

## Conditions Générales d'Utilisation

### Article 1 - Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent l'utilisation des sites internet accessibles aux adresses cités ci-dessous (ci-après les « Sites »), édités 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 Mendès, 30000 Nîmes, France ;

Email : [monsieurboris@plombierplus.fr](mailto:monsieurboris@plombierplus.fr)

Ci-après « l'Éditeur ».

Les sites :

- [plombierplus.fr](http://plombierplus.fr)
- [serrure-assistance.fr](http://serrure-assistance.fr)
- [pro.plombierplus.fr](http://pro.plombierplus.fr)

En accédant aux Sites, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve.

### Article 2 - Définitions

- **Utilisateur** : toute personne physique ou morale qui utilise les Sites et sollicite une mise en relation avec un professionnel du bâtiment disponible pour une intervention, dans le cadre des domaines d'activité couvert par les sites édités par la SASU Monsieur Boris.
- **Professionnel** : 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 utilisateur via les Sites.
- **Téléconseiller plombier plus** : Tout salarié, gérant ou prestataire mandaté par l'Éditeur, formé pour prendre des appels et gérer les demandes d'intervention provenant des Sites. En priorité le téléconseiller plombier plus sera un professionnel expérimenté dans le domaine d'activité du site internet concerné. En cas de besoin, afin de garantir le plus haut niveau de disponibilité, si aucun professionnel expérimenté n'est disponible, le téléconseiller répondant sera à minima formé en interne afin de qualifier correctement la demande de l'utilisateur dans le domaine concerné.
- **Plombier Plus Pro** : Plateforme e-commerce privée dédiée aux professionnels pour visualiser, s'attribuer et payer des mises en relation avec des utilisateurs. cette plateforme de mise en relation entre les professionnels et les utilisateurs permet au téléconseiller plombier plus d'informer les professionnels de nouvelles demandes d'utilisateurs. 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 de l'utilisateur. Cette plateforme de mise en relation est accessible à un panel de professionnels vérifiés par l'Éditeur.

- **Hébergeur :** Les données des Sites sont stockées par l'hébergeur Hostinger en France (Paris), aux Pays Bas, en Lituanie ou au Royaume-Uni.

### **Article 3 - Description du service**

Les Sites ont pour vocation de faciliter la mise en relation entre les Utilisateurs et les Professionnels. À ce titre, les Services proposés incluent notamment :

- ✓ La possibilité pour les Utilisateurs de formuler une demande d'intervention ou de devis via un appel téléphonique ou un formulaire de rappel.
- ✓ La transmission des coordonnées de l'Utilisateur à un Professionnel partenaire, afin que ce dernier puisse le contacter pour proposer ses services.

Il est précisé que l'Éditeur agit en qualité d'intermédiaire technique et n'intervient pas dans la relation contractuelle susceptible de se former entre l'Utilisateur et le Professionnel.

**En conséquence, l'Éditeur ne saurait être tenu responsable de la qualité ou de la conformité des prestations réalisées par les Professionnels.**

### **Article 4- Processus de mise en relation**

La mise en relation entre l'Utilisateur et le Professionnel s'effectue selon le processus suivant :

1. **Formulation de la demande :** L'Utilisateur remplit le formulaire de demande de rappel immédiat ou passer un appel téléphonique via la ligne téléphonique du site internet concerné.
2. **Analyse et qualification de la demande :** Un Téléconseiller Plombier Plus analyse la demande afin de s'assurer de sa pertinence et de sa conformité avec les Services proposés. Ensuite Le téléconseiller plombier plus qualifie la demande de l'utilisateur et recueille les informations nécessaires (nom, le numéro de téléphone de l'utilisateur, l'adresse de l'intervention attendue) et les détails sur l'intervention attendue.
3. **Transmission de la demande :** Si la demande est jugée recevable, Le téléconseiller plombier plus propose la demande de l'utilisateur sur Plombier Plus Pro. L'intervention est annoncée en moins de 30 minutes à l'utilisateur, sans aucun engagement de Garantie (pas de garantie de temps d'Intervention ni garantie de temps de rétablissement).
4. **Prise de contact :** Les coordonnées de l'Utilisateur sont alors transmises à un seul Professionnel partenaire, sélectionné en fonction de critères objectifs tels que la localisation géographique et la nature de l'intervention requise., et après règlement des frais de mise en relation établis par le téléconseiller plombier plus.

Le Professionnel intéressé par la demande contacte l'Utilisateur pour convenir des modalités de l'intervention. Une fois la mise en relation confirmée sur Plombier Plus Pro, aucun autre professionnel ne peut demander à prendre connaissance des coordonnées de l'utilisateur.

Il est précisé que l'Éditeur ne garantit pas la disponibilité immédiate des Professionnels ni les délais d'intervention.

L'Utilisateur pourra recevoir un ou des sms de la part de Plombier Plus pour à la suite de sa conversation téléphonique avec un téléconseiller plombier plus. Ces sms auront pour vocation de guider et conseiller l'Utilisateur dans sa démarche ainsi qu'à donner son avis à la suite de l'intervention, à des fins de démarche qualité.

Pour les besoins de la mise en relation, les utilisateurs s'engagent à transmettre les informations suivantes de manière complète et exacte afin qu'ils puissent être contactés directement par téléphone par un téléconseiller plombier plus ou un professionnel pouvant répondre à leurs demandes : leur nom, leur numéro de téléphone, l'adresse souhaitée d'intervention ainsi que le détails de l'intervention attendue. Il est précisé que la mise en relation utilisateurs/professionnel sera effectuée par un contact direct téléphonique. Le contact téléphonique peut être réalisé à tout moment et l'utilisateur est informé qu'aucune plage horaire pour un contact téléphonique n'est prévue.

#### **Article 5 – Accès aux services**

Les Services sont accessibles aux Utilisateurs de la manière suivante :

- Via les formulaires disponibles sur les Sites.
- Par appel téléphonique à la ligne dédiée sur chaque site.

L'accès aux Services est gratuit pour les Utilisateurs. Les Professionnels supportent les frais de mise en relation, lesquels sont fixes et connus à l'avance.

#### **Article 6 - Coût du service**

Le service de mise en relation proposé par les Sites est entièrement gratuit pour les utilisateurs. Les frais de mise en relation établis par le téléconseiller plombier plus sont à la charge du professionnel. Cette rémunération dont le montant n'est pas déterminé proportionnellement aux bénéfices ou au chiffre d'affaires du professionnel ne peut pas être assimilé à une commission. Le montant est établi avant l'établissement du devis du professionnel, sur la base de critères de calculs internes à l'Éditeur (niveau de concurrence sur le secteur, secteur géographique, type d'intervention, heure de la demande, jour de la demande, ... - liste non exhaustive - ).

#### **Article 7 - Engagements des utilisateurs**

Les utilisateurs s'engagent à :

- Utiliser le service de mise en relation des Sites pour des prestations réelles et sérieuses, conformément à leur destination et dans le respect des lois et règlements en vigueur.
- Fournir des informations exactes, complètes et sincères lors de la formulation de sa demande.
- Informer via la ligne téléphonique du Site concerné dès qu'ils n'ont plus besoin d'être mis en relation avec un professionnel.
- Informer via la ligne téléphonique du Site concerné de toute modification portant sur le contenu des demandes d'intervention qu'ils ont formulé.

Tout manquement à ces obligations pourra entraîner la suspension ou la suppression de l'accès aux Services, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité qui pourraient être engagées.

Sont par exemple considérées comme abusives :

- Toutes demandes fantaisistes, ou contenant des informations fausses ;
- Toutes demandes contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- Toutes demandes portant sur des produits/services prohibés ou illégaux ;
- Toutes demandes usurpant l'identité d'une tierce personne ;
- Toute demande de rappel incomplète, trop approximative, contenant des informations fausses ou incohérentes sera systématiquement supprimée.

### **Article 8 - Engagements des professionnels**

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

- Respecter les Conditions Générales de Vente de l'Éditeur ;
- Remettre un devis détaillé par écrit à l'utilisateur avant la réalisation des travaux
- Réaliser des devis gratuitement et, le cas échéant, à obtenir l'accord préalable de l'Utilisateur si le niveau des frais occasionnés par la réalisation du devis nécessitait d'être facturés à l'Utilisateur ;
- Informer l'utilisateur 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 de l'utilisateur ;
- 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 l'utilisateur, au moment de s'attribuer la demande Plombier Plus Pro.
- S'assurer d'être disposé à réaliser l'intervention qualifiée dans un délais le plus court possible (moins de 30 minutes)
- Être parfaitement compétent et équipé pour réaliser les travaux ;

- Remettre une facture complète à l'Utilisateur ;
- 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://reassurez-moi.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 dans plusieurs domaines d'activités (à retrouver sur les liens ci-après)  
<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 concernées. 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 de l'Éditeur 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 l'utilisateur devra vérifier que le professionnel puisse assurer la prestation de service convenue notamment en vérifiant les critères de qualité ci-dessus.

### **Article 9 - Engagements et responsabilité de l'Éditeur**

Monsieur Boris s'engage à :

- Proposer son service gratuitement aux utilisateurs et à ne pas percevoir de commission sur le montant des travaux.
- Rester totalement neutre et impartial lors du choix des professionnels et à ne pas privilégier un professionnel plutôt qu'un autre.
- À mettre tout en œuvre pour trouver le plus rapidement possible un professionnel pouvant répondre à la demande de devis d'un utilisateur.

Dans le cas où les informations fournies dans la demande de rappel seraient incomplètes, trop approximatives, fausses ou incohérentes, la demande sera supprimée sans que l'Éditeur ne puisse en être tenu responsable.

Le service prend fin automatiquement au moment où un professionnel prend contact avec l'utilisateur. La SASU Monsieur Boris n'intervient jamais dans la relation commerciale (avant, pendant et après la réalisation des prestations demandées) entre l'utilisateur et le professionnel. Le choix du professionnel et l'acceptation du devis appartient totalement à l'utilisateur. La SASU Monsieur Boris ne pourra jamais être tenu responsable de litiges ni d'éventuels dommages et désagréments occasionnés avant, pendant ou après la réalisation des prestations réalisées par le professionnel choisi par l'utilisateur.

La SASU Monsieur Boris décline toute responsabilité quant aux conséquences directes et indirectes de sa mise en relation. Il est de la seule responsabilité des utilisateurs de vérifier les références, les assurances et les compétences des professionnels avec lesquels ils décident de travailler. L'utilisateur devra prendre toutes les précautions nécessaires avant de signer les contrats (devis, facture et/ou bon de commande) avec le professionnel et de lui verser des fonds. L'utilisateur renonce à toute action contre la SASU Monsieur Boris au motif d'une mauvaise exécution du chantier par le professionnel choisi par l'utilisateur à la suite de la mise en relation réalisée.

#### **Article 10 - Enregistrement des appels**

Chaque appel téléphonique passé entre un utilisateur et un téléconseiller plombier plus sur la ligne téléphonique du site internet consulté fait l'objet d'un enregistrement. Cette information sera communiquée par le téléconseiller plombier plus à l'utilisateur dès le début de la conversation téléphonique. Dès cette étape, l'utilisateur a le choix de refuser l'enregistrement. Ceci impliquera de mettre fin à l'appel par l'utilisateur ou le téléconseiller plombier plus. La SASU Monsieur Boris ne sera pas en mesure de prendre en charge la demande d'intervention de l'utilisateur.

Conformément aux obligations imposées par l'ARCEP<sup>1</sup> et confirmées par la CNIL<sup>2</sup>, 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

---

<sup>1</sup> L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

<sup>2</sup> Commission nationale de l'informatique et des libertés

processus internes. L'accès aux réécoutes est limité aux salariés, gérant(s) de l'Editeur, tout prestataire mandaté par cette dernière pour prendre des appels sur l'une des lignes téléphoniques 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 11 - Publication d'Avis**

Tout utilisateur peut publier un avis et une notation sur le service de mise en relation fourni par la SASU Monsieur Boris. En aucun cas, le devis ou la qualité de la prestation fournie par le professionnel ayant pris en charge la demande de l'utilisateur ne devra entrer en considération dans l'expression de l'avis au sujet du service de la SASU Monsieur Boris.

Les utilisateurs sont tenus responsables du contenu des avis qu'ils publient. La société Monsieur Boris n'est pas responsable du contenu publié par les utilisateurs, notamment les avis qui relèvent de la responsabilité de leur auteur.

### **Article 12 – Protection des données personnelles**

Dans le cadre de l'utilisation des Sites, des données à caractère personnel peuvent être collectées et traitées par l'Éditeur, 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.

Il s'agit ici des données personnelles en lien avec l'utilisation des sites et plus particulièrement au moment de la récupération de la demande de rappel et/ou de la conversation téléphonique avec le téléconseiller plombier plus. Les données recueillies qui concernent l'utilisateur sont destinées à la réalisation du service la SASU Monsieur Boris en vue de leur transmission aux professionnels pouvant traiter la demande de devis. L'utilisateur accepte que sa demande et ses données personnelles puissent être transmises de quelque manière que ce soit à un professionnel inscrit sur Plombier Plus Pro. Les données personnelles concernées sont les suivantes : Nom, Numéro de Téléphone, adresse concernée par l'intervention attendue par l'utilisateur et description de l'intervention attendue.

En indiquant son numéro de téléphone l'utilisateur pourra être amené à recevoir des informations de la part de la SASU Monsieur Boris. Les informations concernant la collecte et le traitement des données personnelles sont fournis dans la **charte des données personnelles du site**. Il est rappelé à l'utilisateur les dispositions de l'article L121-34 du Code de la consommation qui permet à tout consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.



Durant la conversation téléphonique, le téléconseiller plombier plus informera l'utilisateur que les données personnelles collectées (Nom, Numéro de Téléphone, adresse concernée par l'intervention attendue par l'utilisateur et description de l'intervention attendue) sera mise à disposition d'un professionnel.

Ces informations ne pourront être cédées qu'à un professionnel dans le cadre de la mise en relation ayant pour objectif la réalisation d'une intervention du domaine du site internet consulté par l'utilisateur. Hormis dans ce cadre de ce cas de figure précis, et comme décrit dans ces présentes Conditions Générales d'Utilisation, les coordonnées de l'Utilisateur ne seront pas cédées ou revendues à des tiers.

Pour répondre aux finalités, des informations élémentaires sont collectées directement auprès de l'Utilisateur afin de pouvoir accomplir la finalité attendue (mises en relation pertinentes répondant aux attentes des utilisateurs et des Professionnels) :

- Les données personnelles (nom, prénom);
- Les coordonnées (numéro de téléphone)
- Adresse de l'intervention attendue
- Description de l'intervention attendue

Par ailleurs, dans le but de satisfaire aux besoins de l'Utilisateur 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 l'Utilisateur des Services des Sites (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 demandes de l'utilisateur (par ex. historique des mises en relation demandées, leur nature, leur localisation).

En indiquant son numéro de mobile, l'utilisateur accepte de recevoir un sms de conseil après appel et un sms d'enquête qualité après intervention.

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 Utilisateur ou les catégories de destinataires sont les suivantes :

- Professionnels des domaines traités par les Sites (Professionnels).
- Prestataires de services permettant de faciliter la mise en relation entre le Professionnel et l'utilisateur (exemple : un service permettant un contact téléphonique direct entre l'utilisateur et un Professionnel).



### **1- Responsable du traitement**

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

### **2- Finalités du traitement**

Les finalités du traitement de données sont :

- Mise en relation des professionnels des domaines traités par les Sites avec des utilisateurs 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.

### **3- 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 l'Utilisateur auprès d'un téléconseiller Plombier plus au travers 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 de l'Utilisateur 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.

### **4- Stockage et transfert des données vers des pays tiers**

La SASU Monsieur Boris met en œuvre des mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles destinées à protéger les informations personnelles traitées dans le cadre des Services des Sites 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 l'utilisateur, la SASU Monsieur Boris tient

compte de ses obligations légales. La SASU Monsieur Boris 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, la SASU Monsieur Boris 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.

### **5- Vos droits sur vos informations personnelles**

L'utilisateur 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. L'utilisateur peut également déposer une plainte auprès d'un organisme de réglementation local en matière de protection des données ou de confidentialité.

L'utilisateur peut mettre à jour ou corriger ses informations en cas de changement ou si les informations personnelles sont inexacts. Lorsque l'utilisateur 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 **pro@plombierplus.fr**
- 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 pertinentes et disproportionnées par rapport à votre demande.

Si L'utilisateur souhaite évoquer ou exercer tous droits sur ses données personnelles il peut contacter la SASU Monsieur Boris par email à l'adresse [monsieurboris@plombierplus.fr](mailto:monsieurboris@plombierplus.fr) ou directement par téléphone.

## **6- Sécurité et stockage des informations**

La SASU Monsieur Boris 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. La SASU Monsieur Boris évalue et met à jour lesdites mesures régulièrement.

La SASU Monsieur Boris conserve les informations personnelles de l'utilisateur 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 13 - Gestion des données des Utilisateurs**

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 demandées à l'utilisateur par la SASU Monsieur Boris sont nécessaires, tant pour lui garantir la mise en relation avec un professionnel. Ces données sont communiquées aux professionnels afin de leur permettre de procéder à l'exécution du contrat et à l'établissement des devis des utilisateurs. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins. Afin de garantir une meilleure satisfaction du service, des professionnels hors réseau de la SASU Monsieur Boris pourront être amenés à répondre à une demande de devis émise par un utilisateur. Dans une telle hypothèse, envisagée uniquement afin d'assurer le service de mise en relation et l'établissement de devis, les données de l'utilisateur ne seront utilisées que pour la stricte finalité des besoins de mise en relation auprès d'un professionnel. Chaque professionnel n'a accès qu'aux données à caractère personnel fournies par les utilisateurs lors de l'appel téléphonique avec un téléconseiller Plombier Plus. La SASU Monsieur Boris et les professionnels s'engagent à assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'ils conservent pour les besoins de la réalisation et du suivi des demandes d'intervention. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire de La SASU Monsieur Boris répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

L'utilisateur 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** ».

### **Article 14 - 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 la SASU Monsieur Boris sont nécessaires, tant pour lui garantir l'accès aux services du site que pour le traitement des demandes d'utilisateurs. La SASU Monsieur Boris 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 des Sites 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 utilisateurs relatives à l'établissement de devis des prestations de services collectées par les Sites. Les utilisateurs sont informés par la SASU Monsieur Boris 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 utilisateur. Dans une telle hypothèse, envisagée uniquement afin d'assurer le service de mise en relation et l'établissement de devis, les données de l'utilisateur 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 15 - Politique des cookies**

Les sites utilisent des cookies. Lorsque vous naviguez sur nos Sites, des informations sont susceptibles d'être enregistrées, ou lues, dans votre terminal, sous réserve de vos choix.

#### **(i) Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur de votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à votre navigateur. Un cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré.

#### **(ii) Quelles sont les informations collectées ?**

Un cookie n'enregistre ni vos nom, numéro de téléphone, adresse, numéro de compte, ni aucune autre donnée à caractère personnel. Le cookie enregistre simplement vos préférences et centres d'intérêt en fonction de votre navigation.

### **(iii) Vos paramètres de cookies**

#### **▪ Cookie à des fins de fonctionnement du site (Obligatoire) :**

Ces cookies sont nécessaires pour assurer le fonctionnement optimal du site et ne peuvent être paramétrés. Sans ces cookies, certains services ne peuvent pas être utilisés. Ainsi, notre service utilise des cookies notamment pour permettre à l'internaute d'ouvrir une session, d'interagir et de passer des commandes. De plus, ces cookies facilitent la navigation sur les Sites, notamment en mémorisant vos réglages et/ou préférences. Ainsi, grâce aux cookies fonctionnels, vous n'aurez plus à saisir vos identifiants de connexion lors de vos prochaines visites sur les Sites.

#### **▪ Cookies à des fins d'analyses statistiques :**

Ces cookies nous permettent d'en savoir plus sur l'utilisation du service. Ils sont essentiels au bon fonctionnement des Sites, même si l'utilité de certains cookies n'est pas directement perceptible par l'internaute, comme Google Analytics. Les informations anonymes communiquées par les visiteurs nous permettent de mieux comprendre la manière dont le site Internet est utilisé et ainsi de l'améliorer. Par exemple, les statistiques nous indiquent qu'un grand nombre de visiteurs consulte les sites depuis un terminal mobile. Cet indicateur nous permettra d'optimiser le site internet pour les appareils mobiles. Les informations obtenues sont enregistrées par Google sur des serveurs aux Etats-Unis. Google peut transmettre ces informations à des tiers afin de respecter une obligation légale ou si ces tiers sont chargés du traitement des informations en son nom. Nous n'avons aucun pouvoir décisionnaire à cet égard. Nous n'avons pas autorisé Google à utiliser les données analytiques collectées pour d'autres services Google. Pour en savoir plus, nous vous invitons à lire la politique de confidentialité de Google ainsi que la politique de confidentialité particulière de Google Analytics.

#### **▪ Cookies publicitaires et réseaux sociaux :**

Ces cookies nous permettent de savoir quelles publicités vous sont présentées (pour éviter de diffuser la même publicité à chaque fois), en quel nombre et si vous avez cliqué sur l'une d'entre elles. Par exemple, la publicité présentée sur la page d'accueil ne pourra pas s'afficher plus de 3 fois sur votre écran car nous saurons que cette publicité vous a déjà été montrée 3 fois auparavant. Facebook, Google, Microsoft peuvent placer des cookies sur les Sites afin de mesurer l'efficacité des publicités relatives à leurs services. Par conséquent, les publicités qui s'afficheront sur votre écran seront probablement ciblées.

Google transmet également ces informations aux annonceurs afin de leur indiquer l'efficacité de leurs campagnes.

Si vous désactivez ces cookies, des publicités (y compris les nôtres) continueront de s'afficher lors de vos navigations Internet qui ne tiendront néanmoins pas compte de vos centres d'intérêts et seront donc moins pertinentes.

#### ▪ Désactiver les cookies

Vous ne voulez pas que des cookies soient enregistrés sur votre terminal ? Vous pouvez les désactiver en toute simplicité dans votre navigateur. La procédure de désactivation est indiquée sur le site internet de l'association des consommateurs.

**Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies, consultez notre Politique de Données Personnelles.**

#### **Article 16 – règlement des différends - Médiation**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, en cas de difficulté avec les services fournis par la SASU Monsieur Boris, nous vous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est CM2C. En cas de litige avec la SASU Monsieur Boris, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cm2c.net/declarer-un-litige.php> ou par voie postale en écrivant à **CM2C, 14 rue Saint Jean, 75017 Paris.**

#### **Article 17 - Opposition au démarchage téléphonique**

Conformément aux dispositions de la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

#### **Article 18 – Champs d'application**

Les présentes CGU s'appliquent sans restriction ni réserve à tous les Utilisateurs.

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

L'Éditeur pourra modifier les présentes CGU à tout moment, sans préavis et sans avoir à le communiquer préalablement aux Utilisateurs, dès lors que cela lui semble opportun. Les Utilisateurs seront informés de la modification des présentes par le biais de la publication de la version actualisée. Les CGU 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 CGU.

#### **Article 19 - Propriété intellectuelle**

Les Sites, y compris leur apparence, design, informations, contenus sont la propriété exclusive de l'Éditeur, et sont protégés par les lois sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Les Utilisateurs n'ont aucun droit à et s'engagent à ne pas les: (i) copier, transférer, adapter, modifier, distribuer, transmettre, afficher, créer des produits dérivés, les publier

ou les reproduire de quelque manière que ce soit, (ii) tenter de récupérer leurs codes sources, algorithmes, idées sous-jacentes, structure ou organisation, (iii) retirer toute clause, mention ou identification de la propriété intellectuelle, (iv) utiliser des logiciels automatisés, hacks, modifications ou tout autre outil de tierce partie non autorisé pour modifier le Site ou y collecter des informations, (v) tenter d'obtenir un accès non autorisé pour interférer avec, endommager ou interrompre le bon fonctionnement du site, ou des systèmes informatiques et des réseaux connectés à ceux-ci, (vi) contourner, supprimer, altérer, désactiver, dégrader ou gêner tout processus technologique ou des protections de contenus du site, (vii) utiliser tout robot, spider, crawler ou tout outil automatisé, logiciel ou requête qui intercepte, ayant pour but d'extraire et/ou collecter des informations ou des données du site ou au travers de lui ou de s'engager sur toute tentative manuelle de le faire, (viii) introduire des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques ou tout autre outil susceptible de causer du tort au site et à l'entreprise. Les Utilisateurs s'engagent également à ne permettre à quiconque de commettre les actes mentionnés ci-dessus.

Les Sites sont protégés conformément à la loi française sur le droit d'auteur. Leurs noms commerciaux et tous les droits de propriété intellectuelle y relatifs (les informations, logos, photographies, images, textes et autres documents présents sur les Sites) sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Ainsi, toute copie illicite du site, toute reproduction, représentation, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie des Sites, de tout ou partie des contenus qui le composent, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de l'Éditeur, est strictement interdite et peut faire l'objet de poursuites sur le terrain de la contrefaçon.

Aucune licence, ni aucun droit autre que celui d'utiliser le site conformément aux présentes CGU n'est conféré à l'Utilisateur au regard des droits de propriété intellectuelle et droit d'auteur.

#### **Article 20 – droit applicable et langue**

Les présentes CGU 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 de l'Éditeur.

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