

Charte de protection des données personnelles - 07/02/2019

La charte de protection des données personnelles détaille la manière dont nous collectons, gérons et traitons vos données personnelles. Cette charte clarifie vos droits et vous permet de gérer vos préférences conformément au règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit RGPD, règlement n°2016-679 en complément de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

COLLECTE DES DONNÉES

Vos données personnelles et informations peuvent être collectées par le biais de différents canaux dans le cadre de la gestion de l'ensemble de vos contrats d'entretiens, demandes d'intervention et lors de la facturation de nos services :

- Lors de vos échanges téléphoniques avec nos conseillers clientèle,
- Lors d'échanges physiques avec nos techniciens lors d'interventions,
- Sur internet depuis :
 - votre espace client
 - nos formulaires de souscription et de demandes en ligne
- Par courrier, lors du traitement de vos différentes demandes.

Nous utilisons aussi des données qui sont collectées de manière systématique, telles que décrites ci-dessous :

- les données liées aux échanges avec nos conseillers. Pour un meilleur suivi de service, nous enregistrons le motif de votre prise de contact, la date et l'heure. Lors d'un contact par internet, la transcription de votre conversation peut être collectée. Lors d'un échange téléphonique, ce dernier peut être enregistré à des fins de formation des conseillers clientèle,
- les données de navigation internet sur notre site, collectées par des cookies, des balises Web et d'autres technologies, y compris des données publicitaires. Pour en savoir plus, veuillez consulter la rubrique mentions légales sur notre site internet.

Le Code civil et la loi du 6 juillet 1989 ayant fixé des règles de répartition des réparations entre bailleur et locataire, nous sommes également amenés à collecter des données personnelles concernant le bailleur (respectivement le locataire ou occupant du logement) lorsque vous êtes locataire ou occupant du logement (respectivement propriétaire du logement). Ces données du bailleur (respectivement du locataire ou occupant du logement) sont utilisées à la seule fin de gestion de vos contrats d'entretien ou de nos interventions pour entretien-dépannage des équipements du logement, en particulier dans le cadre de :

- l'émission des devis et factures portant sur l'intervention (main-d'œuvre et déplacement) et sur les pièces de rechange, ces devis et factures incombant selon les cas au bailleur et/ou au locataire/occupant du logement,
- l'organisation de nos interventions et de la prise de rendez-vous avec l'occupant du logement.

Dans ce cas, Cham avertit directement le bailleur (respectivement le locataire ou occupant du logement) pour l'en informer.

UTILISATION DES DONNÉES

Conformément à la réglementation sur la protection des données, nous utilisons vos données personnelles dans un cadre bien défini.

Les données que nous collectons nous permettent en premier lieu, de gérer votre contrat d'entretien (données de contrat, gestion des contacts, gestion de la vie du contrat...) et vos demandes d'intervention, paiements, réclamations éventuelles. La durée de conservation est liée à la finalité du traitement pour lequel les données sont collectées, celle-ci vous est indiquée lors de la collecte de ces données à caractère personnel.

Ces données nous permettent de vous apporter des conseils personnalisés autour de votre contrat d'entretien ou autre intervention et de vous proposer le meilleur service lors de la réalisation de nos prestations.

Lorsque vous nous en faites la demande, nous pouvons vous accompagner dans le financement du remplacement de votre chaudière via notre partenaire financier DOMOFINANCE. Nous utilisons uniquement des informations que vous avez accepté de nous transmettre directement.

PARTAGE DES DONNÉES

Pour réaliser les finalités ci-dessus, nous pouvons partager vos données avec des tiers, ce partage de données étant encadré par des conventions spécifiques entre nous et ces tiers. En particulier :

- Lorsque vous nous en faites la demande, nous pouvons vous accompagner en sur le financement pour l'achat et la pose d'un nouvel équipement avec notre

partenaire financier DOMOFINANCE. Dans le cadre de la convention d'agrément d'Intermédiaire qui nous lie à DOMOFINANCE, nous sommes amenés à collecter des données personnelles que nous ne pouvons utiliser que pour les seuls besoins de la Convention d'Agrément et que nous ne pouvons utiliser d'une quelconque façon pour notre propre compte ni celui d'un tiers.

- Dans le cadre des conventions signées avec les constructeurs d'équipements, nous sommes amenés à collecter des données personnelles destinées à la gestion du service réalisé pour les constructeurs (mises en service, interventions sous garantie...) et dont l'utilisation est encadrée par ces conventions.

Vous pouvez aussi choisir d'intégrer des objets connectés à votre compte pour des finalités que vous aurez choisies.

VOS DROITS ET INFORMATIONS

Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles en exerçant votre droit d'accès. Si des données sont erronées ou obsolètes, vous pouvez exercer votre droit de rectification pour les mettre à jour. Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli pour effacer vos données conformément à la législation en vigueur ou exercer votre droit à la limitation et à la portabilité. Néanmoins, nous ne pouvons pas effacer les données soumises à une contrainte réglementaire nous imposant leur conservation sur une période donnée.

Nous mettons à votre disposition plusieurs canaux vous permettant d'exercer vos droits. Vous pouvez exercer vos autres droits à partir de l'espace client en remplissant le formulaire spécifique à cet effet dans la rubrique « nous contacter ». Si vous n'avez pas d'espace client, vous pouvez faire une demande d'exercice de vos droits (à condition de justifier votre identité en fournissant une copie de votre pièce d'identité) en :

- Ecrivant un **courrier électronique** à l'adresse conformite-rgpd@groupecham.fr

Si toutefois vous rencontrez des difficultés, vous pouvez aussi vous adresser à notre délégué à la protection des données personnelles par mail à l'adresse dpo@groupecham.fr.

- Ecrivant un **courrier** à l'adresse ci-dessous :

Cham – Conformité RGPD, 11 rue du saule trapu – CS 85605 – 91882 Massy Cedex

Conformément à la législation, nous nous permettons de rejeter les demandes déraisonnables ou dont l'acceptation n'est pas exigée par la loi, notamment celles qui seraient difficiles à mettre en place, qui exigeraient un effort technique disproportionné ou qui pourraient occasionner des fraudes.

En cas de réclamations contre le groupe Cham, l'utilisateur peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)

SÉCURITÉ DE VOS DONNEES

Nous mettons en œuvre des mesures administratives, logiques, et physiques pour protéger la sécurité de vos données personnelles contre le vol ainsi que l'accès, l'utilisation et la modification non autorisés.

Des mesures techniques sont prises pour que les systèmes informatiques supportant le traitement de données à caractère personnel respectent les exigences internes de Cham. Des mesures organisationnelles sont prises pour que toute application supportant le traitement de données à caractère personnel soit soumise à un processus d'intégration de la sécurité dans les projets conformément aux exigences de Cham.

CONSERVATION DE VOS DONNEES

Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation établie avec vous, et jusqu'à 10 ans maximum après, selon la nature de la relation concernée. Les données ainsi collectées ne seront ni cédées, ni échangées ou louées. Dans l'hypothèse où vous ne fourniriez pas ces informations, Cham pourrait ne pas être en mesure de traiter les dossiers correspondants. Conformément aux textes susvisés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de suppression, de limitation ou de portabilité portant sur les données vous concernant.

MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PRÉSENTE CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES

La présente Charte de protection des données sera mise à jour pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires et opérationnelles. Nous vous invitons à la consulter régulièrement