



Politique de protection des données

La solution en énergie verte pour le confort de votre habitat !

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 : <https://www.solutionconfortethabitat.fr> (ci-après le « **Site** ») ainsi que dans le cadre des offres que nous proposons à partir du 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. Vos données collectées

Nous collectons et traitons certaines de vos données personnelles et informations par le biais du Site mais aussi par téléphone et par courrier.

La communication des informations identifiées par un astérisque (*) sur le Site est obligatoire et conditionne le traitement de votre demande. Les réponses aux autres questions sont facultatives.

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

1.1.1. Lors de votre inscription sur le Site

- Les données vous concernant et de nature à vous identifier : votre nom, email, numéro de téléphone, adresse.
- Les données relatives à votre habitat : caractéristiques du logement (type et taille de la surface à isoler, énergie de chauffage à isoler, mode de chauffage du logement...), statut de propriété (propriétaire ou locataire), données sur la composition du ménage (nombre de personnes composant le foyer) etc...

1.1.2. Les informations recueillies lors de l'envoi d'un formulaire en ligne de demande d'informations concernant l'un de nos produits ou services.

1.1.3. Les informations que vous nous transmettez lorsque vous contactez notre service-client : la nature de la réclamation et toutes informations nécessaires au

traitement de votre demande.

1.1.4. Les informations que vous renseignez lorsque vous laissez un avis sur le Site

1.1.5. 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 des offres que nous proposons sur le Site, 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 des certificats d'économie d'énergie (« **CEE** ») et de la **PRIME RENOV** pour préciser votre niveau de précarité énergétique éventuel au sens des CEE et de la PRIME RENOV.

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 téléphoniques et par emails que vous avez avec notre service client.

2. Finalités des traitements

Les données personnelles et informations collectées vous concernant sont destinées à :

2.1. Vous accompagner dans le cadre :

- De l'obtention d'une aide ou subvention pour la réalisation de vos travaux de rénovation énergétique dans le cadre du dispositif des CEE et de la PRIME RENOV .
- De la réalisation de vos travaux de rénovation énergétique dans le cadre du dispositif des CEE et de la PRIME RENOV.
- De la constitution de vos dossiers de demandes de primes auxquelles vous seriez éligibles.
- Ces traitements sont nécessaires à l'exécution de nos obligations contractuelles.

2.2. Vous fournir un espace personnel vous permettant de suivre vos demandes de devis et de prime : ce traitement est nécessaire à l'exécution de nos obligations contractuelles.

2.3. Vous mettre en relation avec nos partenaires, professionnels spécialisés dans la réalisation de travaux de rénovation énergétique, dans le cas où vous en auriez manifesté la volonté : ce traitement nécessite que nous recueillions votre consentement.

2.4. La gestion de vos demandes de primes auxquelles vous seriez éligibles : ce traitement est nécessaire à l'exécution de nos obligations contractuelles. 2.5. Vérifier votre identité et vos données personnelles : ce traitement nécessite que nous recueillions votre consentement.

2.6. Percevoir le cas échéant vos paiements : ce traitement est nécessaire à l'exécution de nos obligations contractuelles.

2.7. Vous verser le cas échéant les primes auxquelles vous seriez éligibles : ce traitement est nécessaire à l'exécution de nos obligations contractuelles. 2.8. Analyser votre navigation sur le Site et mener des enquêtes de satisfaction pour améliorer nos services : ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime. 2.9. Etablir des statistiques et comptages de fréquentation et d'utilisation des diverses rubriques et contenus de notre Site et de nos services : ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime.

2.10. A des fins commerciales et publicitaires, pour l'affichage de bannières publicitaires en lien avec vos centres d'intérêts : ce traitement nécessite que nous recueillions votre consentement.

3. Responsable du traitement

Les données à caractère personnel vous concernant, collectés sur le Site, sont traitées par Solution Confort et Habitat, SARL au capital de 30 000 €, immatriculée sous le numéro 902 850 403 00012, RCS Gueret B, ayant son siège social 32 rue Charles Trenet, LE PETIT CHANGON 23000 SAINTE-FEYRE.

4. Transmission des données

Vos données sont destinées à la SARL Solution Confort et Habitat. Cependant, nous pouvons être amené 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. Au sociétés du groupe

Nous vous informons que des données à caractère personnel vous concernant peuvent être transmises à d'autres sociétés appartenant à la SARL SOLUTION CONFORT ET HABITAT 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.
- Prospection commerciale, dans le cas où vous l'auriez accepté.

4.2. A nos prestataires de services

Dans le cadre de nos activités, nous faisons appel à des sociétés tierces pour la réalisation de certaines prestations de services telles que la gestion des appels entrant et sortant, la gestion du back office, l'hébergement du Site et des données, l'envoi des emails de confirmation, le paiement/versement des primes, etc. Pour la réalisation de ces prestations, 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 les données des utilisateurs pour d'autres usages.

4.3. Aux partenaires de notre réseau dans le cadre d'une mise en relation que vous auriez demandée

L'obtention des primes que nous proposons suppose la réalisation de travaux de rénovation énergétique à votre domicile. Afin de pouvoir mener à bien ces travaux, nous pouvons, si vous en avez fait la demande, vous mettre en relation avec nos partenaires de notre réseau, qui sont des professionnels du bâtiment et à qui nous transmettons les seules données personnelles et informations vous concernant nécessaires à votre mise en relation et à la réalisation de vos travaux.

4.4. A nos partenaires/sous-traitants

La réalisation de certaines de nos offres (travaux d'isolation pour 1€, installation de PAC...) que nous proposons suppose la réalisation de travaux de rénovation énergétique à votre

domicile. Afin de pouvoir mener à bien ces travaux, nous pouvons avoir recours à des partenaires/sous-traitants qui sont des professionnels du bâtiment et à qui nous transmettons les seules données personnelles et informations vous concernant nécessaires à votre mise en relation et à la réalisation de vos travaux.

4.5. Aux organismes administratifs et de contrôles qualité liés à la mise en œuvre du dispositif des CEE et de la PRIME RENOV

L'ensemble de nos offres est proposé dans le cadre de la réglementation liée aux CEE et de la PRIME RENOV. Dès lors, nous transmettons aux organismes administratifs et de contrôle qualité qui gèrent la mise en œuvre de ce dispositif certaines données et informations vous concernant telles que l'attestation sur l'honneur que vous nous remettez, 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 administrative ou judiciaire 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 tenu de divulguer vos données à caractère personnel et ne pouvons dans ce cas nous y opposer.

5. Hébergement des données

Le Site solutionconfortethabitat.fr est hébergé par : La société O2switch située 222-224 Boulevard Gustave Flaubert, 63000 Clermont-Ferrand au capital social de 100 000€ immatriculée sous le numéro SIRET 902 850 403 00012.

6. Durée de conservation des données à caractère personnel

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 et notamment la réglementation spécifique en matière de CEE et de la PRIME RENOV. Vos données sont ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, litiges, Pôle national des CEE, et de la PRIME RENOV ...). Passé ce délai, elles sont supprimées.

7. Quels sont vos droits sur vos données personnelles

Vous pouvez tout d'abord accéder et gérer vos informations personnelles en vous connectant, à l'aide de vos identifiants et mot de passe, sur votre compte utilisateur. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, vous pouvez par ailleurs, à tout moment, et pour de justes motifs, exercer les droits suivants :

- **Le droit d'accès, de rectification et droit à l'effacement** : vous pouvez prendre connaissance, mettre à jour, modifier ou demander la suppression des 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 à la limitation du traitement** : vous pouvez obtenir que nous limitation l'utilisation de vos données à caractère personnel dès lors que 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. En effet, lorsque le traitement est fondé sur le consentement ou sur un contrat, et effectué à l'aide de procédés automatisés, vous devez avoir le droit de recevoir les données dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et interopérable, et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement initial y fasse 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 la concernant ou l'affectant, sauf lorsque cette décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, est autorisée légalement, ou est fondée sur son consentement. Le profilage y est expressément inclus.
- **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.
- **Le droit à la communication d'une violation de données à caractère personnel** : dans certaines conditions, lorsqu'une violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique, nous devons vous communiquer termes clairs et simples la nature de ladite violation, dans les meilleurs délais.

7.2. Comment exercer ses droits

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

- adresser un email à l'adresse suivante : contact@solutionconfortethabitat.fr
- adresser un courrier à : SARL Solution Confort et Habitat : 32 rue Charles Trenet, Le Petit Changon 23000 Sainte-Feyre.

Dans les deux cas vous devez :

- préciser l'objet de la demande ;
- indiquer votre nom, prénom ;
- l'adresse email 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.

Enfin, vous pouvez également 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.

8. Sécurité

L'entreprise Solution Confort et Habitat est attentive 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.

9. 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.

10. 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.

Nos cookies

1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un fichier texte de taille réduite que le serveur (i.e le site) que vous visitez enregistre sur votre disque dur ou dans la mémoire de votre navigateur et qui permet à votre ordinateur de stocker différentes données techniques permettant le contrôle général de l'accès du public ou à la personnalisation des pages affichées en vue de vos prochaines interactions avec ce site.

A ce titre, un bandeau d'information s'affiche lors de votre connexion sur le Site afin de vous informer préalablement au dépôt de cookies de leur présence et vous permettre d'accepter ou de vous opposer à leur dépôt sur votre terminal.

2. Quels cookies utilise-t-on sur le site ?

Au sein de notre Site, nous utilisons des cookies permettant :

- De reconnaître votre navigation comme ancien visiteur enregistré afin d'enregistrer toutes les préférences envoyées lors de l'utilisation du Site par votre navigateur ;
- D'améliorer votre navigation sur le site afin de vous permettre d'utiliser ses différentes fonctionnalités, telle que vous permettre de vous identifier et de vous connecter à votre compte utilisateur ;
- D'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments du Site (rubriques et contenus visités, date et heure de consultation...),

permettant d'améliorer le Site et de personnaliser votre navigation. Nous utilisons notamment Matomo.org, un outil de mesure d'audience configuré afin de bénéficier d'une exemption de consentement conformément aux lignes directrices de la CNIL. Les données statistiques produites par Matomo.org sont strictement limitées à la mesure de l'audience de notre Site, anonymisées et pour l'usage exclusif d'Effy Connect ;

- A des fins commerciales et publicitaires, pour l'affichage de bannières publicitaires en lien avec notre activité exclusivement ;
- De mettre en œuvre des mesures de sécurité.

Le Site peut également comporter des liens de 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 vous recommandons de vérifier leurs propres politiques de cookies.

3. Gestion des cookies dans votre navigateur

Ce dépôt de cookies réalisé dans le cadre de l'utilisation du Site ne permet de vous identifier personnellement mais il enregistre des informations relatives à la navigation de votre terminal sur le Site que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures. Les informations collectées sont pour notre usage exclusif et celui de nos partenaires, et ne sont en aucun cas cédées à des tiers.

Comment désactiver les cookies ?

Vous pouvez gérer et supprimer les cookies et configurer en mode « Navigation privée » en fonction du navigateur que vous utilisez, mais vous pourrez être amené à perdre certaines données de connexion.

Cookies sur Internet explorer :

- Choisissez « Outils » puis « Options Internet » ;
- Cliquez sur l'onglet « Confidentialité » ;
- Faites glisser le curseur jusqu'à choisir le paramétrage désiré ;
- Pour un paramétrage plus fin des cookies, cliquez sur « Avancé » • Cochez la case « Ignorer la gestion automatique des cookies » pour gérer manuellement l'ajout de cookies : Sous « Cookies internes », sélectionnez l'option « Accepter » ou « Demander », Sous « Cookies tierce partie », sélectionnez l'option « Accepter » ou « Demander » (si vous sélectionnez l'option « Demander », votre accord est exigé chaque fois qu'un site Web tente de vous envoyer un cookie) ;
- Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre « Options Internet ».

Cookies sur Mozilla Firefox :

- Choisissez « Outils » puis « Options » ;
- Sélectionnez le panneau « Vie privée »
- Paramétrez « Règles de conservation » : « utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique »
- Cochez la case « Accepter les cookies » pour activer les cookies et décochez-la pour les désactiver ;
- Choisissez la durée de conservation des cookies :
 - Les conserver jusqu'à « leur expiration » : Chaque cookie sera supprimé quand il aura atteint sa date d'expiration qui est déterminée par le site qui envoie le cookie ;
 - Les conserver jusqu'à : « la fermeture de Firefox » : Les cookies qui sont stockés sur votre ordinateur seront supprimés à la fermeture de Firefox ;
 - Les conserver jusqu'à : « me demander à chaque fois » : Affiche une alerte chaque

fois qu'un site Web essaie d'envoyer un cookie pour demander votre approbation.

- Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre « Option »

Cookies sur Safari :

- Choisissez « Préférences » dans le menu Safari ;
- Cliquez sur l'icône « Security » (Sécurité) ;
- Les paramètres de cookie s'affichent ;
- Choisissez les paramètres voulus.

Cookies sur Google Chrome :

- Cliquez sur l'icône représentant une clé à molette qui est située dans la barre d'outils du navigateur ;
- Sélectionnez « Option » (Préférences sous Mac et Linux, Paramètres sur un Chromebook) ;
- Cliquez sur l'onglet « Options avancées » ;
- Cliquez sur l'option « Paramètre de contenu » de la section « Confidentialité » • Dans la boîte de dialogue « Paramètres de contenu » qui s'affiche, cliquez sur l'onglet « Cookies » ;
- Cliquez sur « Cookies et données de site » pour ouvrir la boîte de dialogue « Cookies et autres données »

Supprimer les cookies :

- Supprimer tous les cookies, cliquez sur « Tout supprimer » en bas de la boîte de dialogue ;
- Supprimer un cookie spécifique, sélectionnez le site ayant créé le cookie, puis le cookie.
- Cliquez ensuite sur « Supprimer ».

Bloquer les cookies par défaut :

- Bloquer tous les cookies : sélectionnez l'option « Interdire à tous les sites de stocker des données ».
/!\ La plupart des sites qui nécessitent que vous vous identifiez ne fonctionneront pas correctement tant que cette option sera sélectionnée. L'icône cookie bloqué apparaît dans la barre d'adresse chaque fois qu'un cookie est bloqué.
- Bloquer uniquement les cookies tiers : cochez la case « Ignorez les exceptions et bloquer l'enregistrement des cookies tiers ». Lorsque cette option est sélectionnée, aucun cookie tiers n'est accepté, y compris ceux des sites que vous avez ajoutés aux exceptions et dont vous avez autorisé les cookies.

Autoriser les cookies par défaut

Vérifiez que l'option « Autoriser le stockage des données locales » est cochée, afin d'autoriser à la fois les cookies propriétaires et tiers. Si vous ne souhaitez accepter que les cookies propriétaires, cochez la case « Bloquer tous les cookies tiers sans exception ».

Opéra :

- Cliquez sur le menu « Fichier » (File menu) sur la barre d'outils Opera (Opera tool bar) ;
- Allez sur « Préférences » au bas du menu « Fichier » ;
- Cliquez sur « Privacy » et sélectionnez une des options disponibles.