteinte à l'image de Plombier Plus Pro.

### **Article 11 - Utilisation et communication des données**

#### **a. Généralités**

Plombier Plus Pro n'est qu'un fournisseur de moyens et n'intervient en rien, dans une éventuelle relation juridique entre le Professionnel et le Client contractée au moyen de la mise en relation réalisée par Plombier Plus Pro.

Le Professionnel est seul responsable de la création, du contenu et de l'envoi des données et documents aux Clients. Les données informationnelles fournies par Plombier Plus Pro le sont à titre purement indicatif. Leur transmission à un Client ou à tout autre tiers reste de l'unique responsabilité du Professionnel.

#### **b. Généralité sur les Coordonnées Transmises et Modalité de transmissions des Coordonnées :**

Il est convenu entre les Parties que la transmission des Coordonnées des Clients peut être faite par tous moyens (électronique, digital ...) existant ou à venir pouvant faciliter l'intermédiation. Sans que cette liste ne soit limitative, les contacts peuvent être transmis par téléchargement d'un document sur Plombier Plus Pro mais également par email.

Le Professionnel accepte tout mode de mise en relation présent ou à venir permettant de faciliter l'intermédiation.

### **Article 12 - Prestations d'intermédiaire - garantie du Professionnel**

Plombier Plus Pro réalise une prestation d'intermédiaire. Elle ne peut jamais être tenu des engagements pris par le Professionnel vis-à-vis d'un Client.

Le Professionnel s'engage à garantir Plombier Plus Pro contre toute action intentée par les Clients ou tout tiers, de quelque nature que ce soit, du fait des prestations proposées et/ou réalisées et/ou non effectuées par le Professionnel.

En cas de saisine d'une Juridiction judiciaire par le Client ou par tout tiers au titre d'une prestation proposée/réalisée ou non effectuée par le Professionnel, outre la garantie de toute condamnation qui pourrait être prononcée contre Plombier Plus Pro, le Professionnel accepte de rembourser à Plombier Plus Pro, l'intégralité des sommes qu'elle aura à verser pour la défense de ses intérêts, sur présentation de factures acquittées.

#### Article 13 - Engagements du Professionnel lors de la réception des Coordonnées

Le Professionnel est informé qu'étant un service fourni par internet, sa réactivité est un élément déterminant pour l'exploitation d'un contact. Les Clients s'attendent bien souvent à être contactés dans les minutes qui suivent leur demande. L'attention du Professionnel est donc attirée sur cet aspect important du fonctionnement du service de transmission de contacts. Bien souvent, le Professionnel se plaint de l'inexploitation d'un contact alors même qu'en réalité, il n'a pas été suffisamment réactif. Le Professionnel s'engage donc à contacter lui-même les Clients dès réception des Coordonnées,

#### Article 14- Informations transmises par le Professionnel

Le Professionnel reconnaît et accepte qu'il est de sa responsabilité de s'assurer que les coordonnées qu'il a fournies à Plombier Plus Pro notamment son adresse, email et numéro de téléphone, sont exacts et maintenus à jour afin qu'il puisse recevoir les informations qui lui sont transmises par Plombier Plus Pro.

Plombier Plus Pro n'est pas responsable pour toute information (mail de notification, factures, Demande d'interventions...) non reçue par le Professionnel au vu des coordonnées non servies correctement par le Professionnel.

À ce titre, le Professionnel accepte de payer tous les contacts transmis par Plombier Plus Pro aux coordonnées fournies par le Professionnel.

#### Article 15 - Droits conférés à Plombier Plus Pro par le Professionnel

Le Professionnel accorde à titre irrévocable à Plombier Plus Pro, une licence non exclusive à titre gratuit des droits sur les Éléments Transmis, pour leur utilisation ou leur exploitation de quelque manière que ce soit. Cette licence concerne également tout Élément/information afférent(e) directement ou indirectement aux Éléments Transmis.

L'utilisation par Plombier Plus Pro des Éléments Transmis par le Professionnel pourra permettre à Plombier Plus Pro de promouvoir l'activité de Plombier Plus Pro sur tout support online et offline ou pour toute autre utilisation que Plombier Plus Pro aura choisie.

L'ensemble des droits concédés à Plombier Plus Pro pourront également être destinés à une activité promotionnelle, éditoriale, commerciale, la réalisation d'une base de données, d'un annuaire ou site internet ayant pour objectif d'informer les internautes sur des interventions des domaines traités par les Sites. Ces droits pourront faire également l'objet d'une sous-licence, mise à disposition, location par Plombier Plus Pro à des tiers.

Le Professionnel garantit à Plombier Plus Pro que tout ou partie des Éléments Transmis n'est pas confidentiel et qu'il ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou stipulation contractuelle quelconque ou tout autre droit d'un tiers.

- Le droit de mettre ou de faire mettre en circulation les Éléments Transmis, doubles, traductions et/ou copies, pour la promotion, la sous-licence, la vente, le prêt pour l'usage public et l'usage privé du public, et en général pour toute communication au public par tout mode d'exploitation ;
- Le droit de mettre en mémoire sur tout support les Éléments Transmis, de moduler, compresser et décompresser ou d'utiliser tous autres procédés techniques de même nature à l'égard des Éléments Transmis, pour les besoins de leur stockage, transfert et/ou exploitation ; sous réserve du respect des droits moraux, le droit de traduire et de modifier les Éléments Transmis en vue de leur traitement dans des bases de données. Ces modifications peuvent consister notamment en la modification de formats d'image, de textes, ou de présentations.

Le droit de représentation comporte notamment :

- Le droit de diffuser les Éléments Transmis sur tout support papier ou numérique dans des publicités, sites internet, affiches, journaux, magazines, livres, documentation interne (cette liste étant indicative et non limitative) ;  
Le droit de diffuser les Éléments Transmis partout procédés connus ou inconnus à ce jour

Le droit d'utilisation secondaire des Éléments Transmis comporte notamment :

- Le droit d'autoriser la reproduction, la représentation, la publication et l'édition de tout extrait ou fragment des Éléments Transmis, en vue d'une exploitation par tous procédés et sur tous supports y compris pour les besoins de la promotion ou la publicité ;
- Le droit d'incorporer les Éléments Transmis en tout ou partie dans une ou plusieurs bases de données.

Droit à l'image : Dans le cas où tout ou partie des Éléments Transmis intégreraient des éléments protégés par le droit à l'image, le Professionnel et le cas échéant, chaque personne titulaire dudit droit autorise Plombier Plus Pro à reproduire, adapter, modifier, tronquer et à diffuser les Éléments Transmis concernés par le droit à l'image et ce, à titre gratuit.

#### Article 16 - Informations commerciales, notifications de Demande d'interventions potentiels

Le Professionnel est informé qu'il sera destinataire de toutes les communications transactionnelles comme les notifications de Demande d'interventions potentielles correspondant à son Profil par sms, par e-mail ou par tout autre moyen de communication mis en œuvre par Plombier Plus Pro dans le futur. À tout moment, le Professionnel pourra cesser de recevoir ces offres par une demande de désinscription réalisée par e-mail à l'adresse [plombier3000@gmail.com](mailto:plombier3000@gmail.com)

#### Article 17 - Indépendance économique

Il est recommandé au Professionnel de mettre en œuvre toute les mesures nécessaires pour ne pas faire l'objet d'une dépendance économique du fait des mises en relation apportées par Plombier Plus Pro.

#### Article 18 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation des Sites, des données à caractère personnel peuvent être collectées et traitées par le Prestataire, en sa qualité de responsable de traitement, conformément au Règlement

(UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et à la législation nationale applicable en matière de protection des données.

À ce titre, le Professionnel dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui le concernent (art. 34 de la loi « Informatique et Libertés »).

Dans le cadre des Services, Plombier Plus Pro collecte, utilise et traite des informations concernant le Professionnel et notamment des informations personnelles en lien avec son utilisation du site Plombier Plus Pro et plus particulièrement lors de la Transmission de Demande d'interventions.

L'utilisation des données sera soumise à des restrictions d'accès et un usage adapté.

Pour répondre aux finalités précitées, des informations élémentaires sont collectées directement auprès du Professionnel afin de permettre un suivi et des mises en relation pertinentes répondant aux attentes des demandeurs et des Professionnels :

- Les données personnelles (nom, prénom);
- Les coordonnées (numéro de téléphone, l'adresse email, l'adresse postale);

Les informations de compte (le nom d'utilisateur et le mot de passe);

- Une copie de votre carte nationale d'identité recto-verso en cours de validité
- Un extrait Kbis de moins de 3 mois
- Un justificatif d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle
- Tous historiques de commandes passées sur Plombier Plus Pro

Par ailleurs, dans le but de satisfaire aux besoins du Professionnel mais aussi préciser et améliorer les Services, la collecte des données suivantes est possible :

- Les informations techniques recueillies sur l'ordinateur ou appareil mobile du Professionnel (par ex. l'adresse IP, le type de navigateur, le système d'exploitation);
- Les informations concernant l'utilisation par le Professionnel des Services de Plombier Plus Pro (par ex., les pages consultées lors de l'utilisation des Services, les termes de recherche utilisés sur les Services, la fréquence d'utilisation des Services et les pages auxquelles le Professionnel accède avant et après avoir accédé aux Services);
- Les informations concernant les activités du Professionnel (par ex. les mises en relation commandées, leur nature, leur localisation).
- Les informations seront susceptibles d'être partagées par d'autres plateformes de mise en relation afin que le Professionnel puisse recevoir des demandes adaptées à son activité.

En indiquant son adresse email, le numéro de mobile et en précisant qu'il accepte les messages de Plombier Plus Pro, le professionnel du bâtiment sera amené à recevoir des informations via son email ou son mobile.

Vos informations personnelles pourront être partagées avec des tiers toujours dans l'unique objectif de répondre aux finalités décrites précédemment.

Les destinataires des données personnelles des Professionnels ou les catégories de destinataires sont les suivantes :

- Individus souhaitant avoir recours à des professionnels des domaines d'activités traités par les Sites (Professionnels).
- Prestataires de services permettant de faciliter la mise en relation entre le Professionnel et le Client (exemple : un service permettant un contact téléphonique direct entre le Client et un Professionnel),
- Prestataires vérifiant les informations financières, de solvabilité ou juridique du Professionnel,
- Organismes de prévention des fraudes qui utilisent les informations personnelles du Professionnel pour les vérifier et vérifier leur exactitude.

#### **a. Responsable du traitement**

L'identité et les coordonnées du responsable du traitement des données est la SAS Monsieur Boris, 65 avenue Pierre Mendes F 30000 Nîmes, [plombier30000@gmail.com](mailto:plombier30000@gmail.com) (SIRET 942 762 872 immatriculé au RCS de Nîmes) représentée par son gérant, Monsieur Julien Bories.

#### **b. Finalités du traitement**

Les finalités du traitement de données sont :

- Mise en relation des professionnels des domaines traités par les Sites avec des Clients sollicitant des demandes d'intervention pour la réalisation de travaux, dépannage, réparation.  
Améliorer le parcours du Professionnel et du particulier et la qualité de service rendu en ciblant les besoins des professionnels notamment par la prise en compte des spécificités inhérentes à leurs activités.

#### **c. Les bases juridiques du traitement sont les suivantes**

Le traitement est nécessaire à l'exécution d'une demande d'intervention et de mise en relation avec un Professionnel exprimée par le Client auprès d'un téléconseiller Plombier plus au travers d'un des Sites (Appel téléphonique, formulaire de demande de rappel)

En conséquence, les finalités susmentionnées nécessitent donc la collecte, le traitement et la transmission de différentes données.

Les informations sont recueillies à partir de différentes sources :

- Directement auprès du Client ou par l'intermédiaire de cookies ;
- Par des fournisseurs permettant la collecte des données (Call Center, entreprises ayant des sites internet affiliés permettant la récupération des données)
- Par des sources commerciales ;
- Par d'autres sources autorisées par la loi.

#### **d. Stockage et transfert des données vers des pays tiers**

Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles destinées à protéger les informations personnelles traitées dans le cadre des Services Plombier Plus Pro et traite les informations personnelles pendant toute la durée de la relation. Pour décider de la durée de conservation des informations personnelles après la fin de notre relation avec le Client, Plombier Plus Pro tient compte de ses obligations légales. Plombier Plus Pro peut également conserver des archives à des fins d'enquêtes ou pour se défendre dans le cadre d'éventuelles actions en justice. Le transfert, stockage et traitement desdites données dans un pays ne garantissant pas le même niveau de protection que les autres pays de l'espace communautaire est également possible. Pour sécuriser ce transfert, Plombier Plus Pro a mis en place les mesures de protection appropriées (tel que des engagements contractuels) conformément aux exigences légales applicables pour fournir des protections adaptées à vos informations personnelles.

#### e. Vos droits sur vos informations personnelles

Le Client dispose de droits concernant ses informations personnelles, conformément au RGPD. Il peut s'agir de droits à accéder, de corriger, supprimer, limiter ou s'opposer à notre utilisation de vos informations personnelles, ou recevoir une copie desdites informations mobiles dans un format électronique exploitable. Le Client peut également déposer une plainte auprès d'un organisme de réglementation local en matière de protection des données ou de confidentialité.

Le Client peut mettre à jour ou corriger ses informations en cas de changement ou si les informations personnelles sont inexactes. Lorsque Le Client a donné son consentement à toute utilisation de ses informations personnelles, il peut le retirer à tout moment.

Conformément aux règles imposées par la CNIL :

- Vous pouvez exercer votre demande de droit d'effacement à tout moment : par voie électronique à l'adresse [plombier30000@gmail.com](mailto:plombier30000@gmail.com)
- Il est très important d'indiquer précisément quelles sont les données que vous souhaitez effacer. En effet, l'exercice de ce droit n'entraîne pas la suppression simple et définitive de toutes les données vous concernant qui sont détenues par l'organisme. Par exemple, une demande d'effacement de votre numéro de téléphone n'aboutira pas à la suppression des enregistrements téléphoniques vous concernant. De même, une demande de suppression de vos enregistrements téléphoniques n'entraînera pas la suppression des fiches de demandes vous concernant, pour lesquels une obligation légale de conservation existe.
- Si et seulement si, l'organisme a des doutes raisonnables sur votre identité, il peut vous demander de joindre tout document permettant de prouver votre identité, par exemple pour éviter les usurpations d'identité. En revanche, il ne peut pas vous demander des pièces justificatives qui seraient abusives, non pertinente et disproportionnées par rapport à votre demande.

Si le Client souhaite évoquer ou exercer tous droits sur ses données personnelles il peut contacter la SASU Monsieur Boris par email à l'adresse [plombier30000@gmail.com](mailto:plombier30000@gmail.com) ou directement par téléphone.

#### f. Sécurité et stockage des informations

Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles destinées à protéger les informations personnelles traitées dans le cadre des Services. Lesdites mesures ont pour but de veiller à l'intégrité et à la confidentialité constante des informations personnelles. Plombier Plus Pro évalue et met à jour lesdites mesures régulièrement.

Plombier Plus Pro conserve les informations personnelles du Client pendant toute la durée de la relation. Pour décider de la durée de conservation des informations personnelles après la fin de notre relation, nous tenons compte de nos obligations légales. Nous pouvons également conserver des archives à des fins d'enquêtes ou pour nous défendre dans le cadre d'éventuelles actions en justice.

#### Article 19 - Gestion des données des professionnels

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Professionnel par Plombier Plus Pro sont nécessaires, tant pour lui garantir l'accès aux services du site que pour le traitement des demandes des Clients. Plombier Plus Pro s'engage à assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'elle conserve pour les besoins de la réalisation et du suivi des interventions.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site Plombier Plus Pro répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données. Le professionnel dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies dans notre « **Politique de confidentialité** ». Il est rappelé que les professionnels ont connaissance des données des Clients relatives à l'établissement de devis des prestations de services collectées par Plombier Plus Pro. Les Clients sont informés par Plombier Plus Pro que ces données et en particulier les informations nécessaires à la mise en relation sont transférées, à cette seule fin, aux professionnels, qui s'engagent à n'utiliser ces données que pour les besoins de la mise en relation, l'établissement de devis et pour leur permettre de s'acquitter des obligations légales qui s'y attachent. Ils s'engagent à n'en conserver aucune copie dès qu'ils auront procédé à la réalisation de la prestation commandée, toute autre utilisation étant strictement interdite. Afin de garantir une meilleure satisfaction du service, des professionnels hors réseau Plombier Plus Pro pourront être amenés à répondre à une demande de devis émise par un Client. Dans une telle hypothèse, envisagée uniquement afin d'assurer le service de mise en relation et l'établissement de devis, les données du Client ne seront utilisées que pour la stricte finalité des besoins de mise en relation auprès du professionnel hors réseau, qui sera soumis aux mêmes obligations que les professionnels du réseau identifiées ci-avant.

#### Article 20 - Décisions automatisées concernant Le Professionnel

Plombier Plus Pro a recours à des décisions automatisées concernant le Professionnel sur la base des informations personnelles recueillies dans les cas suivants :

- Pour proposer des offres, ou recommandations personnalisées à vous envoyer sur la base de votre historique de commandes et de navigation,
- Pour améliorer la mise en relation.

Ces décisions sont prises sur le fondement de l'exécution du contrat.

Sous réserve des exigences et restrictions légales, le Professionnel peut contacter Plombier Plus Pro et peut s'opposer au recours aux décisions automatisées.

Sécurité et stockage des informations :

Plombier Plus Pro met en œuvre des mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles destinées à protéger les informations personnelles traitées dans le cadre des Services. Lesdites mesures ont pour but de veiller à l'intégrité et à la confidentialité constante des informations personnelles. Plombier Plus Pro évalue et met à jour lesdites mesures régulièrement.

Plombier Plus Pro conserve les informations personnelles du Professionnel pendant toute la durée de la relation contractuelle. Pour décider de la durée de conservation des informations personnelles après la fin de notre relation, nous tenons compte de nos obligations légales. Nous pouvons également conserver des archives à des fins d'enquêtes ou pour nous défendre dans le cadre d'éventuelles actions en justice.

Le stockage de la signature des présentes CG par le Professionnel et des documents (Extrait Kbis de moins de 3 mois au moment de la signature, Justificatif d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle, copie de la carte identité recto-verso en cours de validité et tous autres documents demandés avec pour objectif la justification de l'identité du Professionnel et de son activité) demandés à la mise en relation avec le Professionnel est assuré par la société YouSign (AVENUE PIERRE BERTHELOT RUE DE SUEDE, 14000 CAEN France).

## Article 21 - Enregistrement des appels

Chaque appel téléphonique passé entre un Client et un téléconseiller plombier plus sur la ligne téléphonique du site concerné fait l'objet d'un enregistrement. Le Client est informé dès le début de la conversation téléphonique par le téléconseiller plombier plus que l'appel sera enregistré. Dès cette étape, le Client a le choix de refuser l'enregistrement. Ceci impliquera de mettre fin à l'appel par le Client le téléconseiller plombier plus. Plombier Plus ne sera pas en mesure de prendre en charge la demande d'intervention du Client.

Conformément aux obligations imposées par l'ARCEP et confirmées par la CNIL, les enregistrements peuvent être conservés jusqu'à six mois au maximum et peuvent faire l'objet de réécoute à fin des formations, d'amélioration de la qualité du service téléphonique, de constitution d'une preuve en cas de litige ou d'optimisation des processus internes. L'accès aux réécoutes est limité aux salariés, gérant(s) de la SASU Monsieur Boris (exploitante des Sites), tout prestataire mandaté par la société Monsieur Boris pour prendre des appels sur une ligne téléphonique d'un des Sites, améliorer la qualité de service téléphonique des téléconseillers plombier plus ou analyser une situation spécifique (litige par exemple). Les appels sont opérés par la société Ringover Group basée à Montrouge. Le stockage des enregistrements est opéré par cette société.

## Article 22 – Dispositions finales

### a. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent sans restriction ni réserve à tous les Clients.

En se connectant et/ou en utilisant les Sites, le Client confirme qu'il en a lu, compris et accepté les présentes CGV. Elles sont accessibles à tout moment sur les Sites et prévaudront, le cas échéant, sur tout autre document contradictoire.

Le Prestataire pourra modifier les présentes CGV à tout moment, sans préavis et sans avoir à le communiquer préalablement aux Clients, dès lors que cela lui semble opportun. Les Clients seront informés de la modification des présentes par le biais de la publication de la version actualisée. Les CGV modifiées prendront effet à partir de leur publication. La poursuite de l'utilisation du site à la suite de cette publication constituera une acceptation de la nouvelle version des présentes CGV.

### b. Responsabilité du Prestataire

En aucun cas Plombier Plus Pro ne peut être redevable auprès du Professionnel d'indemnités de quelque nature que ce soit, pertes de revenu ou pertes de valeur qui résulteraient directement ou indirectement de l'utilisation de son ou ses service(s).

En aucun cas la responsabilité pécuniaire maximum de Plombier Plus Pro vis-à-vis du Professionnel ne pourra excéder le montant des sommes versées par le Professionnel dans le cadre de l'utilisation des services de Plombier Plus Pro au cours des trois (3) derniers mois d'utilisation des services de Plombier Plus Pro et ce, quelle que soit la nature de la réclamation.

### c. Stabilité

Dans le cas où une ou plusieurs des clauses contenues dans les présentes CG étaient déclarées non valides par une juridiction compétente, cela n'affecterait en rien la validité des clauses restantes dans les présentes CG.

La clause réputée non-valable serait remplacée par une clause équivalente licite.

**d. Application**

Dans l'hypothèse où pendant une quelconque période, Plombier Plus Pro n'appliquerait pas l'un quelconque des termes des présentes CGV ou en ferait une application différente, aucune renonciation/novation de sa part à la stricte application des présentes CGV ne pourrait lui être opposée.

Plombier Plus Pro peut à tout moment se prévaloir de la stricte application des présentes CGV.

**e. Intuitu Personae**

Les présentes CGV sont conclues en considération de la personne du Professionnel.

**Article 24 – droit applicable et langue**

Les présentes CGV sont régies par le droit français sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois.

Tout litige non réglé par les voies prévues aux présentes sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du siège social du Prestataire.

En cas de traduction des présentes CGV dans une ou plusieurs langues étrangères, seule la version rédigée en langue française fera foi en cas de litige ou de divergence d'interprétation.