

# Conditions générales de vente – helloArtisan

*Mis à jour le 7 Avril 2026*

## 1 - Objet et champ d'application des Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales (**ci-après les « CGV »**) sont applicables entre 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) ou toute société s'y substituant (**ci-après « la Société »**), et les professionnels souhaitant souscrire, ou ayant souscrit, aux produits et services proposés (**ci-après « le(s) Service(s) »**) par le site « helloartisan.com » (**ci-après « le Site »**) édité et exploité par la Société (**ci-après « Vous », ou le « Client/Adhérent »**).

La première utilisation ou souscription au Service est réputée : (i) avoir été réalisée en pleine connaissance des présentes CGV et vaut validation expresse et sans réserve de celles-ci par l'Adhérent (ii) pour ses besoins professionnels exclusivement.

Par conséquent, l'Adhérent renonce à se prévaloir de l'inopposabilité des présentes CGV. Si l'Adhérent ne souhaite pas être contractuellement lié à la Société, il doit renoncer à utiliser le Service.

## 2 - Avertissement important

L'Adhérent est informé que l'ensemble des Services proposés sont standards et sont par conséquent conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients. Il lui incombe donc (i) de s'assurer, avant la conclusion du Contrat et sous sa responsabilité, de leur conformité à ses besoins propres et (ii) d'adapter si besoin, ses organisation et processus internes ou (iii) solliciter un devis complémentaire, le cas échéant, pour la fourniture de Services optionnels et autres adaptations qui seraient proposés par la Société.

Si l'Adhérent souhaite disposer d'informations complémentaires, il doit consulter, en premier lieu, le Site ou les Sites Partenaires, pour avoir un descriptif complet et à jour des Offres, puis, en complément et si besoin, faire une demande écrite d'informations à la Société, avant de signer le Contrat. À défaut, il est réputé avoir reçu toutes les informations précontractuelles nécessaires et conclu le Contrat, par un consentement éclairé, et en pleine connaissance de cause des limites et contraintes des Services.

## 3 - Définitions

Pour le besoin des présentes, les termes suivants auront la signification donnée ci-après, sans préjudice des définitions plus spécifiques à un Service concerné :

« **Adhérent** » ou « **Client** » : désigne le client de la Société qui signe le Contrat pour bénéficier des Services souscrits dans sa Commande.

« **Demandeur** » : désigne l'Utilisateur à la recherche, depuis le Site ou les Sites Partenaires, de produits et services pour son projet de rénovation, susceptibles d'être fournis par des Adhérents.

« **Commande** » : désigne le bon de commande et/ou devis intégré(s) dans la Proposition signée par l'Adhérent et décrivant le Service souscrit.

« **Contrat** » : désigne ensemble la Proposition, la ou les Commandes, et les CGV, formant un contrat entre l'Adhérent et la Société, pour la fourniture du Service souscrit.

« **Compte** » : désigne l'espace en ligne de l'Adhérent pour lui permettre de gérer son utilisation du Service depuis le Site.

« **Contact** » : désigne la demande de mise en relation (pour une demande de Devis ou une demande de prise de Rendez-Vous auprès des Adhérents) émise par le Demandeur (sous la forme de fiche, d'une demande de rendez-vous inscrite dans l'agenda professionnel d'un Adhérent, etc.), à destination du réseau d'Adhérents ayant souscrit à l'Offre « Contact/RDV », sous forme de Pack, ou à l'unité.

« **Devis** » : désigne le devis réalisé par l'Adhérent, en réponse à une demande en ce sens par Contact du Demandeur, qu'il peut recevoir s'il souscrit à l'Offre « Contact/RDV », sous forme de Pack, ou à l'unité.

« **Offres** » : désigne les offres de Services proposées par la Société, dont celles résumées ci-après, et plus amplement décrites sur son Site ou les Sites Partenaires.

**L'Offre sous forme de Pack** permet de bénéficier de certains Services inclus, selon des tarifs plus avantageux que la souscription d'une Offre à la carte.

**L'Offre souscrite hors Pack** correspond à un abonnement permettant à l'Adhérent d'accéder aux Services proposés par la Société, seulement s'il passe Commande, selon les tarifs en vigueur.

« **Packs** » : désigne la formule d'abonnement d'Offres packagées, permettant de bénéficier de tarifs plus avantageux par rapport aux Offres hors Packs. Une fois la consommation du Pack atteinte, l'Adhérent peut toujours souscrire un nouveau Pack, ou une Offre à l'unité, moyennant Commande.

« **Partenaires** » : désigne les partenaires et fournisseurs de la Société dans le cadre des Services.

« **Proposition (de Contrat)** » : désigne la proposition de Services de la Société, composée d'un récapitulatif de la Commande de l'Adhérent et des CGV, laquelle forme le Contrat lorsqu'elle est signée par l'Adhérent.

« **Service(s)** » : désigne les produits et services fournis à l'Adhérent par la Société ou ses Partenaires, décrits dans le Contrat.

« **Site** » : désigne le site internet [www.helloartisan.com](http://www.helloartisan.com) et/ou l'application mobile de la Société.

« **Site(s) Partenaire(s)** » : désigne les sites Internet et/ou applications mobiles des Partenaires, depuis lesquels le Demandeur peut rechercher et faire une demande de Contact avec un Adhérent ayant souscrit aux Packs et Offres éligibles.

« **Société** » : désigne Batiweb.com, propriétaire et exploitant du Site et de la marque HELLOARTISAN, et fournisseur du Service, ou toute société s'y substituant.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique ou morale utilisant le Site.

#### **4 - Descriptif des Packs, Offres et Services proposés sur le Site**

Sous réserve des modifications et de la disponibilité des Services au moment de la Commande, la Société propose plusieurs Offres décrites ci-après, sous la forme de Packs ou non, dans le cadre d'une obligation simple de moyens :

- Contacts / RDV
- Offre helloVisibilité
- Offre helloRenov'Energétic

La souscription de Packs permet de bénéficier de tarifs plus avantageux, par rapport à la souscription d'Offres à la carte.

Chaque Service est plus précisément décrit dans la fiche détaillée correspondante sur le Site, les Sites Partenaires ou sur tous autres supports, et peut être communiquée par la Société sur demande écrite avant de passer Commande. Les conditions particulières convenues entre la Société et l'Adhérent, le cas échéant, seront précisées dans la Proposition et la Commande.

##### **4.1 - Contacts/RDV**

L'Offre Contact/RDV permet à l'Adhérent, en fonction de sa Commande :

- D'avoir une première prise de contact avec un Demandeur et lui proposer un Devis, selon les accords entre eux, et sous la responsabilité professionnelle exclusive de l'Adhérent.
- De recevoir une demande de prise de rendez-vous de la part d'un Demandeur, laquelle est ensuite ajoutée, s'il valide cette demande, dans l'agenda professionnel créé spécifiquement pour les besoins du Service, dont les disponibilités doivent être renseignées par l'Adhérent.

Les Contacts sont adressés à l'Adhérent selon les critères d'attribution définis par l'Adhérent, et les paramétrages réalisés depuis son Compte.

La Commande précise, d'un commun accord avec la Société, les critères d'attribution des demandes de Devis, le nombre maximum de demandes de Devis que l'Adhérent est susceptible de recevoir, sans aucun engagement de résultat de la Société (« Plafond ») par jour, semaine ou mois (« Périodicité »), son secteur d'activité, et son secteur géographique d'intervention. La Société fera ses meilleurs efforts pour lui adresser un Contact correspondant aux critères définis dans la Commande, étant précisé que la Société ne souscrit aucun engagement de volumes ni de résultat sur le nombre de demandes adressés ou sur la pertinence de celles-ci.

Dans le cas où le nombre de prises de rendez-vous n'a pas atteint le nombre maximum de rendez-vous souhaités par l'Adhérent, sur la période définie, la Société aura la possibilité d'adresser des Contacts à l'Adhérent pour compléter le Plafond de RDV / Contacts définis dans la Commande. La Société appliquera la tarification en vigueur, différente entre les Rendez-vous et les Contacts. Cette tarification sera clairement identifiée dans la Commande et acceptée par l'Adhérent.

En cas de Commande avec un Plafond hebdomadaire dit « Dynamique », le Plafond sera égal à l'objectif de livraison hebdomadaire précisé dans le Contrat, augmenté le cas échéant du reliquat de Contacts non livrés sur les quatre (4) semaines précédentes.

En dehors de ce cas particulier, aucun report ne sera possible.

Les Contacts sont normalement adressés aux coordonnées (SMS et e-mail) professionnelles renseignées par l'Adhérent dans sa Commande, dont il garantit être l'utilisateur exclusif.

L'Adhérent reconnaît et accepte que la Société peut être amenée à adresser un même Contact à plusieurs Adhérents ayant par exemple des critères d'attribution similaires.

L'Offre Contact/RDV souscrite Hors Pack, permet à l'Adhérent qui paie l'abonnement mensuel correspondant, de passer Commande du nombre de Contacts souhaités, seulement s'il paie le tarif applicable correspondant.

Quelle que soit la formule :

- La Société ne garantit pas que le nombre de mises en relation inclus dans le Pack ou commandé à l'unité par l'Adhérent sera atteint, dès lors que ce Service dépend de plusieurs critères échappant à son contrôle ;
- Aucun report de demande de Devis ou de prises de rendez-vous, sur le mois suivant, n'est possible en dehors d'une Commande de Plafond hebdomadaire dit « Dynamique ».

L'offre Contact / RDV est sans engagement de durée, mais tout mois entamé est intégralement dû jusqu'à la fin, par l'Adhérent.

La société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies dans le cadre d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat.

## **4.2 - Offre Bourse aux leads**

L'Offre Bourse aux leads est un service complémentaire accessible exclusivement aux Adhérents ayant souscrit à l'une des offres helloVisibilité ou helloRenov'Energétic. Ce service permet à l'Adhérent d'accéder à une plateforme en ligne (ci-après la « Bourse aux leads ») lui offrant la possibilité de sélectionner et d'acquérir, à sa discrétion, des Contacts (ci-après les « Leads »), correspondant à des Demandeurs recherchant des prestataires pour des travaux de rénovation ou d'amélioration énergétique dans leur domicile.

### **4.2.1 - Fonctionnement du service**

Accès et éligibilité :

L'accès à la Bourse aux leads est réservé aux Adhérents en règle au titre de leur abonnement à l'une des offres helloVisibilité ou helloRenov'Energétic. L'Adhérent doit disposer d'un Compte actif et être à jour de ses obligations contractuelles et financières vis-à-vis de la Société.

Crédits de Leads

- L'utilisation de la Bourse aux leads repose sur un système de crédits, chaque crédit permettant l'acquisition d'un (1) Lead.

- Deux (2) crédits sont offerts mensuellement à l'Adhérent, dans le cadre de son abonnement.
- Ces crédits offerts ne sont ni cumulables ni reportables. Tout crédit non utilisé à la date anniversaire mensuelle de la souscription du Contrat est automatiquement perdu.

#### Achat de crédits supplémentaires

- L'Adhérent peut acquérir des Packs Crédits supplémentaires, selon les tarifs en vigueur.
- Les crédits achetés sont valables jusqu'à leur utilisation intégrale, dans la limite de la durée de validité du Pack souscrit.
- Aucun remboursement, compensation ou échange n'est possible pour les crédits non utilisés, même en cas de résiliation anticipée du Contrat.

#### Utilisation des crédits

- Chaque crédit permet d'obtenir les coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail) d'un Demandeur.
- L'Adhérent s'engage à utiliser ces informations uniquement à des fins professionnelles, dans le respect des lois en vigueur (notamment le RGPD).

#### 4.2.2 - Obligations de l'Adhérent

L'Adhérent s'engage expressément à :

- Utiliser les Leads uniquement pour son propre compte, dans le cadre de son activité professionnelle déclarée.
- Ne pas revendre, céder ou transférer les Leads à des tiers, sous quelque forme que ce soit.
- Répondre aux Demandeurs sous 48 heures ouvrées après réception des coordonnées, et honorer toute demande de devis ou de rendez-vous.
- Respecter les règles de protection des données personnelles et les obligations légales (ex. : pas de spam, pas de démarchage abusif).

#### 4.2.3 - Limites de responsabilité de la Société

La Société :

- Ne garantit pas la qualité, l'exactitude ou la pertinence des informations fournies par les Demandeurs.
- N'est pas responsable des litiges entre l'Adhérent et le Demandeur, ni de l'absence de réponse ou du désistement du Demandeur.
- N'intervient pas dans les négociations ou la réalisation des prestations entre l'Adhérent et le Demandeur.
- Se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès à la Bourse aux leads en cas de manquement de l'Adhérent à ses obligations.

#### 4.2.4 - Tarification et facturation

- Les Packs Crédits sont facturés selon les tarifs en vigueur au moment de la Commande.

- Paiement exclusif par carte bancaire, en amont.
- Aucun remboursement pour les crédits non utilisés.
- En cas de résiliation, les crédits non utilisés sont définitivement perdus.

#### 4.2.5 - Propriété intellectuelle et données

- Les Leads et les informations associées restent la propriété exclusive de la Société ou de ses Partenaires.
- L'Adhérent dispose d'un droit d'utilisation strictement limité à ses besoins professionnels.
- Toute reproduction ou exploitation non autorisée est interdite.

#### 4.2.6 - Durée et résiliation

- L'accès à la Bourse aux leads est valable pour la durée du Contrat helloVisibilité ou helloRenov'Energétic.
- En cas de résiliation de l'une de ces offres, l'accès est automatiquement suspendu, sans préavis ni indemnité.
- Les crédits non utilisés sont perdus et ne peuvent être ni remboursés ni transférés.

La société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies dans le cadre d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat.

### 4.3 - Offre helloVisibilité

L'offre helloVisibilité permet à l'Adhérent d'accéder à un outil en ligne, et de l'utiliser en toute autonomie après une phase de configuration préalable, dont les fonctionnalités principales sont les suivantes :

- Référencement dans des annuaires professionnels proposés par la Société,
- Gestion de ses avis Google donnés par ses clients, sur la base de templates standard qu'il pourra adapter s'il le souhaite,
- Accès à un outil (bourse aux leads) en temps réel permettant de choisir les contacts en fonction des besoins de l'adhérent
- Accès à des solutions de financement (voir Art-4.6) permettant à l'adhérent d'indiquer à son client Particulier des prêts pour financer ses travaux
- Accès à un programme de Fidélité client permettant à l'adhérent de bénéficier de dotations sous réserve de respecter les conditions d'accès au dit programme
- Tableau de bord et *reporting*.

La Société pourra assister l'Adhérent dans l'utilisation des fonctionnalités s'il contacte sa hotline aux coordonnées précisées à l'article « Service Client /Hotline », mais ne pourra en aucun lui substituer pour réaliser les actions, qui relève de sa responsabilité. À titre très exceptionnel, et notamment lors de la première mise en place du Service, la Société pourra, en

cas de difficultés, aider l'Adhérent à remplir sa fiche « Google Business Profile » et collecter des avis « Google » auprès de ses clients, si et seulement si :

- L'Adhérent lui communique les accès en ligne nécessaires à son compte Google, après s'être préalablement assuré qu'il a le droit de le faire ;
- L'Adhérent lui communique les coordonnées des clients à contacter, après s'être préalablement assuré qu'il a obtenu de leur part les autorisations nécessaires.

En toutes hypothèses, l'Adhérent est exclusivement responsable des actions réalisées dans le cadre du Service, même si la Société intervient ponctuellement pour l'assister, au nom et pour son compte. L'Adhérent tient la Société intégralement indemne de toutes conséquences et réclamations de tiers liées à cette utilisation, et en particulier, si les autorisations qu'il aurait dû préalablement obtenir, ne l'ont pas été, ou ne sont pas valides.

L'Adhérent reconnaît et accepte que ce Service ne correspond en aucun cas, notamment : à un service de référencement sur Internet ; à des prestations SEO ou de marketing/démarchage à distance ; ni à un service de journalisme ou de contenu éditorial.

La Société n'est évidemment en aucun cas responsable des avis des clients de l'Adhérent, en particulier ceux négatifs, et ne recontactera jamais ces derniers, ni Google, pour les faire modifier/supprimer ou toute autre démarche sous la responsabilité exclusive de l'Adhérent.

L'offre helloVisibilité, inclut l'Offre Bourse aux leads (Art -4.2) décrite ci-dessus dans la limite d'un objectif de deux (2) crédit offert par mois.

Aucun report de demandes de crédit offert n'est possible, si l'Adhérent n'a pas reçu les deux (2) crédits offerts dans le mois. Si la Société a été en mesure de lui adresser les deux (2) crédit dans le mois, et que l'Adhérent souhaite en recevoir davantage, il doit passer une commande complémentaire.

La société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies dans le cadre d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat.

L'Adhérent a une durée d'engagement de 3 mois à compter de la signature du contrat. En revanche, la facturation et son paiement sont réalisés mensuellement à date anniversaire de la signature initiale du contrat sauf dans le cas d'un paiement trimestriel ou annuel.

#### **4.4 - Offre helloRenov'Energétic**

L'offre helloRenov'Energétic permet à l'Adhérent de bénéficier du financement et de la gestion administratives des aides de leurs clients en provenance des CEE (Certificats d'Economie d'Energie) et de MaPrimeRenov' grâce aux partenaires référencés ainsi que des fonctionnalités suivantes :

- Financement des aides CEE par un partenaire référencé et MaPrimeRenov (Partenaire : Crédit Agricole Consumer Finance Art 4.6) des clients de l'Adhérent
- Démarches administrative gérées par une équipe dédiée pour les CEE et pour MaPrimeRenov (Partenaire : ECAIR Art 4.7)

- Déduction des aides pour afficher directement sur les devis diffusés aux clients le reste à charge
- Audit DPE / Estimation et chiffrage travaux (Partenaire : Kelvin)
- Suivi et évolution du dossier accessible directement sur l'application mobile helloArtisan Pro

En conséquence la société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liées à l'obtention et/ou paiements des aides CEE (certificats d'économie d'énergie) et MaPrimeRenov auprès de l'Adhérent ainsi que des éventuels défauts ou litiges liés aux audits DPE et estimation / chiffrage travaux.

L'offre helloRenov'Energétic est exclusivement accessible aux entreprises RGE et bénéficie de toutes les fonctionnalités de helloVisibilité.

La société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies dans le cadre d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat.

L'Adhérent a une durée d'engagement de 3 mois à compter de la signature du contrat. En revanche, la facture et le paiement sont réalisés mensuellement à date anniversaire de la signature initiale du contrat sauf dans le cas d'un paiement trimestriel ou annuel.

#### **4.5 - Autres Offres / Packs**

La Société est susceptible d'arrêter, ou d'élargir ses Offres et Packs. La souscription à toute nouvelle Offre et/ou Pack sera également soumise aux présentes CGV.

#### **4.6- Solutions de Financement / Offre helloVisibilité et helloRenov'Energetic**

##### **1. Présentation du Service d'Indicateur financier**

Pour répondre aux besoins de financement des Demandeurs, la Société a conclu un partenariat avec un Partenaire Financier, à savoir la société Crédit Agricole Consumer Finance agissant sous la marque Sofinco.

Afin de permettre aux Demandeurs de réaliser s'ils le souhaitent une demande de crédit directement auprès du Partenaire Financier, la Société souhaite permettre à ses clients professionnels de :

1. Fournir des informations génériques sur le partenariat entre le Partenaire Financier et la Société aux Clients intéressés par le financement de travaux de rénovation énergétique.
2. Demander à la Société d'adresser une communication aux Clients qui en ont fait la demande auprès de l'Adhérent, afin de les rediriger vers le site internet du Partenaire Financier.

Le processus se déroule comme suit :

1. L'Adhérent informe le Demandeur du partenariat entre la Société et le Partenaire Financier.
2. L'Adhérent redirige le Demandeur qui lui en a fait la demande vers le site du Partenaire Financier en demandant à la Société, depuis son Espace Pro, d'envoyer au Demandeur un mail dédié.
3. Sur le site du Partenaire Financier, le Demandeur intéressé peut accéder à la publicité de l'offre relative au Partenariat et au simulateur lui permettant d'effectuer une demande de financement en cliquant sur un lien hypertexte dédié depuis le mail envoyé par la Société.

La demande de financement est réalisée directement par le Demandeur auprès du Partenaire Financier, sans intervention de l'Adhérent ou de la Société.

## 2. Obligations et interdictions de l'Artisan dans le cadre du Service d'Indicateur financier :

L'Adhérent peut exclusivement indiquer le partenariat au Demandeur intéressé. Dans ce cas, pour tout Demandeur intéressé et indiqué par l'Adhérent, la Société transmettra des communications publicitaires génériques au Demandeur contenant un lien permettant au Demandeur qui le souhaite d'accéder au portail du Partenaire Financier, présentant ses offres, à l'exclusion de toute autre documentation relative à un financement. La Société ne sera en aucun cas partie à la relation contractuelle entre le Partenaire Financier et les Demandeurs en ce qui concerne les offres de financement du Partenaire Financier ni responsable des conditions d'éligibilité des Demandeurs à celles-ci.

L'Adhérent, autorisé à présenter le partenariat, s'engage à ne pas dépasser le cadre fixé par l'article R.519-2, 2° du Code monétaire et financier et s'interdit de transmettre tout document ou publicité générique en lien avec une offre du Partenaire Financier.

L'Adhérent s'engage également à ne pas collecter d'information auprès des personnes intéressées en vue de la souscription aux produits de crédit du Partenaire Financier.

Par ailleurs, L'Adhérent s'engage expressément à :

1. Ne pas induire en erreur le Demandeur sur la nature du crédit proposé, qui est un crédit non-affecté.
2. S'abstenir de toute déclaration ou engagement concernant l'éligibilité du Demandeur audit crédit, cette décision relevant exclusivement des critères et de la compétence du Partenaire Financier. Pour toute question du Demandeur relative à l'octroi du crédit, aux conditions d'éligibilité ou au processus d'approbation, l'Adhérent le redirigera systématiquement vers le Partenaire Financier.

En particulier, l'Adhérent a l'interdiction formelle :

- de solliciter, d'exposer oralement ou par écrit, à un Demandeur, les modalités des prêts susceptibles d'être souscrits auprès du Partenaire Financier ;

- *a fortiori*, de recueillir des informations ou des documents auprès des Demandeurs en vue d'une demande de financement ;
- de faire de la publicité sur les produits de crédit du Partenaire Financier ou remettre de la documentation commerciale ;
- d'exiger des Demandeurs le versement d'une rémunération en contrepartie de son indication convenue aux présentes.

L'Adhérent ne peut en aucun cas effectuer de démarchage bancaire ou financier au sens de l'article L. 341-1 du code monétaire et financier, en vue d'obtenir l'accord des Clients pour la souscription d'une offre de financement.

La société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies dans le cadre d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat.

#### **4.7– Ma PrimeRenov' : Financement des aides / Gestion des démarches administratives**

##### **1. Présentation du Service**

Dans le cadre de l'offre helloRenov'Energétic, la Société a conclu un partenariat avec la société MRA Groupe, exerçant sous la marque ECAIR (ci-après « ECAIR »), spécialisée dans la structuration, le financement et la gestion administrative des aides à la rénovation énergétique.

ECAIR intervient en qualité de prestataire de la Société pour fournir aux Adhérents le service suivant :

**MaPrimeRénov'** : gestion des démarches administratives et coordination du préfinancement des aides MaPrimeRénov' versées par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH), permettant à l'Adhérent de déduire le montant estimé des aides des devis adressés à ses clients particuliers (les « Demandeurs ») ;

##### **2. Service MaPrimeRénov'**

ECAIR intervient en qualité de mandataire administratif auprès de l'ANAH pour le compte des Demandeurs. À ce titre, ECAIR assure :

- la constitution, le dépôt et le suivi des dossiers de demande d'aides MaPrimeRénov' auprès de l'ANAH ;
- le contrôle de la conformité des projets de rénovation énergétique au regard des critères d'éligibilité de l'ANAH ;
- la coordination avec le Partenaire Financier visé à l'article 4.6 (Crédit Agricole Consumer Finance, agissant sous la marque Sofinco) pour la mise en place du préfinancement des aides, permettant à l'Adhérent de bénéficier d'une avance du montant des aides avant leur versement effectif par l'ANAH ;
- l'accompagnement des dossiers jusqu'à la notification de décision de l'ANAH et le versement effectif des aides.

La mise en œuvre du service de préfinancement des aides MaPrimeRénov' est subordonnée à la signature, par le Demandeur, d'un engagement direct formalisant notamment sa désignation d'ECAIR comme mandataire administratif, ainsi que les conditions de reversement des aides. ECAIR met à disposition de l'Adhérent l'ensemble de la documentation nécessaire.

### **3. Obligations de l'Adhérent**

Dans le cadre des services visés au présent article, l'Adhérent s'engage à :

- fournir à ECAIR l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'instruction des dossiers, dans les délais requis ;
- s'assurer de l'éligibilité de ses clients et de ses opérations aux dispositifs d'aides (MaPrimeRénov') préalablement à toute soumission ;
- ne pas soumettre de dossiers incomplets, inexacts ou non conformes aux exigences réglementaires ;
- ne pas valoriser, directement ou indirectement, auprès d'un tiers les Certificats d'Économies d'Énergie correspondant à des opérations transmises à ECAIR ;
- respecter les qualifications professionnelles requises (notamment RGE) pendant toute la durée du partenariat.

### **4. Limitations de responsabilité**

ECAIR intervient dans le cadre d'une obligation de moyens. ECAIR ne saurait être tenue responsable notamment :

- du refus, du retrait ou de la réduction des aides MaPrimeRénov' par l'ANAH, pour quelque motif que ce soit ;
- des délais de versement des aides par l'ANAH ou de décaissement du préfinancement par le Partenaire Financier ;
- de l'évolution des barèmes, critères d'éligibilité ou conditions réglementaires applicables aux dispositifs MaPrimeRénov' ;
- des conséquences résultant de la transmission par l'Adhérent de documents ou informations erronés, incomplets ou non conformes ;
- des litiges entre l'Adhérent et ses clients (Demandeurs) relatifs à la réalisation des travaux ou à l'obtention des aides.

La Société n'est en aucun cas partie à la relation contractuelle entre ECAIR et l'Adhérent, ni entre ECAIR et les Demandeurs.

La Société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies par ECAIR, dans le cadre d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat.

#### **4.8– Audit DPE / Estimation et Chiffrage travaux**

La société intègre une solution logicielle d'aide à la rénovation énergétique fournie par la société kelvin technologies.

Cette solution permet notamment la réalisation de simulations énergétiques à partir d'une adresse, la génération de scénarios de rénovation adaptés aux caractéristiques du logement, l'estimation des gains énergétiques, le calcul indicatif des aides financières mobilisables ainsi que la production de rapports énergétiques.

Ces fonctionnalités constituent un outil d'aide à la décision reposant notamment sur des données publiques et déclaratives saisies par les utilisateurs. Les résultats fournis ont une valeur indicative et ne constituent ni un audit réglementaire, ni un conseil technique, juridique ou financier. Ils ne sauraient se substituer à l'intervention de professionnels qualifiés ni à des études techniques réglementaires.

La société assure la commercialisation de l'offre HelloRénov'Energétic auprès de ses clients. Kelvin technologies intervient exclusivement en qualité de fournisseur de la solution technologique intégrée et n'est pas partie aux relations contractuelles entre Batiweb et ses clients finaux.

La pertinence des simulations et rapports dépend directement de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la cohérence des données renseignées par les utilisateurs. L'utilisateur demeure seul responsable de la saisie des informations et de l'utilisation qui est faite des résultats générés.

kelvin technologies met en œuvre les moyens raisonnables conformes aux standards de la profession afin d'assurer l'accessibilité et le bon fonctionnement du service. L'accès à la solution peut être temporairement suspendu notamment en cas de maintenance, de force majeure ou d'événements extérieurs.

kelvin technologies est tenue à une obligation de moyens et ne saurait être tenue responsable notamment :

- des décisions prises sur la base des simulations réalisées,
- de la non-atteinte d'un objectif de performance énergétique,
- de la performance réelle des travaux réalisés,
- de l'éligibilité effective ou du montant des aides financières estimées,
- ni des conséquences économiques résultant de l'utilisation des résultats.

Dans le cadre de l'exécution du service, kelvin technologies peut être amenée à traiter certaines données en qualité de sous-traitant technique. Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le logiciel kelvin et ses contenus demeurent la propriété exclusive de Kelvin technologies. Une licence d'utilisation est accordée aux clients de l'offre pour les seuls besoins de leur activité professionnelle.

Les modalités financières et opérationnelles applicables entre La société et kelvin technologies font l'objet d'un accord commercial distinct.

La société ne pourra être tenu responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies par Kelvin technologies.

La société ne pourra être tenue responsable de toutes incidences ou litiges liés aux prestations fournies dans le cadre d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat.

## **5 - Modalités de souscription aux Services et signature électronique du Contrat**

L'Adhérent peut consulter les Offres sur le Site ou les Sites Partenaires, sans créer de Compte, afin d'être informé des tarifs et du contenu des Services proposés.

S'il est intéressé, il doit demander à être contacté par la Société, qui lui établira, en fonction de sa demande et de ses précisions, une Proposition.

Il doit communiquer à la Société l'ensemble des informations nécessaires pour conclure le Contrat dont son identité (dénomination sociale, numéro de SIREN, siège social, coordonnées, numéro de téléphone), l'Offre souhaitée, son adresse de messagerie électronique dont il garantit être l'utilisateur exclusif, autres informations demandées par la Société.

La Société, par elle-même ou par l'intermédiaire de son Partenaire fournisseur de signature électronique, lui renverra alors la Proposition complétée par ses soins, sur l'adresse de messagerie électronique qu'il a renseignée et dont il garantit être le détenteur et utilisateur exclusif.

L'Adhérent doit lire attentivement et signaler la moindre erreur sur son identité, ses coordonnées, le Service demandé et en particulier les critères d'attribution récapitulés dans la Commande, avant de signer la Proposition, voire renoncer à signer celle-ci s'il change d'avis.

Il peut également prendre le temps de la réflexion, en téléchargeant la Proposition à réception, avant de cliquer sur « signer » ou renseigner les codes OTP reçus sur son mobile.

Si la session de signature est expirée au moment où l'Adhérent souhaite confirmer sa Commande, la Société relancera le processus à sa demande, dans la limite de durée de validité de l'Offre indiquée sur la Commande ou la Proposition, laquelle ne peut en tout état de cause être supérieure à un (1) mois. Si celle-ci est dépassée, l'Adhérent devra soumettre une nouvelle demande de Proposition à la Société.

Si l'Adhérent accepte la Proposition il la signe électroniquement en suivant le processus indiqué par le Partenaire fournisseur de signature électronique.

La signature électronique réalisée depuis l'adresse de messagerie électronique renseignée dans la Commande, est réputée avoir été faite par l'Adhérent, en pleine connaissance de cause, et vaut consentement exprès de sa part au contenu de la Proposition et des CGV.

Si l'Adhérent est une personne morale, la signature électronique est réputée avoir été faite par le représentant légal de la société, ayant tous pouvoirs pour engager l'Adhérent à cet effet.

L'Adhérent reconnaît et accepte que la signature électronique, comme la signature manuscrite, vaut Commande ferme de sa part, et engagement à respecter le Contrat.

L'original électronique de son Contrat est normalement disponible à tout moment depuis son Compte, mais il est recommandé à l'Adhérent, par précaution, de télécharger et conserver la version signée dans son propre système.

L'Adhérent renonce à remettre en cause la validité de son consentement, la validité ou l'opposabilité du Contrat du seul fait de l'utilisation d'un procédé électronique d'acceptation et/ou de signature et ce d'autant s'il a commencé à utiliser le Service.

## **6 - Absence de droit à rétractation**

L'Adhérent garantit qu'il souscrit aux Services à des fins professionnelles ou que l'utilisation du Service entre dans le champ de son activité principale. Par conséquent, il accepte qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation au sens de l'article L 221-18 du code de la consommation et que sa commande est définitive une fois le Contrat signé et ne donne lieu à aucun remboursement après la signature électronique de son Contrat.

## **7 - Engagements et garanties de l'Adhérent**

L'Adhérent répond de toutes conséquences liées au non-respect de la présente section.

### **7.1 - Respect des prérequis et des recommandations**

#### **Prérequis techniques**

L'Adhérent est entièrement responsable de la configuration de son environnement de manière compatible avec l'utilisation des Services, selon les prérequis et les recommandations de la Société et s'assure, notamment, que les logiciels d'interrogations (navigateurs) ou les moyens de connexions, sont susceptibles d'être utilisés avec toute l'efficacité requise par le Service.

L'Adhérent doit procéder à des mises à jour d'antivirus, corrections mineures ou mise en place de patches de système d'exploitation.

L'Adhérent doit disposer d'un numéro de mobile et d'une adresse de messagerie valide.

À défaut de respecter ces prérequis techniques (susceptibles d'être complétés sur le Site ou sur information de la Société), il reconnaît et accepte que la Société ne pourra pas fournir le Service, même si la demande de souscription a été faite.

#### **Prérequis liés à l'activité de l'Adhérent et à la qualité de ses services**

Même si elle n'est en aucun cas partie dans les relations précontractuelles et contractuelles en l'Adhérent et le Demandeur, la Société se donne pour objectif de ne présenter sur son Site, que des Adhérents offrant un sérieux et une qualité de service satisfaisant pour les Demandeurs.

Par conséquent, l'Adhérent, en souscrivant à l'un des Services, fournit les garanties ci-après, et tient la Société intégralement indemne des conséquences résultant de la violation de celles-ci.

L'Adhérent garantit ainsi :

- Être majeur capable, inscrit au Registre du Commerce ou à la Chambre des Métiers, et agir à des fins strictement professionnelles,
- Proposer des produits et services aux Demandeurs, dans le domaine de la rénovation,
- Être à jour de ses obligations déclaratives et fiscales en tant qu'employeur et que ses employés travaillent pour son compte en tout régularité vis-vis des lois et réglementations applicables ;
- Avoir souscrit et être à jour de ses assurances responsabilité Civile Professionnelle, et autres assurances applicables à son activité ;

- Répondre sous 2 (deux) jours ouvrés à toutes les demandes de Devis/ Contacts reçues via la Société et/ou le Site même par la négative le cas échéant,
- Établir un Devis avant toute prestation,
- Réaliser sa prestation aux dates et dans les délais convenus avec le Demandeur,
- Honorer toute demande de rendez-vous enregistrée sur son agenda professionnel,
- Respecter les normes et Documents Techniques Uniques en vigueur,
- Employer un personnel formé et compétent,
- Faire son affaire exclusive de ses obligations en termes de protection des données personnelles, vis-à-vis des Demandeurs dont il est « responsable de traitement », ainsi que vis-à-vis de ses clients et prospects susceptibles d'être contactés par la Société dans le cadre du Service « Visibilité » ;
- Avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires, notamment auprès de Google, pour permettre à la Société d'intervenir sur sa page « Google Business Profile » au nom et pour son compte et avec ses codes d'accès.

En règle générale, l'Adhérent s'engage à être en conformité avec les engagements pris à l'égard des Demandeurs, avec les présentes CGV et le Contrat, aux règles de l'art, législations et normes en vigueur.

Pour information, il est rappelé que l'Adhérent doit également souscrire à un contrat de médiation couvrant ses relations avec le Demandeur et ses propres clients.

#### 7.2 - Choix du fournisseur d'accès au réseau internet

L'Adhérent reconnaît et accepte que la Société ne soit pas responsable du choix de l'opérateur de télécommunication retenu par l'Adhérent pour les besoins du Contrat et que la Société ne fournit aucune garantie en la matière. L'Adhérent se porte ainsi fort du respect de l'ensemble des prérequis techniques par son opérateur. En toutes hypothèses, la Société ne peut être tenue pour responsable des interruptions de ligne du réseau quel que soit l'opérateur choisi et par qui. Elle attire particulièrement l'attention de l'Adhérent sur l'importance du choix de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau. Enfin, l'Adhérent sera responsable de tous les coûts liés à l'établissement et le maintien de l'accès au Service via Internet, y compris (sans limitation) les frais de téléphonie, les coûts des fournisseurs de services à Internet, le coût de ses propres équipements (modems, matériels informatiques etc.), ou tous autres frais engagés par l'Adhérent pour accéder au Service.

#### 7.3 - Responsabilité des identifiants et équipements de l'Adhérent

L'Adhérent s'engage à respecter les modalités d'accès aux Services, et à assurer la sécurité et la confidentialité des identifiants de son Compte. En cas de risque de compromission ou de perte, il s'engage à alerter la Société pour réinitialiser ses identifiants, si possible. Tout acte réalisé depuis son Compte ou sur le Site est réputé l'avoir été par ses soins.

#### 7.4 - Responsabilité vis-à-vis des Demandeurs et de ses clients

La Société n'intervient en aucun cas dans la relation entre l'Adhérent et les Demandeurs, puisque son rôle, en fonction du Service souscrit, se limite à les mettre en relation par l'envoi

d'un Contact ou d'une demande de prise de RDV, ou dans la mise à disposition d'outils de facturation, de devis, et de suivi chantier sous la responsabilité exclusive de l'Adhérent.

La souscription du Service n'exonère en aucun cas l'Adhérent, de respecter ses obligations professionnelles en phase d'avant-vente et pendant toute la fourniture des prestations à ses clients. L'Adhérent tient par conséquent la Société intégralement indemne de toutes réclamations des Demandeurs ou de tous tiers, directement ou indirectement liées à la phase de négociations et/ou à sa prestation et au non-respect des prérequis listés ci-avant et mis à jour, le cas échéant.

Même si la Société n'effectue aucun contrôle a priori, celle-ci se réserve le droit de couper les accès à son Compte, temporairement ou définitivement, et arrêter le Service si elle a été rendue destinataire de plaintes ou de réclamations de la part des Utilisateurs du Service le concernant, ou constate un manquement à son Contrat. La Société en informera préalablement l'Adhérent, par tous les moyens de son choix.

#### 7.5 - Interdiction d'exploiter des Contacts autrement que pour son propre compte

L'Adhérent ayant souscrit au Service « Contact / RDV » s'engage à honorer personnellement la prestation objet du Devis ou du rendez-vous. En particulier, l'Adhérent s'interdit de transmettre, louer, céder, vendre les Contacts reçus dans le cadre du Service, à des tiers ou de leur en faire bénéficier, de quelque manière que ce soit.

L'Adhérent reconnaît et accepte que la violation de cet engagement porterait gravement préjudice à la Société, notamment parce que les tiers bénéficieraient indirectement de ses Services sans en payer la moindre contrepartie, tout en profitant indument à l'Adhérent concerné et lésant potentiellement les Demandeurs.

#### 7.6 - Engagement relatif aux rendez-vous fixés par helloArtisan

Les rendez-vous planifiés par la plateforme helloArtisan doivent impérativement être honorés par l'adhérent ayant souscrit au service « RDV (rendez-vous) ». Ces derniers s'engagent expressément à prendre contact avec le particulier concerné dès la réception de l'information relative à la prise de rendez-vous, transmise par helloArtisan par sms et mail.

En cas de manquement à cette obligation — notamment en cas de non-honorabilité d'un rendez-vous sans motif légitime — helloArtisan se réserve le droit de prendre toute mesure disciplinaire qu'elle jugera appropriée, pouvant aller d'un simple avertissement jusqu'à l'exclusion définitive de l'adhérent du réseau helloArtisan.

#### 7.7 - Responsabilité en matière de Données

Sans préjudice de ses obligations au titre de la réglementation sur la protection des données personnelles, l'Adhérent s'engage en outre à ce que les données qu'il communique ou met à disposition de la Société ainsi que de manière générale, que toute utilisation du Service :

- Ne constituent pas des spams ;
- Ne constituent pas des données violant les réglementations et lois applicables et/ou contraires aux bonnes mœurs ;
- Ne constituent pas des informations obscènes, menaçantes, diffamatoires, portant atteinte à la protection des mineurs ou de manière générale, incitant à la haine raciale, ni ne constituent pas des informations ou contenus de toutes natures illicites ;

- Ne constituent pas une contrefaçon ou ne portent pas atteinte aux droits de tiers ;
- Ne contiennent aucun virus, chevaux de Troie ou tous autres codes informatiques, fichiers, scripts ou programmes nuisibles ou susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement des services ;
- Ne soient pas susceptibles d'interférer ou perturber l'intégrité ou la performance du Site ou des Services.

#### 7.8 - Divers

L'Adhérent demeure également responsable à l'égard de la Société et des Demandeurs :

- De la relation avec les Demandeurs et la réalisation des prestations objets de ses devis ;
- De toute utilisation non autorisée du Service et des dommages qui pourraient en résulter ;
- De tous les matériels et logiciels qu'il fournit, ainsi que les risques associés, et est seul responsable des dommages causés à lui-même, à son personnel, à ses Utilisateurs ou à des tiers y compris des conséquences pouvant résulter de dysfonctionnements du Service, si ces dysfonctionnements sont imputables aux éléments fournis par l'Adhérent,
- De l'utilisation de tout ou partie des Services alors que la Société, à la suite d'une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, lui avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- D'une utilisation des Services dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de la Société, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par la Société.

### **8 - Propriété intellectuelle**

L'Adhérent reconnaît et accepte qu'aucun droit de propriété de la Société ou de ses fournisseurs et Partenaires ne lui est transféré, notamment, sur le Site, les Sites Partenaires, modules, solutions, logos, marques, nom de domaines et Services.

Sous réserve du respect des dispositions du présent Contrat et particulièrement le paiement de l'intégralité des montants dus, la Société accepte seulement de concéder à l'Adhérent un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation du Site et des Services, sans droit de représentation ni reproduction, pour la durée du Contrat.

L'Adhérent concède à la Société un droit d'utiliser et de reproduire son nom et ses éléments distinctifs pour les seuls besoins du Service.

### **9 - Protection des données personnelles**

L'Adhérent est informé que la réglementation en matière de protection de données personnelles n'est applicable qu'aux personnes physiques.

Par conséquent, les traitements des données relatives à l'Adhérent personne morale, ne sont pas concernés par la présente section. Le sont en revanche les traitements des données des salariés et représentants de la personne morale, s'inscrivant au Service, et celles relatives aux Adhérents personnes physiques.

La Société s'engage à assurer la protection des Données personnelles de celles-ci, en s'interdisant de les louer ou les revendre.

En revanche, la Société sera amenée à les communiquer à ses Partenaires, pour les seuls besoins de la fourniture du Service. Les Données sont conservées, un fois le Contrat terminé, pendant un délai de trois (3) ans maximum suivant le dernier contact avec l'Adhérent, sans préjudice de la conservation d'autres données concernant l'Adhérent à des fins de preuve ou de respect de ses obligations légales par la Société.

Les Données personnelles sont traitées sur des serveurs hébergés en Union Européenne. En cas de transfert hors Union Européenne, notamment par ses Partenaires, la Société s'assure de mettre en place tous les outils de conformité adaptés pour offrir un niveau de protection adéquat.

L'Adhérent personne physique, ou le salarié dont les données ont été communiquées par l'Adhérent personne morale dans le cadre du Service, peut exercer ses droits, notamment d'accès et de rectification, directement auprès de la Société, aux coordonnées fournies sur le Site en précisant bien l'objet de sa demande pour le bon traitement de celle-ci.

La présente section est sans préjudice de la politique de confidentialité qui serait remise à l'Adhérent, au moment de sa Commande, ou publiée sur le Site.

L'Adhérent est en tout état de cause entièrement responsable de la protection des données personnelles du Demandeur, et/ou de ses prospects et clients.

## **10 - Prix et facturation des Services**

### **10.1 - Prix des Services**

Les tarifs en vigueur sont ceux communiqués à l'Adhérent, à la date de souscription au Service, notamment sur le Site et le Site Partenaire, ou par la Société directement au moment de sa Proposition.

Ils pourront faire l'objet d'une mise à jour, à la discrétion de la Société, applicable, si l'Adhérent ne s'y oppose pas selon les modalités stipulées à l'article « Résiliation », le mois suivant.

Le prix de l'abonnement et l'application d'éventuels tarifs préférentiels dépend de la souscription de Packs ou d'Offres à la carte.

### **10.2 - Facturation et modalités de paiement**

Le forfait d'abonnement, en mode Pack ou hors Pack, est facturé par la Société et payé par l'Adhérent, pour la première fois, le jour même de la signature du Contrat.

Cette date (jour) sera ensuite prise comme référence de facturation et de paiement du forfait mensuel d'abonnement, à chaque mois : si l'Adhérent signe son Contrat le 10 juin, il sera ensuite facturé et devra régler en avance son forfait mensuel d'abonnement, tous les 10 de chaque mois que ce soit dans le cadre d'un Pack ou d'une Offre seule.

Les demandes de modifications de Contrat sollicitées, si elles sont acceptées par la Société, seront effectives le mois suivant, à la date de référence expliquée ci-avant, mais ne donne lieu à aucun remboursement.

Les Services pour lesquels l'Adhérent passe Commande en cours d'abonnement (pour recevoir une demande de Devis ou une demande de RDV à la carte), sont facturés au réel par la Société et réglés au fur et à mesure et en fonction de la livraison de chaque Commande,

Pour l'offre Contact / RDV, la facturation peut être quotidienne ou hebdomadaire en fonction du mode de paiement choisi (carte bancaire, prélèvement SEPA ou autre modalité disponible et accepté au moment de la Commande) et de la Périodicité indiquée dans le Contrat, étant précisé que dans le cadre d'un paiement par carte bancaire, les paiements s'effectuent au moment de l'envoi des Contacts, le cas échéant sauf si cela concerne les Contacts offerts dans le cadre de l'Offre helloVisibilité.

L'offre Contact / RDV est sans engagement de durée, mais tout mois entamé est intégralement dû jusqu'à la fin, par l'Adhérent.

L'Adhérent s'engage à fournir ses coordonnées bancaires lors de son inscription et à les mettre à jour en cas de modification. Il garantit disposer des fonds ainsi que des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi. Il s'engage à maintenir actifs les moyens de paiements (compte bancaire sur lequel le prélèvement SEPA est effectué, carte bancaire) figurant sur le Site, notamment en cas de prélèvement automatique et à informer suffisamment tôt la Société de tout changement de coordonnées bancaires pour lui permettre de tenir compte des modifications et de poursuivre les prélèvements. Les coordonnées bancaires de l'Adhérent sont transmises directement au partenaire de la Société en charge du traitement des paiements des Adhérents. En aucun cas la Société ne conserve les coordonnées bancaires de ses Adhérents.

### 10.3 - Retard de paiement

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, le paiement d'une (i) pénalité d'une somme forfaitaire de 40€ HT par facture impayée et les frais réels en cas de frais de recouvrement exposés supérieurs à cette indemnité forfaitaire, ainsi que (ii) des intérêts de retard calculés à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au paiement effectif des sommes dues, sur la base de cinq fois le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

À défaut de régularisation de paiement dans un délai de 10 (dix) jours suivant la date d'exigibilité de la chaque facture impayée et sans préjudice d'une action en recouvrement par voie judiciaire, et/ou des dommages et intérêts que la Société pourrait réclamer, la Société se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, de suspendre ou de restreindre aux Services et au Site et/ou de résilier le Contrat sans préavis.

Par exemple, l'Adhérent en défaut de paiement, qui a souscrit à l'Offre Contact/RDV afin de recevoir des Contacts pour des demandes de Devis et/ou des demandes de rendez-vous, pourrait ne plus recevoir que des demandes de Devis simples sans aucune prise de rendez-vous, dont il sera automatiquement facturé et devra payer le prix correspondant.

En cas de résiliation anticipée du Contrat lié à l'offre Contact / RDV, toutes les sommes dues par l'Adhérent au titre des Services souscrits pendant le mois concerné, seront facturés et deviendront immédiatement exigibles.

La tarification des forfaits d'abonnements mensuels est basée sur les Services souscrits et non sur leur utilisation réelle.

L'Adhérent ne peut être remboursé pour un service non utilisé et les obligations de paiement ne sont ni annulables, ni compensables.

Aucun remboursement, ni avance, ni acompte ne sera concédé par la Société pour quelle que raison que ce soit.

## **11 - Service Client / Hotline**

L'Adhérent peut contacter le service client à l'adresse :

- [service.clients@helloartisan.com](mailto:service.clients@helloartisan.com) pour l'Offre Contact / RDV,
- [service.visibilite@helloartisan.com](mailto:service.visibilite@helloartisan.com) pour helloVisibilité (périmètre hors « Contact/RDV »),
- [service.renoenergetique@helloartisan.com](mailto:service.renoenergetique@helloartisan.com) pour helloRenov'Energétic (périmètre hors « Contact/RDV »),

Toute demande fera l'objet d'une étude et d'une réponse dans les meilleurs délais.

Si elle considère qu'une réclamation de l'Adhérent est justifiée, la Société pourra proposer un geste commercial à l'Adhérent, notamment par l'envoi d'un ou plusieurs nouveaux Contacts au-delà du Plafond commandé, mais ne procédera à aucun remboursement, ni avoir, ni report.

En acceptant de bénéficier de la proposition de compensation de la Société, l'Adhérent reconnaît qu'il a obtenu satisfaction et ne peut plus se retourner contre la Société, sur le même fondement.

La Société propose un dispositif de réclamations particulier pour l'Offre Contact/RDV, pour compenser l'Adhérent en lui offrant une demande de Devis qui ne lui sera pas facturée même si son Plafond est dépassé, ni décomptée de son Plafond, si et seulement si les conditions suivantes sont réunies :

- La demande ne concerne pas des Contacts offerts dans le cadre d'un Pack ;
- La réclamation de l'Adhérent est faite dans les 7 (sept) jours calendaires maximum à compter de la date d'envoi de la demande de Devis.
- L'Adhérent communique le motif de sa réclamation ainsi que les coordonnées de la demande de Devis ;

Les motifs de réclamation susceptibles d'être acceptés, à condition d'être objectivement justifiés, sont seulement les suivants :

- La demande de Devis reçue par l'Adhérent concerne une intervention à plus de 80 kms de son établissement principal ;
- La demande de Devis reçue par l'Adhérent ne correspond pas au domaine d'activité déclarée dans sa Commande ;

- L'Adhérent a reçu une demande de Devis et a adressé un Devis, alors que le Client a abandonné le projet objet du Devis, ou l'a confié à un autre professionnel ;
- Le Client annule ou n'honore pas le rendez-vous fixé avec l'Adhérent.
- La Société se réserve le droit de vérifier auprès du Demandeur la véracité du motif invoqué par l'Adhérent :
  - Si le Demandeur confirme : la réclamation sera acceptée par la Société ;
  - Si le Demandeur réfute : la réclamation sera refusée par la Société ;
  - Si le Demandeur ne répond pas dans un délai de 3 jour calendaire : la réclamation sera refusée par la Société.

## **12 - Responsabilité de la Société**

La Société fournit les Services dans le cadre d'une obligation simple de moyens, mais ne souscrit à aucune garantie de résultat, de performance, de disponibilité, de gain de productivité ou d'efficacité, d'absence de dysfonctionnements, d'erreurs, de coupures ou de bugs, dans la mesure notamment, où les Services sont rendus par Internet et les logiciels sont « standards ».

Dans le cadre du Service Contact/RDV, la Société tâche de communiquer les coordonnées des Demandeurs à jour, mais dans la limite des informations en sa possession ou publiquement accessibles, et n'est tenue à aucune obligation de volume de Contacts ou d'atteindre le Plafond demandé.

Malgré tous les efforts pour qualifier au mieux la demande de Devis du Demandeur, la Société ne saurait être tenue pour responsable de toute fausse information et/ou demande de Devis communiquée à l'Adhérent.

La Société n'intervient pas dans les négociations menées par la suite entre le Demandeur 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.

Dans le cadre de l'offre helloVisibilité, la Société ne fournit aucun service de *Search Engine Optimization* (SEO), de référencement, de conseil en marketing ou stratégie digitale ou de contenu éditorial.

En tout état de cause, quel que soit l'Offre et Service concernés :

- La Société n'est pas tenue de réparer les préjudices immatériels tels que la perte de chiffre d'affaires, le préjudice d'image et de réputation, la perte de productivité, la compromission ou la perte de Données.
- La responsabilité de la Société est exclue en cas de manquement de l'Adhérent à ses propres obligations au titre des présentes,
- La responsabilité de la Société est limitée aux sommes payées par l'Adhérent à la Société dans les six (6) mois précédent le dommage concerné.

## **13 - Modification du Site et des CGV**

La Société peut, de plein droit et à tout moment, modifier le Site, ainsi que les Services proposés, sans autre formalité, que de porter les modifications à la connaissance de l'Adhérent par tous moyens.

Le Client pourra refuser ces changements, selon les modalités ci-après.

#### **14 - Suspension / Résiliation du Contrat**

**Suspension.** Pour l'offre Contact / RDV (Rendez-vous), l'Adhérent peut demander à suspendre son Contrat pour une période de 30 (trente) jours calendaires maximum, renouvelable une fois, pour un maximum de 60 (soixante) jours sur 12 (douze) mois glissants. Pour être acceptée, toute demande de suspension devra être adressée soit à l'interlocuteur dédié de la Société, à l'adresse suivante : [service.clients@helloartisan.com](mailto:service.clients@helloartisan.com).

Sauf cas exceptionnels, la suspension prendra effet dans les 72 (soixante-douze) heures suivant réception de la demande, à condition que l'Adhérent soit à jour de tous ses paiements.

#### **Conditions relatives à la suspension des services et prise de rendez-vous pour les clients RDV ou Contact :**

**Clients RDV :** Positionnement des rendez-vous pendant la période de suspension.

La Société pourra positionner des RDV à l'adhérent pendant sa période de suspension sous réserve des conditions suivantes :

- Les rendez-vous doivent être planifiés **au maximum 7 jours avant** la date de remise en ligne du compte.
- Les rendez-vous doivent être programmés pour une réalisation **dans un délai minimum de 48 heures** suivant la remise en ligne du compte.

**Clients RDV :** Facturation des rendez-vous positionnés pendant la suspension.

Les rendez-vous positionnés durant la suspension seront facturés :

- Sur la base des **services commandés avant la suspension,**
- Et aux tarifs et conditions contractuels **en vigueur avant la suspension.**

**Clients au Contact :** Reprise des services à l'issue de la suspension.

À l'expiration de la période de suspension ou en cas d'atteinte de la durée maximale autorisée, le contrat des clients au Contact reprendra automatiquement ses pleins effets. La facturation sera alors effectuée :

- Sur la base des **services commandés avant la suspension,**
- Et aux tarifs **en vigueur au moment de la reprise du contrat.** Si le service concerné n'est plus proposé à cette date, l'adhérent en sera informé et aucune facturation relative à ce service ne sera réalisée.

Il est précisé que suspension et résiliation ne peuvent pas être cumulées. Toute demande de résiliation selon les modalités ci-après, vient interrompre dès réception la suspension.

**Résiliation.** Pour l'offre Contact / RDV, l'Adhérent peut demander la résiliation de son Contrat à tout moment, sous réserve d'avoir réglé la totalité des sommes dues au titre de la période mensuelle entamée, et d'avoir notifié sa décision par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception à la Société, à cette adresse :

Batiweb / helloArtisan – Service Résiliations - 41-43 avenue du Centre – 78180 Montigny-Le-Bretonneux

Pour les offres helloVisibilité et helloRenov'Energétic, la résiliation prendra effet à la date anniversaire mensuelle de votre contrat, à compter de la réception par la Société de ladite notification de l'Adhérent par LRAR, après une période d'engagement initiale de 3 mois. Tout mois, trimestre ou année commencé sera dû dans son intégralité.

En cas de résiliation partielle de l'un des Services seulement, les Services non concernés continueront à être fournis par la Société, sous réserve de l'application de nouveaux tarifs standard applicables correspondants (Services à la carte par définition plus chers que les Services packagés).

L'Adhérent sera facturé et devra régler l'intégralité des sommes jusqu'à la date d'anniversaire annuelle de réception de sa lettre de résiliation.

Pour les offres helloVisibilité et helloRenov'Energétic, en l'absence de demande de résiliation selon les présentes modalités, l'abonnement se renouvelle automatiquement d'année en année.

Sauf manquement de l'Adhérent ou cas de force majeure, et sous réserve de la modification de ses Offres et Services, la Société fournira les Services conformément au Contrat.

La Société se réserve le droit de couper temporairement l'accès au Service pour manquement de l'Adhérent au Contrat. Si la suspension persiste plus de quinze (15) jours pendant lesquels l'Adhérent n'aura pas remédié à la situation, la Société pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préavis et avec effet immédiat, sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra réclamer.

Si le manquement en cause n'est pas susceptible d'être réparé, la Société en informera l'Adhérent, et mettra fin au Contrat sans suspension préalable.

La Société se réserve le droit de résilier le Contrat pour convenance, en respectant un délai de préavis de quinze (15) jours, lequel délai pourra être réduit seulement si le Service souscrit n'est plus offert par la Société.

L'Adhérent peut également mettre fin au Contrat s'il refuse les modifications des CGV et les nouveaux tarifs du Service qui lui auront été préalablement notifiés, dans le délai de quinze (15) jours, par LRAR. La Société continuera à lui fournir les Services selon les tarifs contractuels, pendant un (1) an.

Dans ces seuls cas prévus aux deux paragraphes précédents, la Société pourra rembourser les sommes payées en avance par le Client, *pro rata temporis*.

La Société appliquera automatiquement les nouveaux tarifs l'année suivant sa notification, et enverra une facture de régularisation, si l'Adhérent ne s'y est pas expressément opposé dans ledit délai de quinze (15) jours.

## **15 - Cession – Sous traitance**

Le Client s'interdit expressément de céder ou de transmettre à tout tiers, y compris l'une quelconque de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des droits et/ou obligations qu'il tient du Contrat.

La Société se réserve le droit de faire appel à tout sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité, notamment auprès de ses Partenaires, pour l'hébergement du Site, des Services, et Données, et/ou pour la fourniture de certains modules.

La Société se réserve également le droit de céder le présent Contrat sans formalités, sous réserve d'en informer préalablement le Client. L'établissement cessionnaire sera substitué à la Société, et ce à compter de la date de la cession, ce que l'Adhérent reconnaît et accepte.

## **16 - Renonciation réciproque à la théorie de l'imprévision**

Chacune des Parties déclare renoncer expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, quand bien même leur exécution s'avérerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières. L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses de la présente convention par une décision de justice ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale de la convention puisse être sauvegardée.

## **17 - Convention de preuve**

Les Parties reconnaissent la validité et la force probante de la signature électronique utilisée pour la conclusion du Contrat, les courriers électroniques, SMS, informations du Site et du Compte, notifications effectuées par les Parties et des documents numérisés échangés entre elles dans le cadre du Service, ainsi que de tous les éléments informatiques et électroniques établis et/ou conservés par la Société et/ou enregistrés sur le Site ou générés automatiquement par les outils utilisés dans le cadre du Service, durant la formation et l'exécution du Contrat.

En cas de contradiction, seuls lesdits éléments établis et/ou conservés par la Société / générés par le Site / les Services, prévaudront sur ceux produits par l'Adhérent.

## **18 - Non-renonciation**

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque disposition du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

## **19 - Pouvoirs**

L'Adhérent garantit que la personne signataire du Contrat, a toute autorité pour conclure ledit Contrat au nom et pour le compte de sa société ou de son institution. À défaut, la théorie du mandat apparent s'appliquera, en faveur de la Société.

## **20 - Indépendance**

Les Parties reconnaissent qu'elles agissent en qualité de co-contractants indépendants. Le présent Contrat ne peut avoir pour effet de créer entre elles une société ou association de forme quelconque.

## **21 - Litiges – attribution exclusive de compétence**

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Toute réclamation qui découlerait du Contrat devra, avant toute action judiciaire à l'encontre de la Société et pour que celle-ci soit recevable, être préalablement adressée à la Société par LRAR ou par e-mail à [contact@helloartisan.com](mailto:contact@helloartisan.com) avec précisions des références du Contrat client et copie de tous les justificatifs, en vue d'un règlement amiable du différend.

**À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI DE TRENTE (30) JOURS SUIVANT LADITE NOTIFICATION, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA SAISIR LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS EXCLUSIVEMENT COMPÉTENT EN PREMIÈRE INSTANCE, NONOBTANT LA PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.**