

AGENCES HELP CONFORT SERVICES

Politique de Confidentialité

Protection des données Personnelles

La présente Politique s'applique aux traitements de Données à caractère personnel que votre Agence HELP CONFORT SERVICES traite dans le cadre de la fourniture de nos produits et services dans notre agence physique.

Toutes les opérations sur vos Données Personnelles sont réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment du Règlement européen sur la protection des données personnelles, de la loi n°78-17 « Informatique, Fichiers et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que ses décrets d'application.

Cette politique vous renseigne sur les traitements de données effectués, la typologie de données collectées et traitées, ainsi que les droits dont vous disposez.

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Votre Agence HELP CONFORT SERVICES (membre du Réseau de Franchise) est responsable de traitements sur vos données personnelles. Elle s'engage à prendre en compte la protection de vos Données Personnelles et d'assurer leur protection par la mise en œuvre de mesures organisationnelles, techniques et de sécurité.

Quelles données personnelles sont-elles collectées et pour quelles finalités ?

Votre Agence HELP CONFORT SERVICES S'engage à ne collecter que des données strictement nécessaires à la réalisation des finalités nécessaires aux traitements mis en œuvre. Les Données Personnelles sont collectées directement par notre agence et ne sont utilisées que pour les usages qui ont été portés à votre connaissance.

Finalités d'utilisation des données personnelles.

Traitement	Finalité	Base Légale	Durée de conservation
Gestion et réalisation de prestations de services	La réalisation de la prestation commandée.	Cette finalité est nécessaire à l'exécution de votre contrat (Commande)	3 ans après la prestation de services
Gestion de la facturation et des paiements.	Cette finalité est nécessaire à l'exécution de votre contrat (commande) et au respect de nos obligations légales en matière de comptabilité.	Obligation légale et exécution du contrat	3 ans après la prestation de services pour le paiement et 10 ans pour les factures
Gestion des activités commerciales	_ Gestion des demandes de contact, devis) _ Gestion et suivi de réclamations _ Gestion d'enquête de satisfaction.	Intérêt légitime : demande de devis et contact	3 ans après la prestation de service ou dernier contact ou retrait du consentement.

	Gestion de la prospection commerciale – Gestion des adhésions à la newsletter	Consentement : Newsletter/prospection commerciale Exécution du contrat : Gestion de réclamations	Newsletter et prospection commerciale, 3 ans après le dernier contact ou retrait du consentement. Gestion de réclamations : durée de la relation commerciale.
Elaboration des statistiques anonymes	Nécessaire au suivi de notre performance commerciale et à l'amélioration de nos prestations.	Intérêt légitime	Durée nécessaire pour la réalisation de l'objectif visé par les statistiques ou jusqu'à l'exercice du droit d'opposition
Gestion du Recrutement	Gestion des dossiers de candidatures ;	Mesures précontractuelles	2 ans à partir de la fin de la phase de recrutement sauf opposition du candidat non à la conservation de son CV.
Gestion de demandes d'exercice des droits	Traitement de vos demandes d'exercice des droits	Obligation légale (Chapitre 3 du Règlement général sur la protection des données)	Données relatives au traitement des demandes : 5 ans à compter de la date de réponse adressée à la personne concernée. Pièces d'identité uniquement le temps de vérification de l'identité.

Afin de pouvoir répondre à ces finalités plusieurs données personnelles sont collectées sur différents formulaires, elles peuvent être collectées directement dans votre Agence ou lors d'une visite à domicile ou sur les lieux de réalisation de la prestation :

- Formulaires de devis : Type de prestation souhaitée, civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville numéro de téléphone, email, code de réduction
- Formulaires de contact : type de demande, civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville numéro de téléphone, email, code de réduction
- Formulaire Newsletter : adresse mail
- Formulaire de rappel : Numéro de téléphone, créneau demandé pour l'appel.
- Formulaire de candidature : Nom, prénom, adresse mail, CV, lettre de motivation. D'autres données peuvent être collectées lors des entretiens.

A qui vos Données Personnelles sont-elles transmises ?

Seules ont accès aux données à caractère personnel les personnes habilitées à y accéder au regard de leurs attributions et de la nature des missions ou fonctions qu'elles exercent.

Vos données sont communiquées aux catégories de destinataires suivants :

- Nos équipes en charge du traitement de la commande de prestation de services.
- Nos équipes en charge du suivi de la satisfaction et des réclamations.

- Notre partenaire chargé des opérations de marketing et prospection commerciale, enquête de satisfaction et réalisation des statistiques pour notre compte,
- D'autres partenaires qui pourraient réaliser des opérations de traitements pour notre compte afin de pouvoir répondre à la prestation de services.
- Aux autorités administratives ou judiciaire habilitées ou plus généralement à tout tiers autorisé (avocats, commissaires aux comptes, ...), pour satisfaire à nos obligations légales ou réglementaires.

Combien de temps vos Données Personnelles sont-elles conservées ?

Les données personnelles collectées sont conservées pour des durées déterminées pouvant varier selon les finalités de leur traitement et dans le respect de la réglementation en vigueur. Veuillez consulter le tableau ci-dessus.

Vos Données Personnelles sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Votre Agence HELP CONFORT SERVICES réalise l'ensemble des traitements de vos Données Personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE).

Comment vos Données Personnelles sont-elles protégées ?

Votre Agence HELP CONFORT SERVICES s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et notamment à empêcher qu'elles ne soient endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Quels sont vos droits ?

Lorsque nous collectons vos données personnelles, vous recevez, par le biais des mentions d'information, une information claire et transparente sur les traitements effectués ainsi que sur les modalités d'exercice de vos droits. Selon la Réglementation, vous avez la faculté d'exercer vos droits sous réserve d'en remplir les conditions.

Ces droits sont :

- **Droit d'accès** : Vous pouvez demander une copie de toutes les données personnelles dont nous disposons vous concernant.
- **Droit de rectification** : Vous pouvez demander la correction des données personnelles que nous traitons vous concernant, si elles sont inexactes.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer aux traitements de vos données (cookies).
- **Droit de retirer votre consentement** : Vous pouvez retirer votre consentement pour les traitements dont vous avez consenti, à tout moment.
- **Droit d'effacement** : Vous pouvez demander de supprimer vos données, sous réserve du respect de délai de prescription légale.
- **Droit de limitation** : Vous pouvez demander le gel de vos données (celles-ci sont conservées mais non utilisées) dans les cas suivants :
 - Notre traitement n'est pas conforme aux principes de protection des données mais vous ne souhaitez pas que nous les effacions.
 - Vos données sont inexactes (gel le temps de la correction).
- **Droit à la portabilité** : Vous pouvez demander de vous transmettre, dans un format couramment utilisé et lisible par la machine, l'ensemble des données structurées que vous nous avez confiées pour l'exécution pour la création de votre compte par exemple.

Comment exercer vos droits ?

Toute demande doit indiquer votre nom, votre prénom, l'adresse à laquelle vous souhaitez recevoir la réponse. Vous devez justifier de votre identité. Dans un souci de protection de vos données, et en cas de doute réel sur votre identité, une pièce d'identité (copie recto/verso) pourra vous être demandée. Elle sera conservée le temps de donner suite à votre demande, puis supprimée définitivement.

Ces droits peuvent être exercés en vous adressant :

- A l'adresse postale de votre Agence HELP CONFORT SERVICES ou, le cas échéant,
- A l'adresse mail : rgpd@helpconfort.com

Votre Agence HELP CONFORT SERVICE s'engage à répondre à vos demandes d'exercice de droits dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans le respect des délais légaux.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés :

CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07

Comment contacter notre Délégué à la protection de données personnelles ?

Dans le cadre de notre politique protection de données personnelles, nous n'avons pas désigné un Délégué à la protection de données (DPO) mais vous pouvez contacter notre représentant légal à notre adresse postale.