

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 et prospects 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.

- 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.
- 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.
- Fourel est une SARL au capital de 75.000 euros, dont le siège social est situé au 19 rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné, immatriculée au RCS de Rennes sous le numéro 381 993 690.
- 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.
- Dépagaz est une SARL au capital de 11.433,68 euros, dont le siège social est situé au Parc d'Activité la Gardette – Espace Renoval – Rue du Courant 33310 Lormont, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 306 288 705.
- 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.
- Bodin est une SAS au capital de 40.000 euros, dont le siège social est situé 8 rue de la Bise 22100 Taden, immatriculée au RCS de Saint-Malo sous le numéro 379 602 386.

Proxiserve Holding, Proxiserve, Fourel, Mon Chauffagiste Privé, Dépagaz, Gaz Dépannage 29 et Bodin 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.

Le Client peut nous transmettre directement des données :

Lorsqu'il 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.

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.

Certaines données sont recueillies automatiquement :

Automatiquement, la Société recueille l'adresse IP du Client, ses données de connexion (heure, appareils), types et versions des navigateurs internet utilisés, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant le parcours de navigation du Client sur nos sites internet, les pages consultées, les interactions avec les pages, les termes de recherche utilisés, la durée de consultation des pages, les numéros de téléphone utilisés pour nous contacter. Ces données sont collectées par le biais de cookies ou de technologies similaires placés sur votre appareil. Certains cookies sont nécessaires au bon fonctionnement de nos sites internet et d'autres sont utilisés à des fins d'analyse qui nous aident à vous fournir des services plus personnalisés et une meilleure expérience numérique. Pour plus d'informations sur les cookies et pour savoir comment modifier les préférences du Client, celui-ci peut consulter le paragraphe ci-dessous intitulé « Informations cookies ».

Des données concernant le Client 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. Utilisation des données

L'utilisation des données collectées est nécessaire à l'exécution du contrat entre la Société et le Client ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

Elles sont utilisées pour la gestion de la relation clients et mieux interagir avec les Clients, ou répondre à leurs demandes et éventuelles réclamations. Ces traitements incluent la gestion et l'exécution des ventes de produits, prestations et services (envoi d'informations, création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, lutte contre la fraude, traitement des réclamations, facturation, vos commentaires et avis, jeux-concours, recouvrement, données relatives à l'enregistrement sur des listes d'opposition, historique des achats, moyens de paiement).

En cas de refus du Client de communiquer ses données personnelles, la Société ne sera pas en mesure de conclure le contrat demandé par le Client et ne pourra pas exécuter les prestations et services demandés.

Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien directement ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par la Société notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

Les données du Client pourront être utilisées pour des opérations de prospection commerciale ou des études destinées à améliorer la connaissance client ou l'offre de services proposés. Les données du Client sont utilisées dans le respect d'autorisation qu'il consent pour envoyer des messages de promotion ou de publicités, pour analyser son utilisation des services, pour apprécier l'intérêt des services proposés et les messages adressés.

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).

Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées, avec le consentement du Client, afin de mieux le connaître et proposer des offres plus pertinentes.

Le Client peut autoriser la Société à traiter ses données à des fins de prospection commerciale et à les transmettre à des partenaires au moment de la collecte des données.

Le Client peut également faire l'objet d'un profilage à des fins publicitaires avec son consentement. Il pourra ensuite s'y opposer en exerçant son droit d'opposition tel que décrit ci-dessous.

5. Base légales

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

- la Société a obtenu le consentement préalable du Client (par exemple lorsqu'il s'abonne à notre newsletter). Avec cette base juridique particulière, le Client a le droit de révoquer son consentement à tout moment en exerçant son droit d'opposition tel que décrit ci-dessous ;
- le traitement est nécessaire dans le cadre d'un contrat entre une société du Groupe Proxiserve et le Client (par exemple lorsque le Client effectue une commande d'un produit ou d'un service) ;
- la Société a un intérêt légitime pour effectuer le traitement et cet intérêt légitime n'est pas éclipsé par les intérêts, droits fondamentaux ou libertés du Client (par exemple la prévention de la fraude aux moyens de paiement, l'envoi de sollicitations commerciales par courriel sur des produits analogues à ceux que le Client a commandé c'est-à-dire la promotion de nos produits auprès de nos clients) ;
- la Société doit traiter les données à caractère personnel des Clients afin de respecter les lois et la réglementation en vigueur.

Selon le contexte, la Société peut utiliser les données à caractère personnel du Client pour :

- lui fournir les produits ou services qu'il a demandés ;
- effectuer des vérifications pour l'identifier et vérifier son identité ;
- lui envoyer des communications marketing sur des produits autres que ceux analogues aux produits qu'il a commandés, avec son consentement préalable ;
- lui fournir un service après-vente et gérer les demandes de remboursements ;
- répondre à ses questions, suggestions et requêtes notamment ses demandes d'exercice de droits ;
- gérer les réclamations et les contentieux ;
- détecter, prévenir et lutter contre toute activité frauduleuse ou illégale, y compris pour protéger ses transactions de la fraude aux moyens de paiement ;
- surveiller et améliorer nos sites internet ;
- effectuer des analyses statistiques, notamment pour adapter notre offre de produits et services ;
- améliorer nos produits et services ;
- respecter nos obligations légales, ce qui inclut de fournir des informations aux organismes de réglementation lorsque la loi l'exige, notamment pour respecter nos obligations légales en matière de prévention et de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

6. Qui a accès aux données personnelles du Client ?

Les données personnelles sont destinées aux services internes 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

Le Groupe Proxiserve réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, le Groupe Proxiserve 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 et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription et/ou obligations légales de conservation de certaines données.

Ainsi :

- les données nécessaires à la gestion des commandes, des contrats et à la facturation sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et dix (10) ans après celle-ci au titre des obligations comptables ;

- les données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et à la prospection sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et trois (3) ans à compter de la dernière livraison du bien ou de la fin de l'exécution de la dernière prestation contractuelle (par exemple, à compter d'un achat, du dernier contact d'un client, du terme d'un contrat de prestation de service) ;
- les données nécessaires à la prospection d'un non-client sont conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ;
- 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 ;
- les cookies utilisés sur les sites internet sont stockés pendant au maximum 13 mois à compter du moment où ils ont été installés sur l'appareil du Client.

9. Droit du Client sur ses données personnelles

Sous réserve d'en remplir les conditions, le Client ou le prospect dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande avec une copie d'un titre d'identité légalement reconnu par courrier postal à : Proxiserve – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex ou par courriel à : rgpdproxiserve@proxiserve.fr.

Lorsque le traitement des données personnelles du Client est basé sur le consentement de celui-ci, il peut à tout moment décider de le retirer. Si le consentement du Client 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.

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

10. Sécurisation

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 du Groupe Proxiserve 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. Cadre juridique

Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au contrat passé entre le Client et la Société.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services de la Société pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (www.bloctel.gouv.fr).

12. 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

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/>

13. 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 Clients par le biais d'un avis de modification au début de la présente Politique de confidentialité.