

Politique relative aux données à caractère personnel des clients / contacts

SOMMAIRE

- 1. PREAMBULE
- 2. OBJET
- 3. PORTEE
- 4. PRINCIPES GENERAUX & ENGAGEMENT
- 5. TYPES DE DONNEES COLLECTEES
- 6. ORIGINES DES DONNÉES
- 7. FINALITES DU TRAITEMENT
- 8. BASE LEGALE
- 9. DESTINATAIRES DES DONNEES
- 10. DUREE DE CONSERVATION
- 11. DROIT D'ACCÈS (DROIT DE COPIE)
- 12. MISE A JOUR – ACTUALISATION ET RECTIFICATION
- 13. DROIT À L'EFFACEMENT
- 14. DROIT À LA LIMITATION
- 15. DROIT A LA PORTABILITÉ
- 16. DÉCISION INDIVIDUELLE AUTOMATISÉE
- 17. DROIT POST MORTEM
- 18. CARACTÈRE FACULTATIF OU OBLIGATOIRE DES RÉPONSES
- 19. DROIT D'USAGE
- 20. SOUS-TRAITANCE
- 21. SÉCURITÉ
- 22. VIOLATION DE DONNÉES
- 23. REGISTRE DES TRAITEMENTS
- 24. DROIT D'INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION AUPRES DE LA CNIL
- 25. ÉVOLUTION
- 26. POUR PLUS D'INFORMATIONS

1.PREAMBULE

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à

caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cadre de son activité, WODLING IMMOBILIER met en œuvre un traitement de données à caractère personnel regroupant les données de ses clients et contacts.

Pour une bonne compréhension de la présente politique il est précisé que :

- -« client(s) » : désigne toute personne physique ou morale cliente de WODLING IMMOBILIER;
- -« contact(s) » : désigne toute personne physique ou morale en relation avec WODLING IMMOBILIER mais qui n'est pas client (prospects, relations, partenaires, ...);
- -« responsable du traitement » : désigne la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel. Au titre de la présente politique, les responsables du traitement seront généralement les clients de WODLING IMMOBILIER. Toutefois, WODLING IMMOBILIER pourra également être responsable du traitement de ses propres collectes de données ;
- -« sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il s'agit donc en pratique de WODLING IMMOBILIER pour les données qu'il traite pour le compte de ses clients, mais également des prestataires avec lesquels WODLING IMMOBILIER travaille et qui interviennent sur les données à caractère personnel qu'il traite ;
- -« personnes concernées » : désigne les personnes qui peuvent être identifiées, directement ou indirectement. Elles sont au titre des présentes qualifiées de « client » ou de « contact » ;
- -« destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des destinataires internes que des organismes extérieurs (prestataires de services supports, l'Administration judiciaire et ses auxiliaires, les instances ordinales, etc.).

Le RGPD, en son article 12, impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

2.OBJET

Pour satisfaire à ses besoins, WODLING IMMOBILIER met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et contacts.

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information de WODLING IMMOBILIER et ainsi de formaliser les droits et les obligations de ses clients et contacts au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

3.PORTEEE

La présente politique de protection des données à caractère personnel a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place du traitement des données à caractère

personnel des clients et contacts de WODLING IMMOBILIER.

La présente politique ne porte que sur les traitements dont WODLING IMMOBILIER est responsable ainsi que sur les données qualifiées de « structurées ».

Le traitement de données à caractère personnel peut être géré directement par WODLING IMMOBILIER ou par le biais d'un sous-traitant spécifiquement désigné par lui.

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre WODLING IMMOBILIER et ses clients et contacts, notamment ses conditions générales d'intervention ou sa politique cookies.

4. PRINCIPES GENERAUX & ENGAGEMENT

Aucun traitement n'est mis en œuvre par WODLING IMMOBILIER concernant des données de clients et contacts s'il ne porte pas sur des données à caractère personnel collectées par ou pour ses services ou traitées en relation avec ses services et s'il ne répond pas aux principes généraux du RGPD.

Tout nouveau traitement, modification ou suppression d'un traitement existant sera porté à la connaissance des clients et contacts par le biais d'une modification de la présente politique.

5. TYPES DE DONNEES COLLECTEES

Données non techniques
(selon les cas d'usage)

- Identité et identification (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro mandat/client, CNI)
- Coordonnées (e-mail, adresse postale, numéro de téléphone) : notamment pour l'envoi de newsletter
- Vie personnelle / professionnelle lorsque c'est nécessaire
- Données bancaires si nécessaire

Données techniques
(selon les cas d'usage)

- Données d'identification (adresse IP)
- Données d'acceptation (clic)
- Données de localisation

WODLING IMMOBILIER ne traite pas de données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD, hormis celles comprises à l'article 9.2 f), autrement dit les données nécessaires « à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ou chaque fois que des juridictions agissent dans le cadre de leur fonction juridictionnelle ».

6. ORIGINES DES DONNÉES

WODLING IMMOBILIER collecte les données de ses clients et de ses contacts à partir de :

- -données fournies par le client (formulaire papier, mandat de vente ou de location) ;
- -cartes de visites ;
- -e-mail ;
- -fiches ou formulaires électroniques remplis par le client ;
- -inscription à nos services en ligne (site web, réseaux sociaux, ...)

7. FINALITES DU TRAITEMENT

Selon les cas, WODLING IMMOBILIER traite vos données pour les finalités suivantes

- -gestion de la relation client (GRC) ;
- -gestion de la relation contact (GRP) ;
- -suivi des achats / ventes de biens immobiliers ;
- -gestion du service client (par téléphone ou en ligne) ;
- -envoi de vœux de la part de WODLING IMMOBILIER ;
- -amélioration de nos services ;
- -réponse à nos obligations administratives ;
- -mise en relation de clients et de professionnels ;
- -réalisation de statistiques.

8. BASE LEGALE

Les finalités de traitement présentées ci-dessus reposent sur les conditions de licéité suivantes :

Clients : Exécution précontractuelle ou contractuelle

Contacts : Intérêt légitime et lorsque la loi le requiert, le consentement

9. DESTINATAIRES DES DONNEES

WODLING IMMOBILIER s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes autorisés.

Destinataires internes Destinataires externes

- - le personnel habilité du service de la direction, services administratifs, et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- -Prestataires ou services support (ex prestataire informatique, reprographie, etc...)
- -Administration judiciaire, auxiliaires de justice, avocats, experts, mandataires, huissiers, enquêteurs, etc.
- - le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;
- -Instances ordinales

- -Administration
- -Le personnel habilité des sous-traitants

Les destinataires des données à caractère personnel des clients et contacts au sein de WODLING IMMOBILIER sont soumis à une obligation de confidentialité. WODLING IMMOBILIER décide quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel de clients et prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, WODLING IMMOBILIER n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

10. DUREE DE CONSERVATION

La durée de conservation des données est définie par WODLING IMMOBILIER au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et à défaut en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux clients	Pendant la durée des relations contractuelles avec WODLING IMMOBILIER, augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription
Données relatives aux utilisateurs	Pendant la durée nécessaire à la réalisation des prestations assurées par WODLING IMMOBILIER et 1 an après la dernière intervention Cookies : 13 mois
Données relatives aux contacts et prospects	3 ans à compter de leur collecte par WODLING IMMOBILIER ou du dernier contact émanant du prospect / du contact
Données techniques	1 an à compter de leur collecte
Données bancaires	Supprimées dès la transaction réalisée, sauf accord exprès du client Si contestation de la transaction : conservation 13 mois en archivage suivant la date de débit
Lutte contre le blanchiment	5 ans à compter de leur collecte

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Il est rappelé aux clients et contacts que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que WODLING IMMOBILIER n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

11. DROIT D'ACCÈS (DROIT DE COPIE)

Les clients et contacts disposent traditionnellement d'un droit de demander à WODLING IMMOBILIER la confirmation que des données les concernant sont ou non traitées.

Les clients et contacts disposent également d'un droit d'accès, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

- -la demande émane de la personne elle-même et est accompagnée d'une copie d'un titre d'identité, à jour ;
- -être formulée par écrit à l'adresse suivante : WODLING IMMOBILIER– 2 RUE ICARE A ENTZHEIM ou à l'adresse e-mail : immo.wodling@wanadoo.fr

Les clients et contacts ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de WODLING IMMOBILIER.

Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, WODLING IMMOBILIER pourra exiger la prise en charge financière de ce coût par les clients et contacts.

Si les clients et contacts présentent leur demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées lui seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Les clients et contacts sont informés que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser WODLING IMMOBILIER

12. MISE A JOUR – ACTUALISATION ET RECTIFICATION

WODLING IMMOBILIER satisfait aux demandes de mise à jour :

- -automatiquement pour les modifications en ligne sur des champs qui techniquement ou légalement peuvent être mis à jour ;
- -sur demande écrite émanant de la personne elle-même qui doit justifier de son identité.

13. DROIT À L'EFFACEMENT

Le droit à l'effacement des clients et contacts ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, les clients et contacts pourront demander l'effacement de leurs données dans les cas limitatifs suivants :

- -les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- -lorsque la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;

- -la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par WODLING IMMOBILIER et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- -la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- -les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et contacts sont informés qu'il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le service concerné devra donc vérifier votre identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles vous concernant à une autre personne que vous.

14. DROIT À LA LIMITATION

Les clients et contacts sont informés que ce droit n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où le traitement opéré par WODLING IMMOBILIER est licite et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat commercial.

15. DROIT A LA PORTABILITÉ

WODLING IMMOBILIER fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiquées par les clients ou les contacts eux-mêmes, sur des services en ligne proposés par WODLING IMMOBILIER et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas les données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

16. DÉCISION INDIVIDUELLE AUTOMATISÉE

WODLING IMMOBILIER ne procède pas à des décisions individuelles automatisées.

17. DROIT POST MORTEM

Les clients et contacts sont informés qu'ils disposent du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de leurs droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse immo.wodling@wanadoo.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante WODLING IMMOBILIER – 2 RUE ICARE 67960 ENTZHEIM accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

18. CARACTÈRE FACULTATIF OU OBLIGATOIRE DES RÉPONSES

Les clients et contacts sont informés sur chaque formulaire de collecte des données à caractère personnel du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

Dans le cas où des réponses sont obligatoires, WODLING IMMOBILIER explique aux clients et contacts les conséquences d'une absence de réponse.

19. DROIT D'USAGE

WODLING IMMOBILIER se voit conférer par les clients et contacts un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités exposées ci-dessus.

Toutefois, les données enrichies qui sont le fruit d'un travail de traitement et d'analyse de WODLING IMMOBILIER, autrement appelées les données enrichies, demeurent sa propriété exclusive (analyse d'usage, statistiques, etc.).

20. SOUS-TRAITANCE

WODLING IMMOBILIER informe ses clients et contacts qu'il pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, WODLING IMMOBILIER s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

WODLING IMMOBILIER s'engage à signer avec tous ses sous-traitants un contrat écrit et impose aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données que lui. De plus, WODLING IMMOBILIER se réserve le droit de procéder à un audit auprès de ses sous-traitants afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.

21. SÉCURITÉ

Il appartient à WODLING IMMOBILIER de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physique ou logique, qu'il estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

-gestion des habilitations pour l'accès aux données ;

- -mesures de sauvegarde interne ;
- -processus d'identification ;
- -conduite d'audits de sécurité ;
- -l'adoption d'une politique de sécurité des systèmes d'information ;
- -l'adoption de plans de continuité / de reprise d'activité ;
- -l'utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

Pour ce faire, WODLING IMMOBILIER peut se faire assister de tout tiers de son choix pour procéder, aux fréquences qu'il estimera nécessaires, à des audits de vulnérabilité ou des tests d'intrusion.

En tout état de cause, WODLING IMMOBILIER s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure. Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

En cas de sous-traitance d'une partie ou de la totalité d'un traitement de données à caractère personnel, WODLING IMMOBILIER s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants des garanties de sécurité par le biais de mesures techniques de protection de ces données et les moyens humains appropriés.

22. VIOLATION DE DONNÉES

En cas de violation de données à caractère personnel, WODLING IMMOBILIER s'engage à en notifier à la Cnil dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les clients et contacts et que les données n'ont pas été protégées, WODLING IMMOBILIER:

- -en avisera les clients et contacts concernés ;
- -communiquera aux clients et contacts concernés les informations et recommandations nécessaires.

23. REGISTRE DES TRAITEMENTS

WODLING IMMOBILIER n'est pas tenu de procéder à la mise en œuvre d'un registre des traitements.

24. DROIT D'INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION AUPRES DE LA CNIL

Les clients et contacts concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la Cnil en France, si celui-ci estime que le traitement de données à caractère personnel le concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

Cnil – Service des plaintes
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Tél : 01 53 73 22 22

25.ÉVOLUTION

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la Cnil ou des usages. Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des clients et contacts par tout moyen choisi par WODLING IMMOBILIER en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

26. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter notre référent RGPD à l'adresse électronique suivante : immo.wodling@wanadoo.fr.
Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la Cnil www.cnil.fr.