

1. ORGANISME CONCERNE ; PRINCIPES GENERAUX

Pour la compréhension, il est précisé que le « responsable du traitement » (personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel), est pour la présente politique :

DEC Energies - 83 Allée Destanque, ZAE Atlantisud 40 230 St Géours de Marenne, RCS 409 714 268

Ce document a pour objet de satisfaire à notre obligation d'information et de rappeler les droits dont vous disposez en matière de données à caractère personnel ;

Notre politique repose sur les cinq principes suivants:

- Principe 1: Communiquer sur le but de la collecte
- Principe 2: Minimiser la collecte
- Principe 3: Limiter la conservation des données
- Principe 4: Respecter et faciliter le droit d'accès aux données
- Principe 5: Sécuriser les données

2. POURQUOI NOUS COLLECTONS ; LEGITIMITE DE NOS TRAITEMENTS

Dans le cadre de ses activités, Dec Energies collecte des données à caractère personnel de prospects, clients ou d'autres tiers,

- afin de faire connaître ses prestations, de répondre aux demandes et réaliser des propositions
- car celles-ci sont nécessaires à l'exécution des prestations vendues par notre entreprise.

Les données personnelles concernent soit directement les personnes clientes, soit leurs salariés, des sous-traitants ou des tiers en lien avec nos prestations proposées.

Les traitements suivants, englobant les produits et services que délivre notre entreprise, sont concernés :

Sur la base de votre consentement que vous êtes en droit de retirer à tout moment :

Lorsque vous naviguez sur notre site internet www.dec-energies.fr : nous collectons des informations pour mesurer l'audience du site et adapter nos offres et leur présentation.

- Traitements marketing direct et commerciaux : à des fins de gestion de notre relation commerciale, dans le but de * répondre à vos demandes en proposant des informations techniques ou commerciales adéquates * vous fournir de l'information pertinente et adaptée dans nos pour nos newsletters, lors de nos prospections, visites ou appels téléphoniques, opérations marketing, e-mailing, campagnes d'appels téléphoniques et SMS * vous communiquer des publicités, des messages marketing (y compris des fenêtres de messages-bannières) ou des informations ciblées susceptibles de vous être utile, sur la base des informations susceptibles de vous intéresser ;

Sur la base de vos commandes et contrats signés, et de notre intérêt légitime à traiter vos données personnelles selon la législation en vigueur (code de la consommation, code des impôts) :

- Traitement pour l'exécution de nos prestations

Ventes : installation de chauffage et climatisation, de production d'eau chaude, de ventilation, plomberie, sanitaire ou tout autre installation connexe

Contrats d'entretien : prestations pour la garantie et l'entretien de vos installations chauffage, climatisation, eau chaude...

- Traitement de gestion et de comptabilité : à des fins de devis, chiffrage, audits, commandes, facturation, paiements ; de gestion administrative interne, d'étude de solvabilité, d'analyse des données, études comparatives, statistiques * pour vous fournir toute information que nous sommes tenus de vous transmettre afin de nous conformer à nos obligations réglementaires ou légales * à des fins d'amélioration de nos services : surveiller, mesurer, améliorer et protéger nos contenus et communications * savoir si vous souhaitez participer à nos sondages clients et retours d'informations portant sur le niveau de satisfaction de nos produits et services

- **Autres traitements légitimes** : tel que la détection et prévention d'activité criminelle

3. QUELLES DONNEES COLLECTEES, SELON LES FINALITES DU TRAITEMENT

Selon les finalités, nous collecterons les données suivantes vous concernant :

- **Lorsque vous naviguez sur notre site internet www.dec-energies.fr** : nous collectons des informations non nominatives provenant de votre ordinateur, tablette, smartphone (numéro d'identification, type d'appareil utilisé, éditeur du navigateur, informations de géolocalisation, langue de préférence, âge, genre, centres d'intérêts si renseigné par l'internaute, statistiques portant sur les pages visitées, le trafic depuis et vers nos sites, le lien URL de renvoi, les données publicitaires, votre adresse IP) ; cependant, nous le faisons au travers de cookies: une information vous est délivrée et les informations transmises uniquement après votre consentement express (CF Politique de Cookies)
- **Traitements marketing direct** : nous n'effectuons pas actuellement de campagnes marketing. Si tel était le cas, nous minimiserions la collecte de données et vous demanderions votre consentement spécifique préalable pour l'envoi d'informations par email, appel téléphonique ou SMS
- **Traitements commerciaux** : que ce soit au travers de notre site ou lors d'une demande spontanée, ou pendant un salon, lorsque vous nous sollicitez pour un devis, nous collectons à cette occasion vos coordonnées (ou pour un organisme, celles des personnes décisionnaires) : nom, prénom, civilité, adresse, téléphone, mail, ainsi que toutes données nécessaires à l'élaboration de l'offre : type logement, type travaux, équipement actuel, plans... ; ces données sont stockées au format papier, dans nos mails, ou sur nos serveurs via notre logiciel « Gestion Commerciale »
- **Traitement pour l'exécution de nos prestations (ventes ou contrats d'entretien)** : adresse de l'installation, caractéristiques techniques du site, matériel préexistant, contraintes diverses que vous nous signalez...
- **Traitement de gestion et de comptabilité** (devis signés, commande, bon de livraison, facture, paiement) : lorsque vous passez une commande, nous collectons en plus des données du devis, votre consentement spécifique, votre signature manuscrite ou numérique, vos conditions de règlement, coordonnées bancaires ou information de crédit * pour une vente de matériels, pour un contrat de maintenance, nous collectons toutes les données techniques de votre installation (appareils, puissance, pièce...) * lorsque vous répondez à nos sondages clients et retours d'informations, nous pouvons collecter des informations sur l'utilisation que vous faites de nos produits ou vos préférences * ces données sont stockées sur nos serveurs, dans les bases de données de notre progiciel Gestion Commerciale
- **Données d'un tiers** : si vous nous fournissez des données personnelles concernant un tiers, il est de votre responsabilité de vous assurer de votre respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel : vous devez avoir obtenu l'accord exprès de la personne et l'avoir informée de la façon dont nous collectons, utilisons, divulguons et conservons les données personnelles la concernant ; vous pouvez l'inviter à lire notre Politique de confidentialité.
- **Autres données** : si nous collectons d'autres données personnelles vous concernant, par nous-mêmes ou via des informations obtenues par des tiers qui sont autorisés à les partager, nous le faisons soit sous réserve de la législation applicable, soit nous vous demandons un consentement si la finalité est différente des traitements évoqués ci-dessus.

4. DUREE DE CONSERVATION

Selon les finalités, nous conserverons les informations vous concernant :

- **Lorsque vous naviguez sur notre site internet www.dec-energies.fr** : les informations issues des cookies sont conservées 13 mois, conformément à la réglementation
- **Traitements marketing direct et commerciaux** : suite à nos échanges commerciaux, à une demande d'information ou de devis, si vous décidez de ne pas donner suite à une proposition ou si votre demande d'ouverture de compte est refusée, nous conservons vos informations pour une durée de 3 ans après notre dernier échange. À tout moment, vous pouvez nous faire la demande d'effacement de ces informations
- **Traitements pour l'exécution des prestations** : concernant vos produits, installations, maintenance, nous conservons : * les données de votre installation (appareils, puissance, lieu d'installation...), 10 ans après la fin de la garantie légale * les données d'interventions (date, heure, contexte de la demande, action technique effectuée,

évaluation de l'intervention...) 5 ans après la résiliation du contrat * Lors d'une intervention ponctuelle, hors contrat, les données sont stockées 5 ans après la prestation

- **Traitement de gestion et de comptabilité** : exercice de la garantie d'un bien, nous conserverons vos données selon nos obligations légales et réglementaires 5 ans après la fin du contrat ou de la garantie * documents devis, commandes, factures, bon de livraison : 10 ans, conformément à la législation

5. SECURITE DES DONNEES - PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVE

D'une manière générale, nous nous efforçons de protéger de notre mieux les données personnelles vous concernant et veillons à leur sécurité en ayant pris prenant des mesures techniques et structurelles nécessaires pour prévenir leur traitement illicite ou non autorisé, leur perte, destruction et/ou endommagement accidentels. Ces mesures font l'objet d'audit régulier et d'une démarche d'amélioration constante dans le cadre de référentiels fournis la CNIL et l'ANSSI ; d'une manière non exhaustive, ce sont : * isolation fonctionnelle de notre système d'information * restriction d'utilisation aux seuls usages de notre personnel * traçabilité des connexions à nos systèmes * sauvegardes normées et chiffrées

D'une manière spécifique, les données clients sont stockés dans : * nos propres serveurs, progiciels métiers dédiés à chaque service (gestion technique, gestion des ventes, du service après-vente, comptabilité) * via un logiciel de Gestion Documentaire (GED) stockant et archivant nos fichiers bureautiques de manière normative * via des fichiers bureautiques (Word, Excel, Pdfs, ...) stockés dans des espaces autorisées, administrés et chiffrés dynamiquement * les boîtes mails et les carnets d'adresses de nos collaborateurs, administrés et chiffrés * des dossiers papiers temporaires sont constitués aux fins de commandes et de livraison ; à l'issue de leur utilisation ceux-ci sont détruits au broyeur * quelques contrats papiers sont conservés et classés dans un bureau aux accès sécurisés ;

Nous garantissons que seules les personnes habilitées prennent connaissance des données car les actions effectuées sur celles-ci par les personnes habilitées sont enregistrées (savoir qui se connecte à quoi, quand et pour faire quoi) * L'accès à notre système d'information (mails, fichiers, logiciels) est soumis à une authentification forte * l'historique des accès et des actions effectués est enregistré à titre conservatoire* nos logiciel de gestion et de GED permettent l'isolation des flux de données grâce à la gestion fine des droits d'accès par une console de supervision * notre messagerie est centralisée, sa gestion et sa surveillance sont intégrés à notre système global et dispose d'une console RGPD permettant la surveillance et la gestion des données personnelles.

Tous nos personnels sont formés à la sécurité et à la confidentialité des données ; chacun s'engage à suivre les procédures décrites dans notre code de conduite : « Charte pour la confidentialité et la sécurité des données de nos clients »

6. PARTAGE DES INFORMATIONS

Nous pouvons partager certaines des données personnelles collectées avec :

- **Lorsque vous naviguez sur notre site internet www.dec-energies.fr** : les informations sont partagées avec Google Analytics et sont stockées hors UE

- **Traitements marketing direct** : nous sommes susceptibles d'échanger des informations avec nos fournisseurs fabricants tel Daikin auprès de qui vous sollicitez des informations ; dans ce cas vous êtes explicitement informé de ce transfert

- **Traitements pour l'exécution des prestations** : lorsque nous utilisons des transporteurs, nous transmettons votre coordonnées nécessaires à la livraison auprès de la plateforme logistique; pour la garantie de vos produits, votre nom, adresse et produit et date d'achat est susceptible d'être communiqués au fabricant correspondant ; lorsqu'il y a un financement, nous pouvons partager nos informations avec les organismes prêteurs ; lors d'un contrat d'entretien, nous sommes susceptible de transmettre vos coordonnées à un sous-traitant qui effectuera la prestation pour nous

- **Traitements de gestion et de comptabilité** : des tiers auxquels nous avons recours pour notre gestion, tels que des sociétés de compensation, des établissements financiers et des bénéficiaires de transactions ;

- tout tiers, afin de nous conformer à nos obligations légales et réglementaires, incluant le signalement légal ou réglementaire ainsi que la détection ou la prévention d'actes illicites ; nos propres commissaires aux comptes et experts-conseils dans le but d'assumer nos responsabilités en matière d'audit

Aucune donnée n'est transmise en dehors de l'UE

7. COMMENT EXERCER VOS DROITS SUR VOS DONNEES

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez du droit d'opposition lorsque vos données sont utilisées à des fins de prospection commerciale * d'information, de correction, de limitation concernant les traitements contractuels et légitimes. Pour exercer ces droits * en cas de question sur le traitement de vos données, le contenu des présentes * pour obtenir un exemplaire des informations vous concernant en notre possession et la manière de mettre à jour vos informations * si vous pensez que les données qui vous sont personnelles et que nous détenons ont été détournées ou usurpées : nous vous invitons à nous faire parvenir [ce formulaire d'exercice des droits](#), par mail à dpo@dec-energies.fr ou nous écrire à : Dec-energies, DPO (Délégué à la Protection des données personnelles), 83 Allée Destanque 40 230 ST Géours de Maremne

En cas de difficultés pour accéder à votre dossier personnel, de collecte excessive ou de défaut de sécurisation des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle chargée des questions de protection des données par exemple, la CNIL Commission Nationale de L'Informatique et des Libertés ou le tribunal d'instance

8. LES TEXTES DE REFERENCE

Le code de commerce ; le code de consommation ; Loi Hamon, en vigueur depuis le 14 juin 2014

Le code pénal : articles 226-1 et suivants (protection de la vie privée)

La loi Informatique et Libertés (décret d'application 03 juin 2019 n° 2019-536 mettant en application les textes européens du « Règlement Général pour la Protection des Données Personnelles » (RGPD)