

Données personnelles

Dans le cadre de notre activité nous collectons, utilisons, traitons et divulguons des informations vous concernant et notamment des informations personnelles en lien avec votre utilisation du site monentretiedechaudiere.fr et plus particulièrement lors de la récupération de votre demande d'entretien ou de pose.

Les informations qui concernent l'utilisateur sont destinées à monentretiedechaudiere.fr et aux prestataires pouvant traiter sa demande de d'intervention sur son secteur. L'utilisateur accepte que celle-ci puisse être transmise de quelque manière que ce soit à un autre professionnel de l'intermédiation en vue de recevoir la visite d'un prestataire correspondant à sa demande. En indiquant son adresse email, le numéro de mobile et en précisant qu'elle accepte les messages de monentretiedechaudiere.fr, il sera amené à recevoir des informations via son email ou son mobile

Il est rappelé à l'utilisateur les dispositions de l'article L121-34 du Code de la consommation qui permet à tout consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

*Afin de garantir une meilleure satisfaction du service, des professionnels hors réseau monentretiedechaudiere.fr pourront être amenés à répondre à une demande de d'intervention émise par un utilisateur.

1. Informations personnelles que nous recueillons

Nous recueillons des informations personnelles vous concernant à partir de différentes sources, y compris directement auprès de vous (par ex. lorsque vous nous contactez ou créez un compte), les informations que nous générons vous concernant dans le cadre de notre relation avec vous (par ex. les données recueillies par les cookies ou autres technologies similaires, sources commercialement disponibles, telles que les bases de données (lorsque la loi le permet).

La loi peut exiger que nous recueillions certaines informations personnelles vous concernant ou dans le cadre de toute relation contractuelle que nous entretenons avec vous. Tout défaut de communication desdites informations peut empêcher ou retarder l'exécution desdites obligations

Informations que nous recueillons directement auprès de vous

Les catégories d'informations que nous pouvons recueillir directement auprès de vous incluent les suivantes :

- Les données personnelles (nom, prénom) ;
- Les coordonnées (numéro de téléphone, l'adresse email, l'adresse postale ou le numéro de portable) ;
- Les informations de compte (le nom d'utilisateur et le mot de passe) ;
- Les communications (par ex. vous écrivez un commentaire, un avis sur un pro ou nous contactez pour une question, un commentaire ou une demande)

Informations que nous recueillons concernant votre utilisation des Services

Les exemples suivants illustrent les catégories d'informations que nous pouvons utiliser à votre égard :

- Les informations techniques recueillies sur votre ordinateur ou appareil mobile (par ex. votre adresse IP, le type de navigateur, le système d'exploitation);
- Les informations concernant votre utilisation de nos Sites web (par ex., les pages que vous consultez lorsque vous utilisez les Services, les termes de recherche que vous utilisez sur les Services, votre fréquence d'utilisation des Services et les pages auxquelles vous accédez avant et après avoir accédé aux Services);
- Les informations que nous générons à la suite de votre utilisation des Services (par ex. vos centres d'intérêt que nous avons identifiés à la suite de votre utilisation des Services et si vous êtes un utilisateur régulier ou occasionnel des Services)
- Les informations concernant votre projet (par ex. le type de travaux, le type de bien, le budget si mentionné, le lieu des travaux)

2. Mode d'utilisation de vos informations personnelles et base sur laquelle nous les utilisons

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles aux fins suivantes :

- Identification et authentification: Nous utilisons vos informations d'identification pour vérifier votre identité lorsque vous accédez à et utilisez nos Services et pour assurer la sécurité de vos informations personnelles. Nous procédons ainsi afin de respecter nos obligations contractuelles envers vous.
- Exploitation des Services: Nous traitons vos informations personnelles pour fournir les Services que vous avez sollicités. Nous procédons ainsi afin de respecter nos obligations contractuelles envers vous.
- Amélioration des Services: Nous analysons les informations sur votre manière d'utiliser nos Services pour fournir une expérience optimale à nos clients sur l'ensemble de nos Services, y compris les tests de produits et l'analytique de site. Il est dans notre intérêt commercial légitime d'utiliser les informations qui nous sont fournies à cette fin, de sorte à pouvoir comprendre tous problèmes rencontrés avec nos Services et les améliorer.
- Communication avec vous: Nous pouvons utiliser vos informations personnelles lorsque nous communiquons avec vous, par exemple si nous fournissons des informations sur les changements apportés aux conditions générales ou si vous nous contactez pour toute question. Il est dans notre intérêt commercial légitime d'être capables de vous fournir des réponses appropriées et des notifications concernant nos Services.
- Marketing: nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour mieux comprendre vos préférences et vos besoins afin de personnaliser de manière adéquate les conseils, recommandations et informations que nous vous adressons. Il est dans notre intérêt commercial légitime de fournir des messages plus pertinents et intéressants. Le cas échéant, nous solliciterons votre consentement avant d'envoyer ce type de messages marketing.

- Exercice de nos droits: nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour exercer nos droits légaux lorsqu'il est nécessaire de le faire, par exemple pour identifier, prévenir et répondre aux demandes frauduleuses, aux demandes enfreignant la propriété intellectuelle ou aux infractions à la loi ou à nos CGV et CGU
- Respect de nos obligations: nous pouvons traiter vos informations personnelles pour, par exemple, effectuer des vérifications de prévention des fraudes ou respecter d'autres exigences légales ou réglementaires, lorsque cela est explicitement requis en vertu de la loi.
- Personnalisation de votre expérience: lorsque vous utilisez les Services, nous pouvons avoir recours à vos informations personnelles pour améliorer votre expérience des Services, tel qu'en vous fournissant des éléments interactifs ou personnalisés sur les Services et un contenu basé sur vos centres d'intérêt ;

Nous pouvons aussi anonymiser vos informations personnelles, de sorte que vous ne puissiez pas être raisonnablement ré-identifié(e) par notre société ou toute autre société, et nous pouvons utiliser lesdites informations anonymisées à toute autre fin.

3. Mode et fréquence de partage de vos informations personnelles

Nous pouvons partager vos informations personnelles avec des tiers dans les circonstances suivantes :

- Prestataires de services et partenaires commerciaux : nous pouvons partager vos informations personnelles avec nos prestataires de services et partenaires commerciaux qui fournissent des services marketing et autres opérations commerciales pour notre compte aux fins énoncées ci-dessus. Par exemple, nous pouvons nous associer à d'autres sociétés pour effectuer des paiements sécurisés, exécuter des commandes, optimiser les services, proposer de la publicité ciblée en ligne, envoyer des lettres d'information et des messages marketing, faciliter les services d'envoi d'emails et de messagerie et analyser les informations. Ces prestataires de services et partenaires commerciaux peuvent inclure des agences publicitaires et des organismes de prévention des fraudes qui utilisent vos informations personnelles uniquement des manières décrites dans la présente politique.
- Si la loi l'exige: nous pouvons partager vos informations personnelles avec des autorités judiciaires, des tribunaux, d'autres autorités gouvernementales ou autres tiers lorsque nous estimons que cela est nécessaire pour respecter une obligation légale ou réglementaire ou autrement protéger nos droits ou les droits d'un quelconque tiers.
- Dans le contexte d'une transaction : nous pouvons partager vos informations personnelles avec d'éventuels partenaires commerciaux, prestataires de services, conseillers et autres tiers concernant l'examen, la négociation ou la finalisation d'une transaction d'entreprise dans le cadre de laquelle notre société est rachetée ou fusionnée avec une autre société ou lorsque nous vendons ou cédonons tout ou partie de nos actifs ou de notre activité. Si ladite vente ou ledit transfert a lieu, nous déploierons des efforts raisonnables pour obliger l'entité à laquelle nous transférons vos informations personnelles à les utiliser conformément au présent Avis de confidentialité

4. Vos droits sur vos informations personnelles

Vous disposez de certains droits concernant les informations personnelles que nous possédons à votre égard, conformément à la loi locale. Il peut s'agir de droits à accéder, de corriger, supprimer, limiter ou s'opposer à notre utilisation de vos informations personnelles, ou recevoir une copie desdites informations mobile dans un format électronique exploitable. Vous pouvez également déposer une plainte auprès de votre organisme de réglementation local en matière de protection des données ou de confidentialité.

Nous vous invitons à nous contacter aux coordonnées fournies ci-dessous pour mettre à jour ou corriger vos informations en cas de changement ou si les informations personnelles que nous possédons à votre égard sont inexactes. Lorsque vous avez donné votre consentement à toute utilisation de vos informations personnelles, vous pouvez le retirer à tout moment.

Veillez noter que nous pouvons avoir besoin d'informations supplémentaires de votre part afin d'honorer vos demandes.

Si vous souhaitez évoquer ou exercer tous droits dont vous pourriez disposer en vertu de la loi, veuillez nous contacter par email à l'adresse serviceclient@monentretiendaudiere.fr ou en nous appelant directement **au 09 73 21 51 78**

5. Décisions automatisées vous concernant

Nous avons aussi recours à des décisions automatisées vous concernant sur la base de vos informations personnelles dans les circonstances suivantes :

- pour proposer des offres, réductions ou recommandations personnalisées à vous envoyer sur la base de votre historique de commandes et de navigation, [ajouter autres types de données qui sont prises en compte];
- pour vous mettre en relation avec les professionnels de notre réseau qui correspondent au projet que vous nous avez soumis

Sous réserve des exigences et restrictions légales locales, vous pouvez nous contacter pour vous opposer à notre recours aux décisions automatisées.

6. Sécurité et stockage des informations

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles destinées à protéger les informations personnelles que nous traitons dans le cadre des Services. Lesdites mesures ont pour but de veiller à l'intégrité et à la confidentialité constantes de vos informations personnelles. Nous évaluons et mettons à jour lesdites mesures régulièrement. Cependant, aucun système d'information n'est totalement sécurisé et nous ne pouvons donc pas garantir la sécurité absolue de vos informations.

Nous conservons vos informations personnelles pendant toute la durée de notre relation avec vous. Pour décider de la durée de conservation de vos informations personnelles après la fin de notre relation avec vous, nous tenons compte de nos obligations légales. Nous pouvons également conserver des archives à des fins d'enquêtes ou pour nous défendre dans le cadre d'éventuelles actions en justice.

7. Transferts de données internationaux

Vos informations personnelles peuvent être transférées à, stockées et traitées dans un pays qui n'est pas considéré comme fournissant le même niveau de protection des informations personnelles que les lois de votre pays et peuvent être accessibles par le gouvernement desdits pays en vertu d'une ordonnance légale rendue dans lesdits pays.

Nous avons mis en place les mesures de protection appropriées (tel que des engagements contractuels) conformément aux exigences légales applicables pour fournir des protections adaptées à vos informations personnelles. Pour de plus amples informations sur les mesures de protection en place adaptées et obtenir une copie desdites mesures, veuillez nous contacter par email à contact@monentretiendechaudiere.fr

8. Nous contacter

Monentretiendechaudiere.fr est le contrôleur responsable des informations personnelles que nous recueillons et traitons.

Si vous avez des questions ou inquiétudes quant à l'utilisation de vos informations personnelles, veuillez nous contacter :

- Par email en écrivant à contact@monentretiendechaudiere.fr
- Par courrier en nous écrivant à

MON ENTRETIEN DE CHAUDIERE – Service confidentialité et RGPD

P.A des Hautes Falaises

8 rue Emile Durand

76400 SAINT LEONARD CEDEX 4

Nous nous engageons à travailler avec vous pour résoudre toute réclamation ou problème de confidentialité de manière équitable. Si vous pensez toutefois que nous n'avons pas pu vous aider concernant votre réclamation ou problème, vous êtes en droit de déposer plainte auprès de l'autorité de protection des données de votre pays.

9. Modifications de la Politique

Nous pouvons modifier ou mettre à jour le présent avis de confidentialité à tout moment. Si nous effectuons des modifications qui changent significativement la manière dont nous traitons vos informations personnelles, nous vous en informerons avant de les appliquer à vos informations personnelles.