



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Version du 20 Janvier 2026

Contenu

- 1 - [Présentation](#)
- 2 - [Définitions](#)
- 3 - [Reconnaisances Générales](#)
- 4 - [Descriptif du service helloArtisan](#)
- 5 - [Engagements de Batiweb.com et helloArtisan](#)
- 6 - [Responsabilité de Batiweb.com et helloArtisan.com](#)
- 7 - [Engagements des adhérents](#)
- 8 - [Tarification du service](#)
- 9 - [Informations fournies par les utilisateurs du site helloArtisan](#)
- 10 - [Utilisation des mots de passe et identifiants](#)
- 11 - [Droit d'accès au fichier informatisé](#)
- 12 - [Modifications du site](#)
- 13 - [Mises en garde](#)
- 14 - [Litiges](#)

1- Présentation

Le site HELLOARTISAN.com est la propriété de la société Batiweb.com, SAS au capital de 199 096 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 445 078 470, dont le siège est situé au 41/43 Avenue du Centre, 78180 Montigny Le Bretonneux. Le directeur de la publication du site est Monsieur Nicolas RICART, en qualité de Président de la société Batiweb.com.

Hébergeur : OVH – 2 rue Kellermann 59100 Roubaix 1007

Délégué à la protection des données : dpo@helloartisan.com

2- Définitions

Pour le besoin des présentes, les termes suivants désignent :

- « Site » : représente le site internet www.helloartisan.com
- « Société » : représente Batiweb.com, propriétaire du site et de la marque helloArtisan
- « Utilisateur » : représente toute personne physique ou morale inscrite au RCS ou au RCM utilisant les services du Site
- « Client » : représente toute personne physique ou morale utilisant les pages du site helloArtisan.com dans la perspective de déposer une demande de devis et d'obtenir une liste de professionnels du BTP qui répondent à cette demande de devis
- « Adhérent » : représente toute personne physique ou morale utilisant le service pour consulter les demandes de devis diffusées sur le Site et proposant des produits ou services au Client
- « Formulaire Client » : représente le masque de saisie permettant au contact d'enregistrer la demande de devis correspondant à son choix

- « Formulaire Adhèrent » : représente le masque de saisie permettant au professionnel de s'inscrire au service helloArtisan.com et d'adhérer au réseau de professionnels
- « Compte Client » : espace mis à disposition de l'Adhèrent sur le Site pour gérer en ligne le service proposé
- « Fiche Client » : représente l'ensemble des informations relatives à une demande de devis effectuée par un Client.

3- Reconnaissances Générales

Votre utilisation du Site implique que vous reconnaissez et acceptez les dispositions décrites dans ce document, aussi vous serez lié(e) par ces Conditions Générales.

Si vous n'acceptez pas d'être lié(e) par ces dispositions, n'utilisez pas et n'accédez pas au Site et à ses services.

4- Descriptif du service helloArtisan

HELLOARTISAN propose un service de mise en relation entre Clients et Adhérents (le « Service »). HELLOARTISAN propose aux Clients de remplir un Formulaire Client afin d'être mis en relation avec un ou plusieurs Adhérents.

Les Adhérents ayant reçu la demande de devis prennent ensuite directement contact avec le Client afin de lui établir un devis, et le cas échéant, réaliser la ou les prestations demandées.

Les demandes de devis sont attribuées à l'Adhèrent automatiquement selon les critères d'attribution définis par l'Adhèrent lui-même.

La Société met à disposition de chaque Adhèrent un Compte accessible en principe 24h/24h et 7 jours/7 depuis le Site.

À partir de son Compte, l'Adhèrent est responsable de définir :

- Les critères d'attribution des demandes de devis
- Le nombre maximum de demande de devis à recevoir par mois
- Le(s) secteur(s) d'activité(s) avec les formulaires de demandes de devis qui y sont associés
- La zone géographique d'intervention en France

Depuis son Compte, l'Adhèrent peut également :

- Accéder aux demandes de devis qui lui sont attribuées
- Contacter le Service Clients
- Consulter/imprimer ses factures
- Modifier son profil
- Consulter/imprimer les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») ainsi que le Guide de bonnes pratiques
- Parrainer des filleuls pour obtenir des réductions
- Faire évoluer son offre vers une autre offre de la Société, Premium, Prise de Rendez-Vous par exemple.

5- Engagements de Batiweb.com et helloArtisan

La Société s'engage à sélectionner les demandes de devis recueillies qui correspondent aux critères de métiers et de géographies choisis par l'Adhèrent.

Si elles correspondent, les demandes de devis sélectionnées sont à la fois envoyées par SMS à l'adresse e-mail indiquée par l'Adhèrent lors de son inscription, et mises à disposition sur son Compte. L'Adhèrent dispose d'un délai de 7 (sept) jours calendaires pour déposer une réclamation concernant une demande de devis non conforme.

6- Responsabilité de Batiweb.com et helloArtisan.com

La Société s'engage à ce que les coordonnées des Clients qui sont communiquées à l'Adhèrent soient valides. Le cas échéant, ces coordonnées pourront être vérifiées par appel téléphonique d'un conseiller

qualité de la Société, par SMS ou par un algorithme. La Société pourra aussi vérifier le statut de l'occupant, les informations sur le logement, le projet, et le souhait du particulier de recevoir un professionnel pour établir un devis.

Malgré tous les efforts pour qualifier au mieux la demande de devis du Client, la Société ne saurait être tenue pour responsable de toute fausse information et/ou demande de devis communiquée à l'Adhérent, ni des dommages directs ou indirects pouvant en résulter. La seule obligation souscrite par la Société est la sélection des demandes qui correspondent aux critères de l'Adhérent. Dans le cas où une demande ne correspondrait pas, l'Adhérent pourra formuler une réclamation telle que prévue dans l'article « Réclamations » des CGV.

La Société communique les coordonnées du Client et celles de l'Adhérent qui se mettent eux-même en relation (Formule Premium). La Société ne saurait être tenue responsable d'une incapacité à ce que le Client et l'Adhérent puissent réussir à se joindre. Dans le cadre de sa formule Prise de Rendez- Vous, la Société fixe un rendez-vous entre le Client et l'Adhérent. Dans le cas où un rendez-vous ne serait pas honoré par le Client, l'Adhérent pourra formuler une réclamation telle que prévue dans l'article « Réclamations » des CGV.

La Société n'intervient pas dans les négociations menées par la suite entre le Client et l'Adhérent, et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des différends qui pourraient survenir entre eux dans les négociations et/ou fourniture des prestations.

La Société décline toute responsabilité civile et/ou pénale quant aux conséquences directes et indirectes de sa mise en relation entre Utilisateurs, Client et Adhérents. La responsabilité de la Société concernant la pertinence et la qualité des demandes de devis transmises à l'Adhérent ne saurait être engagée. En conséquence, l'Adhérent renonce de manière irrévocable, à tous droits, actions, recours et réclamations de quelque nature que ce soit à l'encontre de la Société.

7- Engagements des Adhérents

L'Adhérent, en souscrivant au Service, s'engage à :

- Être inscrit au Registre du Commerce ou à la Chambre des Métiers
- Être à jour de ses assurances responsabilité Civile Professionnelle
- Répondre sous 2 (deux) jours ouvrés à toutes les demandes de devis reçues via la Société, même par la négative le cas échéant
- Établir un devis avant toute prestation
- Établir une facture conforme au devis ou dont l'éventuel dépassement a été expressément accepté par le Client
- Réaliser sa prestation aux dates et dans les délais convenus avec le Client
- Respecter les normes et Documents Techniques Uniques en vigueur et employer un personnel compétent et déclarer auprès des organismes compétents
- En règle générale, l'Adhérent s'engage à servir au mieux le Client et à respecter tous les engagements pris, dans le cadre du respect des présentes, des règles de l'art, législations et normes en vigueur.

Ces engagements sont pris par l'Adhérent. La Société ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de manquement à une quelconque de ces obligations.

8- Tarification du service

Le service de mise en relation est entièrement gratuit pour le Client.

L'inscription au Service est payante pour les Adhérents. Le paiement des frais de dossier d'un montant de 50 € HT est obligatoire à l'ouverture du Compte.

Le tarif unitaire pour recevoir une demande de devis est communiqué à l'Adhérent lors de son inscription et visible sur son Compte.

La Société peut, de plein droit, effectuer une révision de ses tarifs, après en avoir averti l'Adhérent un mois avant la date effective du changement de tarification.

9- Informations fournies par les utilisateurs du site helloArtisan

Les informations fournies par l'Utilisateur sont confidentielles et ne sont pas accessibles aux tiers. Certaines informations sont destinées à être communiquées aux entreprises référencées ou partenaires du Site, d'autres sont réservées à la propre information de la Société.

L'Utilisateur s'oblige à ne communiquer et à n'inscrire sur le Site que des informations véridiques, sincères, régulières et fidèles sur sa situation légale sur son activité et sur ses besoins.

L'Utilisateur s'engage à informer la société Batiweb.com sans délai de toute modification concernant sa situation, son activité et sur ses besoins. La société Batiweb.com ne saurait en aucun cas être responsable ni des informations et déclarations erronées et/ou mensongères, de quelque nature que ce soit, que pourraient lui transmettre les Utilisateurs ni de tout dommage causé par l'utilisation de ces informations. Tout Utilisateur ne souhaitant pas être contacté par téléphone, peut s'inscrire au service www.bloctel.gouv.fr. Le cas échéant, afin de compléter les informations du projet, helloArtisan pourra être amené à contacter l'Utilisateur. En remplissant ses coordonnées, l'Utilisateur accepte, dans le respect des dispositions liées au règlement général sur la protection des données (RGPD), d'être contacté par helloArtisan et ses partenaires, afin de donner suite à la demande de devis. Cela ne pourra être considéré comme du démarchage téléphonique au sens de la loi du 24/07/2020.

Les Données Personnelles de l'Utilisateur sont traitées par la Société en qualité de Responsable de traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la Loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (la « Loi informatique et libertés ») (ensemble « les Lois applicables en matière de protection des données »).

Les termes « Données Personnelles » ou « Données » « Personne concernée », « Sous-traitant », « Responsable de traitement » et « Traitement » ont le sens défini par les lois applicables en matière de protection des données. Les Personnes concernées par les Traitements mis en œuvre par le Responsable de traitement sont les personnes physiques et les Adhérents personnes physiques exerçant à titre individuel ainsi que ses employés (les « Personnes concernées »).

Les Données Personnelles collectées et traitées sont celles qui sont nécessaires à la bonne utilisation de la Plateforme et du Site, à savoir, notamment :

- Les informations complétées par l'Utilisateur, ses coordonnées (nom, adresse mail, numéro de téléphone, etc.)
- Les informations de connexion de l'Utilisateur (adresse IP, type de navigateur, etc.)
- Les Données personnelles ne sont traitées que dans le cadre des finalités visées ci-après et plus généralement pour se conformer à la législation en vigueur applicable à la Société en qualité de Responsable de traitement.

Les Données Personnelles, réunies sous quelle que forme que ce soit (fichier informatisé, base de données, etc.), sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- L'exécution des CGU
- La constitution d'une base de données d'Utilisateurs et réalisation d'opérations relatives à la gestion de cette base de données
- L'envoi de newsletters, de sollicitations et de communications commerciales si l'Utilisateur y a consenti lors de la création de son compte, ce dernier ayant, à tout moment, la possibilité de se désinscrire de la liste de diffusion de ces envois grâce au lien de désinscription figurant dans chaque envoi
- La réponse aux obligations légales et administratives du Responsable de traitement
- La réalisation de statistiques ou encore l'amélioration de la Plateforme ou des services fournis par la Société

La base juridique des traitements est le consentement donné par l'Utilisateur.

La Société est seule destinataire des Données Personnelles mais sera susceptible de les transférer à ses sous-traitants aux fins d'exécution des CGV, CGU ou d'archivage et d'hébergement des Données.

Ces sous-traitants sont établis au sein de l'Union-européenne et les Données ne pourront pas faire l'objet d'un transfert hors de l'Union-européenne.

Le Responsable de traitement ne transmettra les Données à des tiers à des fins de prospection commerciale uniquement sous réserve d'avoir recueilli l'accord express, spécifique et préalable de l'Utilisateur au moyen d'une case à cocher prévue à cet effet au moment de l'acceptation des présentes Conditions Générales.

Seules les Données strictement nécessaires aux finalités détaillées ci-dessus sont conservées et ce, pendant la durée d'utilisation du compte et pendant trois mois après la résiliation du Contrat dans les conditions définies dans les présentes.

À l'expiration de cette période, les Données Personnelles seront supprimées. Elles pourront toutefois être archivées pendant la durée de la prescription applicable dans le respect des dispositions légales ou réglementaires qui s'imposent au Responsable de traitement.

En outre, les Données relatives à l'Utilisateur utilisées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pendant toute la durée de l'utilisation du compte puis pendant une période de trois ans au-delà.

En qualité de Responsable de traitement, la Société s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données et notamment empêcher que des tiers non autorisés y accèdent, qu'elles soient altérées, divulguées ou détruites.

Conformément aux Lois applicables en matière de protection des données, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et selon les cas de limitation et d'opposition aux Traitements de ses Données.

Par ailleurs, l'Utilisateur dispose à tout moment de la possibilité d'indiquer leurs directives quant au sort de ses Données Personnelles après son décès.

L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que les Lois applicables en matière de protection des données ne sont pas respectées.

L'Utilisateur peut exercer ses droits en adressant

- Un e-mail à l'adresse suivante : dpo@batiweb.com
- Ou un courrier à l'adresse suivante : helloArtisan – À l'attention du DPO - 41-43 avenue du Centre – 78 180 Montigny-Le-Bretonneux.

10- Utilisation des mots de passe et identifiants

L'Adhérent pourra s'identifier sur son Compte en indiquant son e-mail (ou son code client) et son mot de passe. Ces identifiants sont personnels et strictement confidentiels. L'Adhérent est seul responsable de leur conservation et de leur utilisation. Tout usage des identifiants est fait sous l'entière responsabilité de celui-ci.

Il est expressément convenu que toute connexion au service ou transmission des données effectuées en utilisant les identifiants de l'Adhérent sera réputée avoir été effectuée par l'Adhérent lui-même ou l'un de ses préposés.

La Société décline toute responsabilité en cas de modification des données et informations sur les appels d'offres ou réponses aux demandes de devis comparatifs par une tierce personne qui aurait obtenu les identifiants confidentiels de quelque manière que ce soit.

En cas de perte ou de vol ou de communication à des tiers non autorisés par l'Adhérent de ses identifiants, l'Adhérent doit en informer immédiatement la Société par e-mail. La Société désactivera ces identifiants dans un délai indicatif de deux jours ouvrés à compter de la réception de l'e-mail de l'Utilisateur.

11- Droit d'accès au fichier informatisé

Conformément à la directive du Parlement Européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et à la directive du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications,

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression, des informations nominatives le concernant.

Pour cela, il suffit de se rendre dans l'Espace Pro – Rubrique « Mon profil » ou d'adresser un email à l'adresse suivante : contact@helloartisan.com.

12- Modifications du site

La Société peut, de plein droit et à tout moment, modifier la structure et le contenu de son Site, ainsi que les services proposés, sans autre formalité, que de porter ces modifications dans les Conditions Générales d'Accès et d'utilisation du Site.

13- Mises en garde

L'Utilisateur déclare être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de :

- Sécurité relative dans la transmission des données
- Continuité non garantie dans l'accès au service
- Performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données.

Il appartient à l'Utilisateur de définir et de mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés permettant de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers, et données de toute nature qu'il souhaite mettre sur le réseau Internet et ce, dans le respect de la réglementation applicable et notamment en matière du secret des correspondances et de cryptologie. L'Utilisateur s'interdit de transmettre sur le réseau Internet toute donnée prohibée, illicite, illégale ou susceptible de constituer un abus de droit :

- D'être contraire à l'ordre public et/ou bonnes mœurs
- D'être utilisée pour exercer une menace ou une pression de quelque nature, forme ou objet que ce soit
- D'être en contravention ou en contradiction avec tout droit de propriété intellectuelle ou industrielle et de copyright
- D'avoir été obtenue ou utilisée à la suite d'une contravention, d'un crime ou d'un délit

14- Litiges

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

La Société intervient uniquement en qualité d'intermédiaire, fournissant l'accès à la plateforme aux Utilisateurs, aux Clients et aux Adhérents, sans être partie aux relations contractuelles existant entre eux. En cas de litige entre un Client et un Adhérent mis en relation par la Société, il appartiendra au Client et à l'Adhérent de trouver un accord directement entre eux. Le cas échéant, il leur appartiendra de saisir le médiateur de l'Adhérent. A titre commercial, helloArtisan pourra essayer de rapprocher les deux parties, sans engager aucune responsabilité à cet effet.

Toute réclamation qui découlerait du présent contrat ou en relation avec celui-ci devra, avant toute action judiciaire à l'encontre de la Société, être adressée à contact@helloartisan.com, en vue d'un règlement amiable.

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV - Centre d'Affaires Stéphanois SAS - IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE - 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE »

Par ailleurs, concernant les particuliers, conformément à l'article R631-3 du code de la consommation, le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Concernant les professionnels, à défaut d'accord amiable, la compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Versailles, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

OFFICIEL