

# **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

## **1. Déclaration générale**

La Société que nous sommes attache une grande importance à la protection des données personnelles de ses clients, prospects et candidats (Personne Concernée) dans le respect de la réglementation en vigueur.

Cette rubrique vise à expliquer les traitements des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation des services proposés par la Société ainsi que la manière dont vous pouvez exercer vos droits.

Nous vous recommandons de lire attentivement la présente « Politique de confidentialité et Protection des données personnelles » (ci-après dénommée « Politique de confidentialité ») car elle contient des informations importantes sur vos données à caractère personnel.

## **2. Qui sommes nous**

Les termes « Proxiserve », « Société », « nous », « notre » et « nos » désignent Proxiserve Holding et les filiales de celle-ci en tant que responsables du traitement de vos données à caractère personnel, sauf indication contraire dans la présente Politique de confidentialité.

- a) Proxiserve Holding est une SA au capital de 6.945.090 euros, dont le siège social est situé au 155-159 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 210 875.
- b) Proxiserve est une SA au capital de 24.540.956 euros, dont le siège social est situé au 155-159 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 334 873 726.
- c) Mon Chauffagiste Privé est une SARL au capital de 90.000 euros, dont le siège social est situé au 155-159 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 500 626 742.
- d) Gaz Dépannage 29 est une SAS au capital de 80.000 euros, dont le siège social est situé 5 rue Claude Chappe 29200 Brest, immatriculée au RCS de Brest sous le numéro 307 376 202.

Proxiserve Holding, Proxiserve, Mon Chauffagiste Privé et Gaz Dépannage 29 sont des sociétés du Groupe Proxiserve. Proxiserve Holding est la société mère du Groupe Proxiserve.

## **3. Données collectées**

Les données à caractère personnel sont des informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable.

La Personne Concernée peut nous transmettre directement des données :

Lorsqu'elle remplit le parcours demande de rendez-vous, commande, devis, lorsqu'il enregistre son panier, s'inscrit à la newsletter ou lorsqu'il contacte la Société.

Lorsqu'elles sont collectées au moyen d'un formulaire, les données à caractère personnel dont la communication est obligatoire sont identifiées par un astérisque. A défaut de renseigner ces données, la Société ne sera pas en mesure de traiter votre demande.

Il peut s'agir de vos nom, prénom, adresse (d'intervention, de facturation), numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées de la personne présente sur le lieu d'intervention si différente du client, coordonnées du propriétaire des locaux si le client est locataire, caractéristiques et ancienneté des locaux, coordonnées bancaires.

Les coordonnées des cartes bancaires des clients sont collectées directement par notre prestataire qui possède une certification PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) de niveau 1 Service Provider, soit, à ce jour, le plus haut niveau d'exigence en matière de sécurité des systèmes d'information sur le traitement des données de cartes bancaires.

Des données concernant la Personne Concernée peuvent éventuellement nous être transmises par des tiers, telles que son adresse postale ou électronique, des données relatives à son profil, qui intégreront notre base de données. Ces tiers ont collecté loyalement les données dudit client et obtenu tout consentement requis avant toute transmission à la Société.

#### 4. Finalités du traitement

Selon le contexte, la Société peut utiliser les données à caractère personnel de la Personne Concernée pour :

- a) La gestion du compte client ;
- b) La gestion de souscription à un contrat d'entretien (via la rubrique « entretien – easy entretien ») ;
- c) La gestion de la prise de rendez-vous pour un dépannage (rubrique « je souhaite être dépanné » - mon chauffagiste privé) ;
- d) La gestion de commande de produits (rubrique « je souhaite faire des économies », « je déménage », « je souhaite faire des travaux » cf. CGV de mon chauffagiste privé) ;
- e) La gestion des demandes de devis (rubrique « installation et devis » - mon chauffagiste privé) ;
- f) La gestion de l'envoi de newsletter et de prospection commerciale ;
- g) La gestion des demandes (au travers du formulaire de « Contact »)
- h) La gestion des candidatures (au travers de l'espace dédié au recrutement)
- i) La gestion d'une CVthèque (au travers de l'espace dédié au recrutement) ;
- j) La gestion des réclamations et des contentieux ;
- k) La détection, la prévention et la lutte contre toute activité frauduleuse ou illégale, y compris pour protéger ses transactions de la fraude aux moyens de paiement ;

#### 5. Bases légales

Nous recueillons et utilisons les données à caractère personnel des Personnes Concernées en nous fondant sur une ou plusieurs des bases juridiques suivantes :

- a) la Société a obtenu le consentement préalable de la Personne Concernée pour les finalités (f) ;
- b) le traitement est nécessaire dans le cadre d'un contrat ou des mesures précontractuelles pour les finalités (b), (c), (d), (e), (h) ;
- c) la Société a un intérêt légitime pour les finalités (a), (g), (i), (j), (k) ;

#### 6. Qui a accès aux données personnelles de la Personne Concernée ?

Les données personnelles sont destinées aux services internes de la Société. Les données du client peuvent faire l'objet d'échanges entre les différentes entités du Groupe Proxiserve pour un traitement mutualisé, avec d'autres données vous concernant collectées via les services proposés par les autres entités du Groupe Proxiserve (par exemple, les services mutualisés en charge de la relation client, de la vente de produits et services, du commerce électronique, de la communication, des affaires juridiques, de la finance, de l'audit interne, de la gestion informatique et de la sécurité pour les finalités énoncées dans la présente Politique de confidentialité et pour fournir au client un niveau de service uniforme dans toutes les sociétés du Groupe Proxiserve).

Pour l'exécution de ses obligations, la Société peut faire appel à des prestataires ou à des sous-traitants, à des établissements bancaires et postaux, à des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. Les données personnelles peuvent également être destinées à des partenaires commerciaux après accord préalable du client en cochant la case correspondante.

Dans le cas où la Société ou une partie de ses actifs serait transmis à un tiers par voie, notamment, de fusion ou vente, les données personnelles des clients seront transmises audit tiers.

#### 7. Transfert de vos données

La Société réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, la Société peut ponctuellement avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE. Dans ce cas, ceux-ci sont établis dans un pays justifiant d'un niveau de protection suffisant ou doivent fournir des garanties nécessaires à la protection des données traitées.

#### 8. Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées pour les durées suivantes :

Ainsi :

- a) Les données nécessaires à la gestion du compte client sont conservées jusqu'à la suppression du compte. Lorsque le compte client est inactif pendant 2 ans, la Société procédera à sa suppression conformément aux recommandations de la CNIL. La société en informera le client afin de lui permettre de faire valoir sa volonté.
- b) les données nécessaires à la gestion des commandes, des contrats et à la facturation sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale augmenté du délai de prescription légale courant à compter de la fin de la relation commerciale. Les données comptables et des

pièces justificatives sont conservées pendant un délai de dix (10) ans à compter de l'exercice auquel elles se rattachent au titre des obligations comptables ;

- c) Les données nécessaires au traitement des demandes (rubriques « contact », « demande de prise de rendez-vous ») sont conservées jusqu'au terme de la sollicitation. Les données nécessaires pour établir la preuve d'un droit sont conservées durant le délai de prescription légal commençant à courir à compter du jour où la sollicitation a été traitée.
- d) Les données nécessaires pour la gestion des précontentieux et contentieux sont conservées jusqu'à la clôture définitive de la procédure, sous réserve des données dont la conservation est nécessaire pour faire établir un droit en justice (exemple : accord transactionnel) qui font l'objet d'un archivage définitif sécurisé.
- e) les données nécessaires à la prospection sont conservées (sauf opposition) pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ;
- f) les données concernant les listes d'opposition à recevoir de la prospection sont conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte ;
- g)
- h) Les données concernant la gestion des candidatures sont conservées jusqu'à un délai de 2 ans suivant le dernier contact avec le candidat non retenu (sauf opposition de sa part).

## **9. Droits de la Personne Concernée sur ses données personnelles**

Sous réserve d'en remplir les conditions, la Personne Concernée dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement de ses données personnelles, à la limitation du traitement, et, à la portabilité de ses données personnelles.

Lorsque le traitement des données personnelles de la Personne Concernée est basé sur le consentement de celle-ci, elle peut à tout moment décider de le retirer. Si le consentement de la Personne Concernée est retiré, cela n'affectera pas les traitements de ses données à caractère personnel fondés sur d'autres bases juridiques, telles que l'exécution de ses commandes et la conservation de ses données de commande conformément à la loi applicable.

Vous disposez également du droit de nous faire parvenir des directives spéciales relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

Vous pouvez également vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel : <http://www.bloctel.gouv.fr/> (article L223-1 et suivants du Code de la consommation).

Pour exercer ce droit, la Personne Concernée doit adresser sa demande par courrier postal à : Proxiserve – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex ou par courriel à : [rgpdproxiserve@proxiserve.fr](mailto:rgpdproxiserve@proxiserve.fr).

Suite à une demande d'exercice de droits, la Société s'assure que la personne qui effectue ladite demande est bien la personne concernée par celle-ci. En cas de doutes raisonnables sur l'identité du demandeur, la Société peut lui demander de justifier de son identité « par tout moyen », en fournissant des informations supplémentaires à celles relatives à son identité, comme par exemple : adresse de messagerie électronique ou numéro de téléphone portable déjà connus de la Société, numéro de client, référence de contrat, numéro de série d'un équipement en maintenance, photocopie de pièce d'identité au nom de la personne concernée. En cas de communication d'une photocopie de pièce d'identité, nous vous invitons à biffer toute autre information que vos nom et prénom

La Personne Concernée dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés ou que les traitements que nous effectuons de vos données ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur.

## **10. Sécurité**

La Société prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité des données collectées, notamment pour empêcher que des tiers non autorisés puissent y accéder.

Les sites internet de la Société font l'objet d'un système de sécurisation pour toute commande. Un procédé de clé de cryptage asymétrique est appliqué à l'étape de paiement en ligne. Les données sensibles liées au moyen de paiement sont cryptées dès la saisie de sorte qu'aucun tiers ne peut en avoir connaissance au cours du transport des informations sur le réseau Internet. Notre prestataire de collecte de paiement possède une certification PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) de niveau 1 Service Provider, soit, à ce jour, le plus haut niveau d'exigence en matière de sécurité des systèmes d'information sur le traitement des données de cartes bancaires.

Les données enregistrées sur la plateforme de paiement sécurisé pour le compte de la Société constituent la preuve de l'ensemble des souscriptions passées entre la Société et les clients.

## **11. Information cookies**

### **Qu'est-ce qu'un cookie ?**

En consultant nos sites internet, des traceurs, appelés « cookies » sont déposés lors de la visite de chaque internaute.

Un cookie est un petit fichier texte au format alphanumérique déposé sur le disque dur de l'appareil utilisé pour se connecter (ordinateur, tablette, téléphone...) par le serveur de nos sites internet ou par un serveur tiers.

Le recours aux cookies permet de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort du Client lequel peut s'opposer à l'enregistrement de ces cookies en configurant son logiciel de navigation.

### **Les différents types de cookies utilisés**

Nos sites internet utilisent des cookies déposés par la Société et/ou ses partenaires :

- des cookies « techniques » pour l'identification de la session du Client, mémorisation de ses préférences, de son panier ;
- des cookies « analytiques » utilisés à des fins statistiques permettant de mesurer l'audience des sites internet et améliorer leurs performances.
- des cookies « publicitaires » permettant la réalisation de publicités ciblées et la personnalisation des contenus qui sont présentés. En naviguant sur nos sites internet, le Client reçoit donc des publicités adaptées à son profil ainsi que des campagnes publicitaires.

### **Gestion des cookies**

En naviguant sur nos sites internet, le Client a le choix entre autoriser expressément l'usage des cookies que nous utilisons ou de les désactiver.

### **Préférence pour tous les services**

Si le Client décide de désactiver les cookies, il pourrait ne pas profiter pleinement de toutes les fonctionnalités de nos sites internet.

Si le Client souhaite malgré tout les désactiver, il trouvera ci-dessous la procédure à suivre suivant le navigateur qu'il utilise.

Si le Client utilise Microsoft Windows Explorer : <https://support.microsoft.com/en-us/kb/278835>

Si le Client utilise Microsoft Edge : <https://support.microsoft.com/fr-fr/microsoft-edge/supprimer-les-cookies-dans-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>

Si le Client utilise Google Chrome : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>

Si le Client utilise Mozilla Firefox : <https://support.mozilla.org/t5/Cookies-and-cache/Activer-et-d%C3%A9sactiver-les-cookies-que-les-sites-Internet/ta-p/11860>

Si le Client utilise Apple Safari : [https://support.apple.com/kb/PH19214?locale=fr\\_FR&viewlocale=fr\\_FR](https://support.apple.com/kb/PH19214?locale=fr_FR&viewlocale=fr_FR)  
Pour plus d'informations sur le paramétrage des cookies, le Client peut consulter le site suivant : <https://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>

## **12. Evolution de la Politique de confidentialité**

La Société se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente Politique de confidentialité à tout moment. Si une modification est apportée à la présente Politique de confidentialité, la Société s'engage à publier la nouvelle version sur ses sites internet.

Lorsque des changements à la présente Politique de confidentialité sont effectués, nous modifions la « Date d'entrée en vigueur » en en-tête de la présente Politique de confidentialité pour indiquer quand de tels changements sont entrés en vigueur.

Si nous modifions la présente Politique de confidentialité d'une manière substantielle, nous en informerons les Personnes Concernées par le biais d'un avis de modification au début de la présente Politique de confidentialité.