

Politique protection des données

La présente politique de protection des données vise à vous informer de nos pratiques concernant la collecte, l'utilisation, le traitement et le partage des données personnelles que vous êtes amenés à nous fournir lors de votre navigation sur notre site internet : www.assistant-renov.fr (ci-après le « Site ») et ce, conformément aux dispositions légales, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »).

La présente politique de protection des données a pour objet de vous préciser :

- La façon dont vos données à caractère personnel sont collectées et traitées ;
- Vos droits concernant ces données ;
- Les éventuels destinataires de vos données ;
- La politique du Site en matière de cookies que nous déposons sur votre terminal de navigation.

1. Quelles sont les données collectées ?

Nous sommes susceptibles de collecter et traiter certaines de vos données personnelles et informations par le biais du Site mais aussi par téléphone, par email et par courrier.

1.1. Les données et informations que vous nous transmettez directement :

1.1.1. Les informations que vous nous transmettez lorsque vous contactez notre service-client (contact@assistant-renov.fr), notamment la nature de votre demande et toutes informations nécessaires au traitement de celle-ci.

1.1.2. Les informations que vous nous transmettez nécessaires à l'exécution de prestations (exécution d'un contrat).

1.1.3. Les informations contenues dans les documents que vous nous transmettez dans le cadre de votre souscription à une Offre proposée par Assistant Renov.

1.1.4. Les informations que vous nous transmettez lors de participation à des opérations promotionnelles, jeux concours ou événements que nous organisons.

1.2. Les données à risque mais non sensibles au sens RGPD que vous nous transmettez :

Dans le cadre de l'exécution de prestations que nous proposons, vous devez nous transmettre le montant de vos revenus ainsi qu'une copie de votre dernière déclaration fiscale. Ces données sont utilisées dans le cadre de la réglementation du programme MaPrimeRenov' et des certificats d'économie d'énergie (CEE). Elles nous permettent de calculer le montant des aides auxquelles vous pourriez le cas échéant être éligible.

1.3. Données que nous collectons automatiquement

Afin d'assurer le suivi de nos services et aux fins de formation de nos conseillers, nous pouvons être amenés à enregistrer le contenu des échanges par téléphone et par email que vous avez avec nos services.

2. Quelles sont les finalités de traitement ?

2.1 Les données personnelles et informations collectées vous concernant, lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution de nos obligations contractuelles, sont destinées à :

2.1.1. Vous fournir notre offre notamment en vous accompagnant pour :

- La réalisation des prestations, notamment dans le cadre de « Mon Accompagnateur Renov' » ;
- L'obtention des aides dans le cadre notamment du dispositif des CEE ou du programme MaPrimeRenov' ;
- La constitution et gestion de vos dossiers de demandes d'aides dans le cadre notamment du dispositif des CEE ou du programme MaPrimeRenov' à laquelle vous pourriez être éligible.

2.1.2. Vérifier votre identité et vos données personnelles.

2.1.3. Percevoir le cas échéant vos paiements.

2.1.4. Vous verser le cas échéant les aides auxquelles vous pourriez être éligible.

2.2 Les données personnelles et informations collectées vous concernant, lorsque leur traitement est fondé sur notre intérêt légitime, sont destinées à :

2.2.1 Etudier et traiter votre email adressé à contact@assistant-renov.fr.

3. Qui est le Responsable du traitement ?

Les données à caractère personnel vous concernant, collectés sur le Site, sont traités par ASSISTANT RENOV, société par actions simplifiée au capital de 300.000 euros, ayant son siège social situé 33 avenue du Maine - BP 195 - 75755 Paris CEDEX 15 et immatriculée sous le numéro 892 413 972 RCS Paris.

4. A qui transmettons nous vos données ?

Vos données sont destinées à ASSISTANT RENOV. Cependant, nous pouvons être amenés à transmettre certaines de vos données à certains destinataires qui présentent les garanties requises par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

4.1. Aux sociétés du groupe

Nous vous informons que des données à caractère personnel vous concernant peuvent être transmises à d'autres sociétés du Groupe Effy auquel ASSISTANT RENOV appartient, au sens des articles L. 233-1 et suivants du Code de Commerce, et ce à des fins de :

- Résolution et traitement des réclamations que vous pourriez avoir ;
- Fourniture des offres et services auxquels vous avez souscrit.

4.2. A nos prestataires de services

Dans le cadre de nos activités, nous faisons appel à des sociétés tierces pour la réalisation de l'audit énergétique.

Pour la réalisation de cette prestation, nous vous informons que nous sommes amenés à transmettre à ces prestataires de services certaines données personnelles et informations vous concernant. Ces prestataires n'ont accès qu'aux seules données nécessaires à l'exécution de leurs prestations et ne sont pas autorisés à traiter vos données pour d'autres usages. Ces destinataires peuvent être ;

- Nos prestataires gérant nos relations client et commerciale ;
- Nos prestataires de modération ;
- Nos prestataires pour le recueil des avis clients ;
- Nos prestataires de services de communications ;
- Nos prestataires informatiques, techniques et d'hébergement ;
- Nos partenaires de financement et crédits ;
- Nos prestataires de recouvrement des impayés ;
- Nos conseils juridiques externes.

4.3. A nos sous-traitants dans le cadre de l'exécution de la réalisation d'un audit énergétique

La réalisation d'un audit énergétique suppose la réalisation de celui-ci à votre domicile. Afin de pouvoir mener à bien ces travaux, nous avons recours à des sous-traitants, professionnels de la rénovation énergétique, à qui nous transmettons les seules données personnelles et informations vous concernant nécessaires à votre mise en relation et à la réalisation de votre audit énergétique.

4.5. Aux organismes administratifs liés à la mise en œuvre des aides publiques destinées aux travaux d'amélioration de la performance énergétique

Nos Offres sont proposées dans le cadre notamment de la réglementation liée aux CEE et/ou programme MaPrimeRenov'. Dès lors, nous transmettons aux organismes administratifs qui gèrent la mise en œuvre de ce programme certaines données et informations vous concernant contenus dans vos dossiers d'aides, telles que le montant de vos revenus, votre nom, adresse, etc.

4.6. Aux autorités

Conformément à la réglementation et à nos obligations légales, nous pouvons être amenés à divulguer vos données à caractère personnel aux autorités administratives ou judiciaires lorsque leur divulgation est nécessaire à l'identification, l'interpellation ou la poursuite en justice de tout individu susceptible de porter préjudice à nos droits, de tout autre utilisateur ou d'un tiers. Nous pouvons enfin être légalement tenus de divulguer vos données à caractère personnel et ne pouvons dans ce cas nous y opposer.

5. Ou sont hébergées vos données ?

Le Site www.assistant-renov.fr est hébergé par : Webflow Inc. 398 11th Street, 2nd Floor San Francisco, CA 94103, États-Unis.

6. Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Afin de vous fournir nos offres et services, certaines de vos données peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne.

Ces transferts peuvent notamment intervenir dans le cadre de la fourniture de notre service commercial.

Préalablement à tout transfert, ASSISTANT RENOV prendra toutes mesures et garanties nécessaires pour sécuriser de tels transferts.

7. Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Nous conservons vos données dans notre base uniquement le temps nécessaire à la réalisation des finalités visées ci-dessus et conformément à la réglementation en vigueur. Vos données sont ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, litiges,...). Passé ce délai, elles sont supprimées.

Leur durée de conservation varie en fonction de la finalité de traitement :

- Les données relatives à vos correspondances commerciales ou à vos dossiers clients sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale ;
- Les données contenues dans vos dossiers de demande d'aide dans le cadre de la réglementation du CEE sont conservées pendant 9 ans à compter de l'acceptation de votre dossier, conformément à l'article R222-4 du Code de l'énergie ;
- Les enregistrements téléphoniques sont conservés pendant 6 mois à compter de la date d'enregistrement ;
- Les documents et pièces comptables sont conservés pendant 10 ans, à titre de preuve comptable.

8. Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, vous pouvez à tout moment, exercer les droits suivants :

- Le droit d'accès : vous pouvez prendre connaissance et accéder aux données vous concernant en notre possession.
- Le droit de rectification : vous pouvez mettre à jour ou modifier vos données inexactes.
- Le droit d'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos données, dans la limite de l'article 17.3 du RGPD, à savoir notamment dans le cas où la conservation de vos données découle d'une de nos obligations légales de conservation.
- Le droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données par ASSISTANT RENOV, sauf en cas de motifs légitimes et impérieux d'ASSISTANT RENOV. Vous pouvez également vous opposer au traitement fait à des fins de prospection.
- Le droit à la limitation du traitement : vous pouvez obtenir que nous limitions l'utilisation de vos données à caractère personnel lorsque vous vous y êtes opposé, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données, lorsque leur traitement est illicite, ou lorsque vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice. Dans le cas où vous exerceriez ce droit, nous devons nous limiter au stockage des données. Aucune autre opération ne pourra, avoir lieu sur ces données personnelles.
- Le droit à la portabilité des données : vous avez le droit de récupérer les données que vous nous avez fournies dans un format structuré et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que nous y fassions obstacle.

- Le droit de ne pas faire l'objet d'une prise de décision automatisée : vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant, sauf lorsque cette décision est soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, ou soit est autorisée légalement.
- Le droit de déterminer le sort des données à caractère personnel après la mort : vous pouvez organiser le sort de vos données à caractère personnel collectées et traitées après votre mort.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07 ou sur son site internet : www.cnil.fr.

7.1 Comment exercer vos droits ?

Pour toute demande d'accès, d'opposition, de rectification, à la portabilité, à la limitation, à la détermination du sort de vos données en cas de décès, vous pouvez soit :

- Adresser un email à l'adresse suivante : dpo@assistant-renov.fr
- Adresser un courrier à : EFFY CONNECT, Délégué à la Protection des Données, 33, avenue du Maine 75755 Paris Cedex 15 – BP195

Dans les deux cas, vous devez :

- Préciser l'objet de la demande ;
- Indiquer votre nom et prénom ;
- Ajouter l'adresse email associée à votre espace client, si vous nous avez contacté par courrier.

Nos services répondent aux demandes dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Si votre demande se révèle complexe ou si le nombre de demandes en cours de traitement est élevé, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires, conformément à l'article 12.3 du RGPD.

9. Sécurité

ASSISTANT RENOV est attentif au caractère privé et à l'importance de vos données et engage tous les efforts possibles pour les conserver en sécurité et vous garantir votre tranquillité.

Le chiffrement est la clé. Nous chiffons vos données quand elles sont transférées pour garantir qu'elles ne sont pas lues par des tiers. Nous utilisons des technologies comme HTTPS et Transport Layer Security.

10. Autres services disponibles à partir du site

Le Site peut également comporter des liens vers des réseaux sociaux (tels que Facebook ou Twitter). Toutefois nous ne contrôlons pas les cookies utilisés par ces sites Web externes. Pour plus d'informations sur les cookies des réseaux sociaux ou autres sites Web externes, nous recommandons de vérifier leurs propres politiques de cookies.

11. Mise à jour de la politique de données personnelles

Nos offres et nos services étant en constante évolution, nous nous réservons le droit de modifier la présente politique de protection des données. Dans ce cas, cela vous sera notifié de manière visible sur le Site. Ainsi nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour que nous pourrions y avoir apporté.