

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

1. Déclaration générale

La Société FEDIX 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. Responsable du traitement

Les termes « Fedix », « Société », désignent Fedix en tant que responsables du traitement de vos données à caractère personnel, sauf indication contraire dans la présente Politique de confidentialité.

- Fedix est une SASU au capital de 25.000 euros, dont le siège social est situé au 30 avenue de la Tourelle, 78190 Trappes, immatriculé au RCS Versailles B sous le numéro 904 938 958.

3. Données personnelles 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 "obtenir un devis" ou lorsqu'il contacte la Société.

Il peut s'agir de vos nom, prénom, adresse (d'intervention et/ou 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.

Lors de la navigation sur le site internet certaines données sont recueillies automatiquement : Fedix.fr 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 notre site 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 notre site 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 « Gestion des cookies ».

4. Utilisation des données

L'utilisation des données collectées est nécessaire à l'exécution du contrat entre la Société Fedix 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 prestations et services (envoi d'informations, 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).

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.

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 remplit notre formulaire). 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 la société Fedix et le Client (par exemple lorsque le client effectue une demande d'un service) ;
- 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 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 ;
- surveiller et améliorer notre site internet ;
- améliorer nos services ;
- respecter nos obligations légales, ce qui inclut de fournir des informations aux organismes de réglementation lorsque la loi l'exige.

6. Qui a accès aux données personnelles du Client ?

Les données personnelles sont destinées aux services internes de la Société. 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.

7. Transfert de vos données

La société Fedix réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE).

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 fin de l'exécution de la dernière prestation contractuelle (par exemple, à compter 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 le site 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 : Fedix – 30 avenue de la tourelle 78190 Trappes ou par courriel à : contact@fedix.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. Sécurité des données

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.

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

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.

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 son site internet.

Lorsque des changements à la présente Politique de confidentialité sont effectués, nous modifions la 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.