



# le bon'home

## Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV/CGU)

Qu'est-ce que c'est ?

Les CGV/CGU sont l'accord que nous concluons sur l'utilisation que nous faisons (vous et nous) du bon'home. Ce n'est pas le document le plus joli à lire, mais il est clair et exhaustif : il a une valeur légale absolue. Vous y trouverez très clairement ce qu'est et ce que n'est pas Le bon'home, que deviennent vos données, et quelles sont nos responsabilités à tous.

Les CGV/CGU sont « inférieures » à la loi : c'est la « hiérarchie des normes ». Que les conditions écrites ici soient conformes ou non à la loi, que des conditions imposées par la loi y soient omises, la loi l'emporte toujours. Elle vous protège. Pour que les CGV/CGU restent lisibles, nous évitons d'y inclure l'intégrale des textes à valeur légales comme la RGPD qui s'y appliquent automatiquement.

A moins que ce soit pour maintenir le site ou vous aider, on ne consulte ni vos carnets d'entretien, ni vos projets de travaux ! On ne vend pas vos données personnelles, on ne les utilise pas pour vous cibler d'une quelconque manière, et nous et nos partenaires ne les utilisons que pour la maintenance, le support, l'amélioration des fonctionnalités, de l'ergonomie et des contenus du bon'home.

Ces CGV/CGU peuvent évoluer, surtout parce que nous trouvons une manière plus claire et plus précise de les écrire, ou parce que nous intégrons de nouvelles fonctionnalités qui doivent être mentionnées. Veuillez les consulter régulièrement.

### I - GENERALITES

Toute visite, utilisation, accès aux fonctionnalités gratuites ou payantes du site internet [www.lebonhome.fr](http://www.lebonhome.fr) et de l'application « Le bon'home » implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV/CGU que l'utilisateur reconnaît avoir lues et s'engage à respecter sans réserve.

Les CGV/CGU sont modifiables à tout moment et sans préavis par la mise en ligne d'une nouvelle version. La version des CGV/CGU applicables est celle en vigueur au jour de la navigation. L'utilisateur est donc invité à les consulter régulièrement.

Les CGV/CGU et les opérations de vente qu'elles couvrent sont soumises exclusivement au droit français.

Les tarifs applicables sont ceux en ligne au moment de la commande.

En cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux du siège de LE BON'HOME SAS.

### LE BON'HOME

Le site [www.lebonhome.fr](http://www.lebonhome.fr) et l'application « Le bon'home » appartiennent et sont édités par LE BON'HOME Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 1 000 € inscrite au RCS Lille Métropole sous le numéro Siren 852 782 994.

Son siège social est au 14 rue d'Haubourdin 59155 Faches-Thumesnil.

Ses locaux sont au 17 rue des Ponts de Comines 59800 Lille.

Son email de contact est [bonjour@lebonhome.fr](mailto:bonjour@lebonhome.fr).  
N° de TVA intracommunautaire : FR60878411743.

## **DEFINITIONS**

Le bon'home (le cas échéant : [du] bon'home) : le site [www.lebonhome.fr](http://www.lebonhome.fr) et l'application inhérente.

Utilisateur : toute personne physique ou morale dès lors qu'elle visite le site ou l'application. Tous les rôles définis ci-dessous sont également des utilisateurs.

Visiteur : toute personne physique ou morale n'ayant pas souscrit de fonctionnalité payante.

Habitant : toute personne physique ou morale utilisant le carnet d'entretien du logement et a fortiori la fabrique des travaux.

Professionnel : toute personne physique ou morale s'étant créé un compte avec un profil « professionnel »

Administrateur général : employé de LE BON'HOME SAS habilité à utiliser le compte de LE BON'HOME SAS, qui a toutes les capacités d'administration existantes sur l'ensemble des utilisateurs.

Administrateur plateforme : toute personne physique ou morale utilisant au nom du client la plateforme SaaS décrite plus bas et ses fonctionnalités d'administration des comptes qui y sont créés.

Partenaire : toute personne physique ou morale telle que serveur ou agence web contribuant contractuellement pour le compte de LE BON'HOME SAS strictement au développement technique, à la maintenance et au bon fonctionnement du bon'home. Ils ne traitent pas pour leur compte les données transitant par le bon'home et n'en font pas commerce. Il s'agit notamment de serveurs et agences web.

## **APPLICATION PWA**

L'application du bon'home est une « progressive web app » (PWA, soit « applications web progressive »). Elle est constituée du site [www.lebonhome.fr](http://www.lebonhome.fr) consulté depuis une URL sécurisée, mais apparaît à l'utilisateur comme une application mobile. A la différence des applications mobiles, elle utilise moins de mémoire de l'appareil, n'est pas soumise aux stores d'applications, et le navigateur propose de la télécharger lors de la première visite ou lorsque le cache est supprimé.

La PWA Le bon'home fonctionne sur Chrome et Safari.

## **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les textes, illustrations et images figurant sur le site de LE BON'HOME SAS et généralement toute partie du site sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Ils peuvent être réservés au titre du droit d'auteur pour LE BON'HOME SAS ou tout autre personne physique ou morale en étant l'auteur, ou être libre de droit. Les contributeurs de l'encyclopédie participative s'efforcent de préciser les sources et crédits des médias proposés dans leurs contributions.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve des dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable de LE BON'HOME SAS ou du titulaire des droits en général.

## **DROIT DE RÉTRACTATION**

En validant sa commande puis en utilisant le service avant la fin du délai de rétractation prévu par l'article L121-21 du Code de la consommation, l'utilisateur renonce expressément à utiliser ce droit.

## **NULLITE PARTIELLE**

Si l'une quelconque des stipulations des CGV/CGU s'avérait frappée de nullité au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle serait réputée non écrite sans que cela entraîne la nullité des autres.

## **MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

Le médiateur de la consommation dont relève LE BON'HOME SAS est <https://conso.medicys.fr/>

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est par ailleurs accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

## **II – LE PRINCIPE DU BON'HOME**

Le bon'home est un ensemble de trois outils numériques interdépendants et complémentaires pour le grand public particulier et professionnel, et d'une plateforme permettant à un acteur de l'Habitat tel qu'un bailleur social ou un promoteur immobilier de déployer ces trois outils à l'échelle de d'un parc immobilier ou d'opérations immobilières et de les administrer.

L'utilisateur reconnaît avoir pris bonne note des limites de chacun de ces 3 outils présentés ci-après.

Parce-que le bon'home défend le droit de chacun à être capable de faire un choix éclairé de matériaux ou d'équipements, de préserver et prémunir son logement, et de constituer des projets de travaux les plus clairs possibles, le bon'home fournit à ses utilisateurs des outils pragmatiques qu'ils utilisent de manière autonome.

Le bon'home n'est ni ne constitue de catalogue de matériaux ou équipements à acheter, un réseau de professionnels du bâtiment, un conseil ou un accompagnement. Le bon'home encourage vivement ses utilisateurs à utiliser si besoin ses outils comme interface et support de travail avec des maîtres d'œuvres et autres professionnels qualifiés pour les accompagner.

## **ENCYCLOPÉDIE PARTICIPATIVE**

C'est un lieu d'éveil participatif indépendant où référencer, chercher et comparer des solutions génériques existantes regroupées par sujet de la maison. Son objectif est à terme de présenter toutes les solutions existantes, matériaux et équipements, pour chaque thématique liée à l'habitat. Chaque solution y est présentée par un bref contenu non exhaustif sous forme de fiche dans un format standardisé comportant un code couleur subjectif et global.

Les contenus sont destinés à être la première couche d'information pour bien s'orienter : ils présentent la solution dans son ensemble en identifiant des critères de choix.

Les contributeurs dont LE BON'HOME SAS ne sont pas nécessairement des professionnels qualifiés.

L'information n'est destinée à couvrir ni les cas particuliers ni les normes et leurs problématiques. Ce n'est ni un forum ni un site marchand de matériaux et équipements. LE BON'HOME SAS refuse toute promotion commerciale et s'autorise de citer une marque en cas de brevet ou d'innovation.

Chaque utilisateur, y compris le visiteur, peut contribuer gratuitement à l'encyclopédie en proposant des modifications, mises à jour et ajouts, à condition d'avoir créé un compte gratuit. Il autorise par sa contribution LE BON'HOME SAS à l'utiliser, la copier, modifier, corriger, compiler, agréger à d'autres contributions, reproduire entièrement ou en partie, sans en être tenu, ainsi qu'à mentionner ou non le nom du contributeur.

En envoyant une contribution au site, l'internaute accorde à LE BON'HOME SAS le droit, en tout temps et sans restriction, d'éditer, de copier, de publier, de distribuer, de traduire et d'utiliser autrement et dans tout média tout commentaire envoyé.

LE BON'HOME SAS n'est pas tenu d'intégrer les contributions au contenu du site, de mentionner le nom des contributeurs, de payer une compensation à quiconque pour la contribution fournie, ni de répondre aux contributeurs.

LE BON'HOME SAS est le créateur de l'environnement web, un contributeur, et le modérateur de l'encyclopédie.

LE BON'HOME SAS se réserve le droit de déléguer son rôle de modérateur.

## **FABRIQUE DES TRAVAUX**

C'est une trame pour aider à bien se comprendre entre habitant et professionnel, à identifier des leviers d'optimisation, et s'engager dans un projet de travaux sans intermédiaire entre eux : diagnostic de l'existant puis cahier des charges du projet par l'habitant, puis propositions des professionnels, puis contrat, le tout notamment à partir des fiches de l'Encyclopédie.

L'habitant et le professionnel utilisent chacun les fonctionnalités qui lui sont accessibles dans le but de susciter une rencontre physique lors de laquelle ils pourront encore faire évoluer le projet jusqu'à éventuellement signer leur contrat de prestation de travaux et devenir respectivement maître d'ouvrage et prestataire de travaux.

L'habitant fait le choix d'envoyer un lien d'accès à son cahier des charges à une entreprise de travaux qu'il connaît par ailleurs, ainsi que le choix de le publier à destination des professionnels utilisateurs du bon'home. Il est le seul responsable de l'accès donné par lui aux informations, notamment personnelles, constituant le diagnostic et le cahier des charges, notamment les médias.

L'utilisateur qui crée une nouvelle fiche pour les besoins de son projet devient de fait un contributeur de l'encyclopédie et sa création en est une contribution. LE BON'HOME SAS s'engage à obtenir l'accord exprès de l'utilisateur pour utiliser s'il les a associées l'image de présentation et les illustrations d'état guidant le diagnostic.

L'habitant et le professionnel composent leur projet à partir notamment des fiches de l'Encyclopédie participative. Seule la description et les précisions du produit réel proposé par le professionnel sont engageantes : le contenu de l'encyclopédie n'est que générique et indicatif et ne fait pas foi. Le produit réel varie par rapport à la fiche notamment selon les choix de marque, de qualité, de provenance etc. et c'est le contrat signé qui engage les parties.

LE BON'HOME SAS est le créateur de l'outil et n'intervient à aucun moment du projet. Le contrat est signé strictement entre les utilisateurs consentants, sans aucune intervention, aucune caution ni aucun engagement de LE BON'HOME SAS qui n'est signataire d'aucun contrat.

LE BON'HOME SAS n'assure aucune vérification des polices d'assurances, ni aucun tri, validation, ou ne constitue aucun réseau de professionnels, et recommande vivement aux utilisateurs ayant un doute, besoin de conseils ou d'accompagnement, de faire appel aux professionnels compétents, architectes et autres points info énergie.

En cas de conflit ou mésentente concernant un contrat, il appartient aux utilisateurs de le faire valoir et de faire usage des voies de droit qui leurs sont offertes pour le respect dudit contrat. C'est bien l'objectif de ce contrat : disposer d'un document suffisamment clair avec une valeur légale auquel se référer en cas de besoin.

## **CARNET D'ENTRETIEN**

C'est un outil de description du logement, de suivi de son entretien et de préservation des documents.

L'habitant y crée un portrait de son logement : ses pièces avec dans chaque pièce ses matériaux et équipements.

Il utilise les fiches de l'encyclopédie participative, ou crée ses propres fiches auquel cas il devient de fait un contributeur de l'encyclopédie et sa création en est une contribution. LE BON'HOME SAS s'engage à obtenir l'accord exprès de l'utilisateur pour utiliser s'il les a associées l'image de présentation et les illustrations d'état guidant le diagnostic.

Suivant les informations et configuration que l'habitant a saisies, il reçoit des notifications d'entretiens à réaliser. Les fiches issues de l'encyclopédie participative étant rédigées par des contributeurs non nécessairement professionnels, l'habitant est invité à les relire avant utilisation. L'utilisateur paramètre, suit et réalise lui-même l'entretien de son logement. Il en est de fait le seul responsable.

A chaque pièce et matériau ou équipement associé, l'habitant peut associer des médias. Il peut ainsi stocker ses documents tels que factures, garanties, photos, en lien réel ou non avec l'objet.

L'habitant veille à spécifier lorsqu'il lui est proposé si l'objet ou le média est « confidentiel » (exclusivement visibles par lui) ou « partagé » (visible par un administrateur plateforme ou un professionnel consultant un projet publié dans la Fabrique des travaux).

L'habitant, lorsque son compte est administré par un administrateur plateforme, a des capacités restreintes comme précisé ci-après.

LE BON'HOME SAS est le créateur de l'outil.

## **PLATEFORME**

C'est une plateforme SaaS (Software as a Service) permettant de déployer et administrer les trois outils numériques précédents à l'échelle d'un parc immobilier.

LE BON'HOME SAS crée un compte administrateur plateforme propre à chacun de ses clients grâce auquel chaque client crée par lui-même puis administre des comptes et leurs carnets d'entretiens correspondant à autant de logements de son parc immobilier. Il n'a pas accès aux fonctions d'administration avancées du site de l'administrateur général.

L'administrateur plateforme administre librement sa plateforme et les comptes qu'il y a créé. LE BON'HOME SAS ne saurait être tenue responsable de pratiques d'un administrateur plateforme non conformes aux présentes CGV/CGU.

L'administrateur plateforme détient notamment les mêmes droits et responsabilités que l'habitant « grand public » non administré par une plateforme, et préempte à l'habitant qu'il administre son accès en écriture aux fonctionnalités de la Fabrique des travaux. Il peut restreindre à la lecture seule les comptes qu'il administre.

L'administrateur plateforme peut consulter, gérer et modifier tous les carnets d'entretien qu'il administre et leurs contenus, à l'exception des éléments spécifiés comme « confidentiels » par l'habitant qui lui sont inaccessibles. Il peut créer des accès temporaires et limités, notamment à des mainteneurs ou des professionnels en visite, à des carnets d'entretiens des comptes qu'il administre, par un lien ou un QR code à flasher.

L'administrateur peut générer des questionnaires sous forme de formulaires à destination des utilisateurs dont il administre les comptes.

L'administrateur plateforme peut céder un carnet d'entretien à un acquéreur du logement, ou encore le transmettre à un autre client du bon'home. Les données personnelles rattachées à l'habitant lui sont alors définitivement soustraites. En cas de cession, l'habitant a deux mois pour accepter la reprise, sans quoi son compte est supprimé.

L'administrateur plateforme peut créer selon ses propres règles éditoriales des contenus propres dans l'encyclopédie dont la lecture n'est autorisée qu'aux utilisateurs qui lui sont liés, habitants administrés par lui et professionnels consultant les projets de travaux créés par lui.

Le client est pleinement et exclusivement responsable de l'utilisation des données, y compris des accès (identifiants, mots de passe et liens), de ses propres comptes et des comptes qu'il ouvre pour ses utilisateurs. Le client est autonome dans la plateforme.

## **III – RESPONSABILITES**

### **RESPONSABILITES GENERALES**

L'utilisateur est responsable de l'usage qu'il fait du site et de l'application le bon'home et de l'exposition à tout usage qui peut être fait de ses données par un tiers lorsqu'il les lui a volontairement transmises : en fournissant son identifiant et mot de passe, en donnant à un tiers le lien de lecture de son Carnet d'entretien, en publiant ou en fournissant le lien d'un projet créé par lui dans la Fabrique des travaux.

LE BON'HOME SAS n'apporte aucune garantie quant aux contenus de l'Encyclopédie participative ni quant aux résultats obtenus par l'utilisation du bon'home.

LE BON'HOME SAS ne saurait être tenue pour responsable d'une coupure de service, d'une attaque virale à son encontre, de la qualité de connexion du réseau de l'utilisateur, de l'accès par lien présent sur le bon'home à des contenus extérieurs ni des pratiques de confidentialité exercées par ces autres sites.

LE BON'HOME SAS se réserve le droit de clôturer sans remboursement le compte d'un utilisateur dont elle estime qu'il effectue une utilisation dévoyée de ses outils, notamment par des comportements frauduleux, l'usurpation d'une identité, des actes de vente forcée, l'irrespect manifeste de ses obligations légales et réglementaires, des messages de toute sorte, notamment insultants, ou encore un démarchage abusif, et d'en transmettre les éléments de preuve à la partie victime.

## **ENCYCLOPEDIE, CARNET ET FABRIQUE**

LE BON'HOME SAS assume sa fonction de modérateur de l'Encyclopédie participative au vu de ses connaissances non professionnelles, de ses capacités, des informations raisonnablement collectées, de la politique de neutralité et des formats de l'encyclopédie. Ainsi elle ne saurait être tenue responsable des conséquences de valeurs ou informations erronées sur l'utilisateur et le paramétrage de ses outils.

L'habitant est le seul responsable de l'accès donné par lui aux informations, notamment personnelles, contenues dans son Carnet d'entretien ou constituant le diagnostic et le cahier des charges dans la Fabrique des travaux, notamment les médias. Il est également responsable de vérifier les informations légales fournies par le professionnel.

Le professionnel utilisateur du bon'home est pleinement responsable de ses obligations légales et réglementaires au titre de son activité. Le bon'home étant exclusivement un ensemble d'outils, le professionnel demeure pleinement et exclusivement responsable de ses fautes en matière de renseignement, mise en garde, conseil, obligation d'assurance, information, contractualisation et réalisation.

Les utilisateurs de la Fabrique des travaux sont pleinement responsables de la constitution, de la validation et de la signature d'un contrat et de son périmètre en termes de prestations, prestations liées, fournitures, matériaux et outillages, et s'engagent à utiliser l'ensemble de l'outil de bonne foi dans un esprit de clarté et d'intérêt mutuel.

## **PLATEFORME**

L'administrateur plateforme est responsable des contenus et des comptes qu'il a créés et administre, des interactions qu'il a avec les utilisateurs de ces comptes, et des droits d'utilisation qu'il leur accorde. LE BON'HOME SAS ne saurait être tenue pour responsable de l'utilisation faite par l'administrateur plateforme des données personnelles des utilisateurs des comptes qu'il administre, notamment la divulgation.

LE BON'HOME SAS ne saurait être tenue responsable de la collecte et du traitement par l'administrateur plateforme de données sensibles telles que les options politiques, les convictions religieuses, les données de santé, l'orientation sexuelle, collectée par un questionnaire qu'il a librement créé dans la plateforme. L'administrateur plateforme est responsable d'informer et d'expliquer clairement par écrit ce qui motive et comment il va traiter ces données, directement dans le questionnaire qu'il créé.

L'habitant dont un compte est géré par un administrateur plateforme est responsable de configurer selon son choix les données pour lesquelles il lui autorise ou non la lecture, et d'accepter ou refuser de répondre aux demandes formulées par l'administrateur plateforme ou tout autre utilisateur de mise à jour des informations de son carnet d'entretien, et questionnaires.

## **IV – CONFIDENTIALITE**

LE BON'HOME SAS et ses partenaires respectent le règlement (UE) n°2016/679 (RGPD) et de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Toutes les informations concernant la RGPD peuvent être consultées sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd>.

Les partenaires de LE BON'HOME SAS, hors Stripe pour le paiement en ligne, ne traitent directement et nominativement les données des utilisateurs qu'à fins exclusives d'hébergement et de maintenance. Notamment, les partenaires participant au développement et à la maintenance du bon'home utilisent le cas échéant les données de comptes utilisateurs fictifs spécialement créés pour leurs activités. LE BON'HOME SAS garantit à l'utilisateur le traitement par ses soins ou ceux de ces partenaires de toutes les données citées ci-après de manière confidentielle et sécurisée.

En vertu du règlement (UE) n°2016/679 et de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur peut consulter, rectifier tout ou partie, supprimer et s'opposer au traitement de ses données personnelles auprès de LE BON'HOME SAS à l'adresse suivante :

LE BON'HOME SAS

Correspondant informatique et libertés  
17 Rue des Ponts de Comines 59800 LILLE

ou par mail à [bonjour@lebonhome.fr](mailto:bonjour@lebonhome.fr).

## COOKIES

La CNIL présente les cookies comme suit :

«  
*Un cookie est un petit fichier stocké par un serveur dans le terminal (ordinateur, téléphone, etc.) d'un utilisateur et associé à un domaine web (c'est à dire dans la majorité des cas à l'ensemble des pages d'un même site web). Ce fichier est automatiquement renvoyé lors de contacts ultérieurs avec le même domaine.*

*Il existe plusieurs types de cookies :*

- Les cookies « nécessaires », internes, permettent d'enregistrer des informations entre deux consultations d'un même site web sur un même appareil. Ils permettent d'enregistrer un panier d'achat, des identifiants de connexion ou encore des éléments de personnalisation de l'interface. Ils ne requièrent pas de consentement de la part de l'utilisateur.
- Les cookies « statistiques » permettent de suivre les actions d'un internaute sur un site web. Lorsque les statistiques sont anonymes (c'est-à-dire ne permettent pas de retrouver une personne), le consentement de l'utilisateur n'est pas nécessaire.
- Les cookies « internes » ou « *first-party* » sont déposés par le site consulté. Ils peuvent être déposés en plus des cookies nécessaires et peuvent être utilisés pour collecter des données personnelles, suivre le comportement de l'utilisateur et servir à des finalités publicitaires.
- Les cookies dits « tiers », « tierce partie » ou « *third party* » sont des cookies déposés par (ou pour) un site B (souvent une régie publicitaire) sur un site A : cela permet au site B de voir quelles pages ont été visitées sur le site A par un utilisateur et de collecter des informations sur lui.

»

Seuls des cookies nécessaires et statistiques anonymisés sont utilisés via le bon'home. Aucun cookie interne ni tiers n'est utilisé sur le bon'home.

### Des cookies strictement nécessaires

Le bon'home utilise des cookies strictement nécessaires, ils sont requis pour le fonctionnement du bon'home et ne peuvent donc pas être désactivés.

Les données collectées sont :

- PHPSESSID, identificateur unique de session ne tenant pas compte du compte utilisateur, qui permet de stocker les informations relatives à votre session (réfèrent, page de renvoi, etc.) pour vous reconnaître, conservé jusqu'à la fermeture du navigateur web
- email\_id, email du compte client en cours d'utilisation s'il est connecté, conservé un mois
- close\_pwa\_modal, permet de déterminer si la notification de la PWA a été fermée ou non, conservé un mois
- wordpress\_logged\_in\_{hash}, identificateur unique de session utilisant l'identifiant du compte de l'utilisateur connecté à son compte, conservé deux semaines.

Ces données sont collectées automatiquement par la navigation de l'utilisateur sur le bon'home. Elles sont destinées strictement au fonctionnement des outils, et peuvent être traitées ponctuellement et exclusivement par l'administrateur général et ses partenaires à fins de support et maintenance.

### Les cookies statistiques de Google Analytics

Le bon'home utilise Google Analytics, qui utilise des cookies statistiques. Ils permettent à LE BON'HOME SAS de suivre et comprendre les interactions successives de l'utilisateur avec le bon'home.

Ces cookies sont anonymisés.

Ces données sont collectées automatiquement par la navigation de l'utilisateur sur le bon'home. Elles sont destinées strictement au fonctionnement des outils, et peuvent être traitées exclusivement par l'administrateur général et ses partenaires à fins de maintenance et d'amélioration des fonctionnalités, de l'ergonomie et des contenus du bon'home.

L'utilisateur peut consulter à tout moment la politique de confidentialité à jour de Google Analytics en suivant ce lien : [https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr&ref\\_topic=2919631](https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr&ref_topic=2919631).

Le temps de conservation à jour des données est présenté par Google Analytics et consultable par l'utilisateur en suivant ce lien : <https://policies.google.com/technologies/retention?hl=fr-FR>

Ces cookies anonymisés ne nécessitent réglementairement pas le consentement de l'utilisateur. Toutefois, en écho à l'éthique de LE BON'HOME SAS, le bon'home sollicite tout de même son consentement.

Ce sont ces cookies qui sont inactivés si l'utilisateur clique sur Refuser sur le bandeau des cookies.

Le consentement de l'utilisateur est automatiquement redemandé tous les 30 jours. Son consentement est nécessaire pour poursuivre les cookies s'ils étaient précédemment activés.

L'utilisateur peut facilement supprimer les cookies via son navigateur. S'il passe en navigation privée, aucun cookie ne sera activé durant sa navigation.

## **DONNEES PERSONNELLES**

L'utilisateur peut contacter LE BON'HOME SAS pour toute question relative à la protection de ses données personnelles en écrivant à [bonjour@lebonhome.fr](mailto:bonjour@lebonhome.fr).

S'il n'est pas satisfait du traitement de sa demande d'exercice de ses droits, il peut contacter la CNIL sur <https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte>.

### Données de navigation

Lorsqu'un utilisateur navigue sur le bon'home, le bon'home reçoit automatiquement l'adresse de protocole Internet (adresse IP) de son terminal, qui permet d'obtenir plus de détails au sujet du navigateur et du système d'exploitation utilisé.

Ces données sont collectées automatiquement par la navigation de l'utilisateur sur le bon'home.

Il s'agit de :

- l'adresse IP,
- la date de dernière connexion,
- les navigateurs utilisés.

Elles sont destinées strictement au fonctionnement des outils, de facturation, et peuvent être consultées ponctuellement et exclusivement par l'administrateur général et ses partenaires à fins de support et maintenance.

LE BON'HOME SAS ne conserve aucune de ces données. Google Analytics conserve ces données au titre des cookies statistiques en respectant les mêmes règles.

### Données de connexion et commande

Lorsqu'un utilisateur crée un compte, se connecte ou effectue une commande sur le bon'home, le bon'home recueille dans le cadre de la création de compte ou du processus de vente les renseignements personnels que l'utilisateur fournit ainsi que de son compte.

Il s'agit de :

- l'identifiant du compte,
- la date d'inscription,



- la date de dernière connexion,
- le prénom,
- le nom,
- l'adresse email.

Ces données sont collectées par le renseignement volontaire de l'utilisateur.

LE BON'HOME SAS ne vend pas ces données, ne les utilise pas pour vendre d'autres produits ou services aux utilisateurs, ni pour cibler l'utilisateur d'une quelconque manière.

- Cas hors plateforme :

Ces données sont destinées strictement au fonctionnement des outils, à l'établissement de factures, et peuvent être consultées ponctuellement et exclusivement par l'administrateur général et ses partenaires à fins de support et maintenance. Hors de ce cas, ces données ne sont pas traitées par une personne physique employée chez LE BON'HOME SAS.

- Cas de la plateforme :

L'administrateur général respecte les mêmes règles.

L'administrateur plateforme a la capacité de consulter ces données pour les seuls comptes qu'il administre et lorsqu'elles sont spécifiées comme « partagées » et non « confidentiel » par l'utilisateur.

L'administrateur plateforme consulte, extrait et traite selon les règles qu'il définit et porte au consentement de l'utilisateur ces données, qu'elles soient apportées par lui ou par l'utilisateur.

LE BON'HOME SAS conserve ces données tant que le compte utilisateur est actif.

Lorsqu'un compte est cédé entre utilisateurs, l'utilisateur cédant est responsable de modifier ces données avant la cession. LE BON'HOME SAS ne saurait être tenue responsable s'il ne les modifiait pas.

Lorsqu'elles sont nécessaires et traitées par LE BON'HOME SAS pour l'établissement de factures, elles sont conservées sous cette forme archivée pour la durée minimum légale de dix ans.

### Données d'utilisation

Lorsqu'un utilisateur utilise le carnet d'entretien ou la fabrique des travaux, il paramètre et intègre volontairement des données relatives à son logement et ses projets : nom des pièces, noms de matériaux et équipements, date d'installation, état, commentaires, médias stockés, cahier des charges, propositions, contrats, questionnaires, etc.

Ces données ne sont pas nécessairement des données personnelles au sens de la réglementation puisqu'elles ne permettent pas systématiquement de l'identifier.

Toutefois, les médias, parce qu'ils peuvent sans que le bon'home ne puisse exercer de contrôle contenir des données personnelles, telles que des photos de visage, des photos permettant d'identifier un logement, ou encore l'identité et les coordonnées d'une personne, sont considérés comme des données personnelles.

Ces données sont collectées par le bon'home par le renseignement volontaire de l'utilisateur.

- Cas hors plateforme :

Elles sont destinées strictement au fonctionnement des outils, peuvent être consultées ponctuellement et exclusivement par l'administrateur général et ses partenaires à fins de support à la condition exclusive de demande par l'utilisateur, et sont supprimées à la clôture du compte. Or ce cas, ces données ne sont pas traitées par une personne physique employée chez LE BON'HOME SAS. Le bon'home ne demande jamais à l'utilisateur des données sensibles notamment les opinions politiques, les convictions religieuses, les données génétiques ou biométriques, l'orientation sexuelle.

- Cas plateforme :

L'administrateur général respecte les mêmes règles.

L'administrateur plateforme a la capacité de consulter ces données pour les seuls comptes qu'il administre et lorsqu'elles sont spécifiées comme « partagées » et non « confidentiel » par l'utilisateur.

L'administrateur consulte, extrait, conserve et traite selon les règles qu'il définit et porte au consentement de l'utilisateur ces données, qu'elles soient apportées par lui ou par l'utilisateur si elles sont spécifiées comme étant partagées.

L'administrateur de la plateforme, par les questionnaires qu'il soumet, peut demander des données sensibles aux utilisateurs qui sont libres d'accepter ou de refuser. La réponse volontaire de l'utilisateur à une question d'un questionnaire portant sur une donnée sensible constitue de fait son consentement. L'administrateur plateforme est responsable d'informer et d'expliquer clairement par écrit ce qui motive et comment il va traiter ces données, directement dans le questionnaire qu'il crée.

Le bon'home traite ces données comme toute autre donnée d'utilisation.

Lorsqu'un compte est cédé entre utilisateurs, les données du compte l'accompagnent. L'utilisateur cédant est responsable de modifier ces données avant la cession, sinon accepte qu'elles soient récupérées par l'utilisateur acquéreur. LE BON'HOME SAS ne saurait être tenue responsable s'il ne les modifiait pas.

## **CONSENTEMENT**

Lorsque l'utilisateur fournit ses renseignements personnels pour conclure une transaction, vérifier sa carte de crédit, passer une commande, LE BON'HOME SAS présume que vous consentez à ce que vos renseignements soient recueillis et à ce qu'ils soient utilisés à cette fin uniquement.

Si le bon'home vous demande de fournir vos renseignements personnels pour une autre raison, à des fins de marketing par exemple, votre consentement explicite vous sera directement demandé, ou la possibilité de refuser sera donnée.

Si après nous avoir donné son consentement, l'utilisateur change d'avis et ne consent plus à ce que Le bon'home le contacte, recueille ses renseignements ou les divulgue, il lui suffit d'en informer LE BON'HOME SAS à [bonjour@lebonhome.fr](mailto:bonjour@lebonhome.fr) ou par courrier à : Le bon'home 17 rue des Ponts de Comines, 59800 Lille.

## **DIVULGATION**

LE BON'HOME SAS peut divulguer les renseignements personnels de l'utilisateur si la loi l'oblige à le faire ou si l'utilisateur viole les CGV/CGU.

## **WORDPRESS**

Wordpress fournit la plateforme en ligne qui permet à LE BON'HOME SAS de proposer les outils et la plateforme le bon'home.

Vos données sont conservées sur un serveur sécurisé protégé par un pare-feu.

## **PAIEMENT**

La passerelle de paiement direct utilisée par Le bon'home est Stripe. Elle respecte la norme PCI-DSS, gérée par le conseil des normes de sécurité PCI, qui résulte de l'effort conjoint d'entreprises telles que Visa, MasterCard, American Express et Discover.

Wordpress stocke les renseignements de carte de crédit. Ces renseignements sont chiffrés conformément à la norme de sécurité des données établie par l'industrie des cartes de paiement (norme PCI-DSS). Les renseignements relatifs à la transaction d'achat sont conservés aussi longtemps que nécessaire pour finaliser la commande. Une fois la commande finalisée, les renseignements relatifs à la transaction d'achat sont supprimés.

Les exigences de la norme PCI-DSS permettent d'assurer le traitement sécurisé des données de cartes de crédit par Le bon'home.

## **SECURITE**

Pour protéger les données personnelles des utilisateurs, LE BON'HOME SAS et ses partenaires prennent des précautions raisonnables et suivent les meilleures pratiques de l'industrie pour s'assurer qu'elles ne soient pas perdues, détournées, consultées, divulguées, modifiées ou détruites de manière inappropriée.

Si l'utilisateur fournit ses informations de carte de crédit, elles seront chiffrées par le biais de l'utilisation du protocole de sécurisation SSL et conservées avec un chiffrement de type AES-256. Bien qu'aucune méthode de transmission sur Internet ou de stockage électronique ne soit sûre à 100 %, LE BON'HOME SAS et ses partenaires suivent toutes les exigences de la norme PCI-DSS.

## **V - A PROPOS DE LE BON'HOME SAS**

LE BON'HOME SAS est une société éditrice de logiciel et notamment du bon'home.

LE BON'HOME SAS n'est pas un bureau d'études, un expert en bâtiment, un architecte, une société de prestation de services en travaux du bâtiment, un vendeur ou prescripteur de produits matériels, ni ne dispose d'aucune compétence agréée en bâtiment.

LE BON'HOME SAS réalise la mise en service, la commercialisation et la promotion de ses outils numériques ainsi que la modération et la publication des contenus de l'Encyclopédie participative.

LE BON'HOME SAS ne réalise pas de conseil, de diagnostic, de travaux, de maîtrise d'œuvre, d'accompagnement, de contrôle, de validation ni de garantie d'aucune sorte, de sélection de prestataire de travaux, d'assistance juridique, de médiation, à aucun moment d'un projet de travaux, ni de prestation de service pour un utilisateur de « Le bon'home » autre que la mise à disposition de ses outils numériques.