

# Politique de confidentialité

Version en date du 21/01/2019

## Préambule

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018 et vient compléter la législation en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour votre information, une donnée à caractère personnel correspond à toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (nom, prénom, adresse, mail, téléphone, numéro de contrat, numéro CB, ...).

Un traitement de données à caractère personnel désigne toute opération sur ce type de données (collecte, stockage, transmission, suppression, ..., que cela soit sur papier ou informatique. Le responsable de traitement est la personne qui détermine ces finalités de chaque traitement et les moyens pour atteindre ces finalités.

Pour la Société COI, la protection de vos données est une priorité. Aussi, dans un souci de transparence, la présente Politique de Confidentialité a pour objectif notamment de vous expliquer pourquoi vos données personnelles sont collectées et traitées par la Société COI, en sa qualité de responsable de traitement, comment celles-ci sont traitées, quels sont les droits dont vous disposez sur vos données et comment vous pouvez les exercer.

La Société COI se réserve le droit de modifier à tout moment la présente Politique de Confidentialité. Toute modification prendra effet immédiatement.

Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement de notre Politique, accessible depuis toutes les pages du Site et ce, afin de vous tenir informé de la dernière version en ligne applicable. Pour les changements que nous estimons les plus significatifs, une notification sera faite sur le Site. Nous vous invitons également à vérifier la date indiquée sur la présente Politique afin de connaître la date de la dernière mise à jour.

## Sommaire

<b>1. Pourquoi la Société COI a-t-elle besoin de collecter vos données ?</b> .....	2
<b>2. Quelles sont les données que la Société COI collecte ?</b> .....	3
<b>3. Sur quel fondement juridique repose les traitements de vos données ?</b> .....	4
<b>4. Combien de temps sont conservées vos données ?</b> .....	5
<b>5. Quels sont vos droits et comment les exercer ?</b> .....	7
5.1. Vos droits sur vos données .....	7
5.2. L'exercice de vos droits .....	9
<b>6. Avec qui la Société COI partage-t-elle vos données ?</b> .....	10
<b>7. Vos données sont-elles transférées hors UE ?</b> .....	11
<b>8. Comment la Société COI sécurise-t-elle le traitement vos données ?</b> .....	11
<b>9. Champs obligatoires</b> .....	13
<b>10. Politique Cookies</b> .....	13
<b>11. Privacy by Design/by Default</b> .....	13
<b>12. Accountability</b> .....	13

### 1. Pourquoi la Société COI a-t-elle besoin de collecter vos données ?

Les données que la Société COI collecte sont nécessaires pour lui permettre de répondre aux finalités suivantes :

Pour ce qui concerne les données des clients et prospects :

- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, le traitement des commandes, les livraisons, les factures, la comptabilité, et en particulier la gestion des comptes clients ;
- le suivi de la relation client : réalisation d'enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations et du service après vente,
- la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits,
- effectuer des opérations relatives à la prospection ;
- sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion; réalisation d'opérations de sollicitations ;
- élaboration de statistiques commerciales ;
- organisation de jeux-concours ou de toute opération promotionnelle à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de régulation des jeux en ligne ;
- la cession, la location ou l'échange de ses fichiers de clients et de ses fichiers de prospects ;
- l'actualisation de ses fichiers de prospection par l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application des dispositions du code de la consommation ;

- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- la gestion des impayés et du contentieux;
- la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus ;
- la gestion de la comptabilité générale,
- la gestion des cookies ;
- la gestion des abonnements aux newsletters.

Pour ce qui concerne les données des Fournisseurs partenaires,

- la gestion des fichiers fournisseurs: effectuer les opérations administratives liées aux contrats ; commandes ; livraisons et aux factures, à la comptabilité pour ce qui a trait à la gestion des comptes fournisseurs;
- fournir des sélections de fournisseurs pour les besoins de la Société COI;
- entretenir une documentation sur les fournisseurs.

Question

De façon générale, la Société COI ne traite aucune de vos données à des fins incompatibles avec celles pour lesquelles elles ont été collectées, sauf accord préalable de votre part.

## **2. Quelles sont les données que la Société COI collecte ?**

La Société COI collecte différents types de données personnelles vous concernant :

- **Les données personnelles que vous nous communiquez directement :**
  - Lorsque vous remplissez un formulaire de contact (par exemple, formulaire de contact sur notre site) : nom, prénom, numéro de téléphone, email, immatriculation du véhicule,
  - Lorsque vous remplissez une demande de devis,
  - Lorsque vous contactez le service client pour poser une question, introduire une réclamation,
  - Lors de l'établissement d'une facture,
  - Lors de la livraison de produits,
  - Lorsque vous participez à un jeu-concours, à une enquête, un sondage,
  - Lorsque vous vous inscrivez à notre newsletter,
  - Lorsque vous nous adressez votre candidature spontanée,
  - .....

- De façon générale, lorsque vous échangez avec la Société COI de toute autre manière.

La communication de vos données personnelles est volontaire. Toutefois, certaines informations, identifiées par un astérisque, sont indispensables à la Société COI pour traiter votre demande. Sans ces informations, la Société COI ne pourra traiter votre demande.

- **Les données personnelles que nous collectons automatiquement**

Nous collectons automatiquement certaines informations vous concernant lorsque vous accédez au Site de la Société COI, notamment, les informations sur votre navigation. La Société COI utilise des cookies et d'autres technologies de suivi pour collecter des informations vous concernant lorsque vous interagissez avec le Site de la Société COI.

Pour en savoir plus sur les cookies et la manière de les désactiver, veuillez consulter la Politique Cookies.

### **3. Sur quel fondement juridique repose les traitements de vos données ?**

La Société COI collecte vos données personnelles pour les finalités décrites au point 1 de la présente Politique. Dans tous les cas, la Société COI collecte vos données, uniquement lorsque leur collecte et leur traitement reposent sur un fondement juridique.

#### **L'exécution des relations contractuelles avec la Société COI**

Vos données sont nécessaires à l'exécution du contrat auquel vous avez souscrit ou vous souhaitez souscrire. Sur cette base juridique contractuelle, tout refus de communiquer vos données personnelles empêchera la conclusion et l'exécution du contrat.

- Les opérations relatives à la gestion des clients : contrats, commandes, livraison, facture,
- Le suivi de la relation client : gestion des réclamations, service après-vente,
- La gestion des impayés et des contentieux.

En matière de gestion des fichiers fournisseurs, les opérations administratives liées aux contrats, commandes, livraison, factures ont également pour base juridique l'exécution du contrat entre la Société COI et le fournisseur concerné.

#### **Le respect d'une obligation légale à laquelle est soumise la Société COI**

Certaines de vos données sont traitées par la Société COI pour répondre à ses obligations légales, notamment :

- répondre à ses obligations légales, notamment aux règles comptables applicables, en matière de gestion des comptes clients mais aussi des comptes fournisseurs,
- gérer les demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition,
- vérifier l'âge du participant à un jeu concours.

### **Votre consentement**

Sous réserve d'avoir obtenu votre consentement préalable, la Société COI peut traiter vos données pour :

- vous transmettre des offres commerciales sur ses produits et services,
- vous proposer des offres de ses partenaires,
- vous envoyer des newsletters,
- déposer des cookies dans les conditions décrites dans la Politique Cookies,

A tout moment, vous pouvez revenir sur votre choix et retirer votre consentement, selon les modalités décrites dans la section 5.2 de la présente Politique, sans toutefois remettre en cause la légalité du traitement reposant sur le consentement et mis en oeuvre avant le retrait.

### **Les intérêts légitimes de la Société COI**

La Société COI pourra traiter vos données personnelles aux fins de poursuite de son intérêt légitime notamment, pour :

- réaliser des enquêtes de satisfaction,
- sélectionner des clients pour des études, sondages, tests produit,
- organiser des jeux-concours,
- sélectionner des fournisseurs,
- tenir une documentation sur les fournisseurs,
- en matière de recrutement, la vérification des compétences professionnelles du candidat au regard du poste à pourvoir ou des postes susceptibles d'être pourvus.

## **4. Combien de temps sont conservées vos données ?**

Vos données sont conservées par la Société COI pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités visées au point 1 des présentes, majorées des délais légaux de prescription.

### **En matière de gestion des clients et prospects**

Vos données seront conservées que pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale (adhésion à la carte de fidélité, souscription à une garantie, ...). A l'issue de la relation commerciale (par exemple, à compter d'un achat, de la date d'expiration d'une garantie, ou du dernier contact émanant du client), vos données pourront être conservées et utilisées par la Société COI à des fins de prospection commerciale pendant un délai de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai de trois ans, la Société COI pourra reprendre contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de votre part, vos données seront supprimées ou archivées conformément aux dispositions en vigueur.

Toutefois, la Société COI pourra être amenée à archiver certaines de vos données destinées à répondre à une obligation légale ou à des fins probatoires, aux fins d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, dans le cas d'un litige ou une réclamation en cours. Dans ce dernier cas, la Société COI conservera vos données pendant le temps nécessaire au règlement du litige ou de la réclamation, selon les règles de prescription applicables. Enfin, vos données pourront être conservées par la Société COI à des fins d'analyses et de statistiques après avoir été anonymisées de façon irréversible.

Si vous êtes prospect non client de la Société COI, vos données personnelles pourront être conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte par la Société COI ou du dernier contact émanant de vous, en qualité de prospect (par exemple, une demande de documentation). Au terme de ce délai de trois ans, la Société COI pourra reprendre contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de votre part, vos données seront supprimées ou archivées conformément aux dispositions en vigueur.

En cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant un délai d'un (1) an. En cas d'exercice du droit d'opposition, ces données pourront être archivées pendant un délai de trois (3) ans.

Vos données relatives à votre carte bancaire ne sont en aucun cas collectées par la Société COI.

Si vous exercez votre droit d'opposition (cf. article 5) à recevoir de la prospection auprès de la Société COI, les informations permettant de prendre en compte votre droit d'opposition seront conservées au minimum trois (3) ans à compter de l'exercice de ce droit. Ces données ne seront en aucun cas être utilisées à d'autres fins que la gestion du droit d'opposition et seules les

données nécessaires à la prise en compte du droit d'opposition doivent être conservées (par exemple, l'adresse électronique).

Les cookies seront conservés pendant treize mois maximum puis supprimés.

Dans le cadre de l'organisation d'un jeu concours, les données collectées seront conservées pour toute la durée du jeu concours jusqu'à l'attribution des lots gagnés.

### **Concernant les fichiers Fournisseurs partenaires**

Les données à caractère personnel recueillies à l'occasion de la gestion des fichiers fournisseurs sont conservées conformément aux dispositions légales applicables.

### **En matière de recrutement**

Sauf avis contraire de la part du candidat, COI conservera son dossier pendant deux ans afin de reprendre contact avec lui si son profil correspond à l'une de nos recherches futures. A l'issue de ce délai de deux ans, ses données seront automatiquement détruites, sauf accord formel de sa part.

Pour de plus amples informations sur les durées de conservation de vos données, vous pouvez vous rapprocher du DPO de la Société COI: [dpo@gbh.fr](mailto:dpo@gbh.fr).

## **5. Quels sont vos droits et comment les exercer ?**

### **5.1. Vos droits sur vos données**

#### **Droit d'accès à vos données**

Vous pouvez obtenir de la Société COI la confirmation que vos données sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès à l'ensemble des données et informations détenu par la Société COI.

#### **Droit de rectification de vos données**

Vous pouvez obtenir de la Société COI, dans les meilleurs délais, la rectification des données vous concernant qui seraient inexactes ou erronées. Vous pouvez également demander à ce que vos données soient complétées, le cas échéant.

#### **Droit à l'effacement de vos données**

Sauf exceptions légales, vous pouvez demander à la Société COI l'effacement, dans les meilleurs délais, de vos données, si notamment, vous estimez que le traitement réalisé par la Société COI sur vos données n'est plus nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

### **Droit à la portabilité de vos données**

Vous avez la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format ouvert et lisible par une machine ou de demander à la Société COI de les transmettre à un autre organisme. Seules sont concernées par ce droit, les données que vous avez fournies activement et consciemment à la Société COI (par exemple, les données que vous avez renseignées dans un formulaire en ligne) ou les données générées lors de l'utilisation d'un service ou d'un dispositif dans le cadre de la conclusion ou de la gestion de votre contrat, et qui sont traitées de manière automatisée, sur la base du consentement ou de l'exécution d'un contrat.

### **Droit d'opposition**

En cas de traitement de vos données à des fins de prospection, vous pouvez vous y opposer, à tout moment (Voir point 5.2 de la présente Politique). De même, vous pouvez vous opposer à la diffusion de publicité ciblée (Cookies).

### **Droit à la limitation du traitement de vos données**

Vous pouvez demander à la Société COI de conserver vos données sans pouvoir les utiliser, dans l'un des cas suivants :

- vous contestez l'exactitude des données utilisées par la Société COI,
- vous vous opposez à ce que vos données soient traitées,
- en cas d'usage illicite mais vous vous opposez à leur effacement,
- vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

### **Droit de retirer votre consentement au traitement de vos données**

Lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre consentement (envoi de nos offres commerciales électroniques, par exemple), vous avez la possibilité de retirer, à tout moment, votre consentement (Voir point 5.2 de la présente Politique).

De même, pour retirer votre consentement aux cookies, vous pourrez le faire selon les modalités mentionnées dans la Politique Cookies.

### **Droit de donner des directives post mortem**

Vous avez la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Ces directives définissent la manière dont vous souhaitez que soient exercés, après votre décès, vos droits sur vos données. Vous pouvez nous transmettre ces directives en nous adressant un courrier, mentionnant en objet « Directives post mortem », à l'adresse suivante : [dpo@gbh.fr](mailto:dpo@gbh.fr). Vous pouvez, à tout moment, modifier ou révoquer vos directives.



## **Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL**

Si vous considérez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection de vos données n'est pas assurée conformément au RGPD, vous pouvez, à tout moment, introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL), directement sur le Site de la CNIL ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

### **5.2. L'exercice de vos droits**

Pour exercer l'un de vos droits, adressez votre demande à : [dpo@gbh.fr](mailto:dpo@gbh.fr) ou au 01 rue Gustave Eiffel, ZAC 2000, Le Port (en précisant « A l'attention du DPO »).

Toute demande doit préciser, en objet, le motif de la demande (exercice du droit d'accès, d'opposition, ...) et la société concernée par la demande (Société COI). La demande doit également être accompagnée d'une copie recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité et portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

La Société COI vous adressera sa réponse dans un délai maximum de un (1) mois, à compter de la date de réception de votre demande. Ce délai peut toutefois être prolongé de deux (2) mois en raison de la complexité et du nombre de demandes.

Si vous estimez, après avoir contacté la Société COI, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

### **Prospection et publicité ciblée**

Dès lors que vous avez accepté de recevoir des offres commerciales de la part de la Société COI, vous pouvez, à tout moment, revenir sur votre choix en renvoyant STOP, comme indiqué dans les SMS qui vous sont envoyés. Si vous avez accepté de recevoir des newsletters de la part de la Société COI, vous pourrez à tout moment, manifester votre souhait de ne plus en être destinataire, grâce au lien de désinscription présent dans chacune des lettres d'information.

De manière générale, pour toute question relative à la présente politique de protection des données ou pour toute demande relative à la gestion de vos données personnelles par la Société COI, vous pouvez adresser votre demande par email ou par courrier, comme indiqué ci-dessus.

## **6. Avec qui la Société COI partage-t-elle vos données ?**

La Société COI est également susceptible de transmettre vos données aux entités suivantes lorsque cela est rendu nécessaire pour répondre à l'une des finalités visées au point 1 des présentes :

En matière de gestion des fichiers clients et prospects, peuvent avoir accès à vos données ou être destinataires de vos données :

- le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ;
- le personnel habilité des sous-traitants dès lors que le contrat signé entre les sous-traitants et le responsable du traitement fait mention des obligations incombant aux sous-traitants en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données (article 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée) et précise notamment les objectifs de sécurité devant être atteints.
- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés dans les conditions prévues par l'article 6 de la norme ;
- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;
- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

En matière de prospection commerciale, vos données peuvent être transmises aux partenaires de la société COI.

En matière de gestion des fichiers fournisseurs, vos données peuvent être transmises :

- aux personnels chargés du service des achats, des services administratifs et comptables, leurs supérieurs hiérarchiques ainsi que les personnes

liées contractuellement à l'entreprise ou à l'organisme pour assurer sa comptabilité ;

- aux personnes chargées du contrôle (commissaires aux comptes, experts-comptables, service chargé des procédures internes de contrôle) ;
- aux entreprises extérieures liées contractuellement pour l'exécution du contrat ;
- aux organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales ;
- aux auxiliaires de justice et les officiers ministériels dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;
- aux organismes financiers teneurs des comptes mouvementés.

En matière de recrutement, les données des candidats sont destinées au service RH de notre société.

## **7. Vos données sont-elles transférées hors UE ?**

Vos données sont hébergées sur des serveurs sécurisés et situés en France.

Dans le cadre de nos actions d'emailing, vos données sont transférées hors UE, par le biais de notre sous-traitant qui traite vos données dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles. Seules peuvent être transférées les données pertinentes au regard de la finalité poursuivie par le transfert.

## **8. Comment la Société COI sécurise-t-elle le traitement vos données ?**

La Société COI met en œuvre toutes les mesures techniques, physiques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données lors de la collecte, du traitement et du transfert de vos données.

Les infrastructures de la Société COI sont protégées contre les logiciels malveillants (virus, spyware, ...) ; la sécurité de votre terminal relève de votre responsabilité.

Dans le cas où COI serait susceptible de faire appel à des prestataires pour traiter une partie de vos données, COI s'engage à vérifier qu'ils présentent des garanties suffisantes pour assurer la protection des données personnelles qui leur sont confiées et à leur faire signer des clauses de confidentialité conformes à l'article 28 du RGPD.

En cas de violation de données à caractère personnel, c'est-à-dire en cas d'incident de sécurité, d'origine malveillante ou non et se produisant de manière intentionnelle ou non, ayant comme conséquence de compromettre l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de vos données personnelles, COI s'engage à respecter les obligations suivantes :

POUR VOUS, LA VIOLATION DES DONNEES ENGENDRE	AUCUN RISQUE	UN RISQUE	UN RISQUE ELEVE
<b>Documentation interne</b> , dans le « registre des violations »	X	X	X
Notification à la CNIL, dans un délai maximal de 72h	-	X	X
<b>Nous vous en informons</b> dans les meilleurs délais	-	-	X

Le « registre des violations » contient les éléments suivants :

- la nature de la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif des personnes concernées ;
- les catégories et le nombre approximatif de fichiers concernés ;
- les conséquences probables de la violation ;
- les mesures prises pour remédier à la violation et, le cas échéant, pour limiter les conséquences négatives de la violation ;
- le cas échéant, la justification de l'absence de notification auprès de la CNIL ou d'information aux personnes concernées.

Pour autant, et conformément à la réglementation en vigueur, nous ne sommes pas tenus de vous informer d'une violation dans les cas suivants :

- vos données à caractère personnel sont protégées par des mesures les rendant incompréhensibles pour toute personne qui n'est pas autorisée à y avoir accès ;
- des mesures ont été prises afin que le risque ne soit plus susceptible de se matérialiser ;
- cette communication exige pour nous des efforts disproportionnés, ne disposant notamment d'aucun élément permettant de vous contacter pour vous en informer.

## **9. Champs obligatoires**

Les champs indiqués par un astérisque dans nos formulaires sont obligatoires. Les conséquences en cas de défaut de réponse sont uniquement l'absence de prise en compte de votre demande. L'obligation de fourniture des données demandées est contractuelle, car nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous êtes partie ou de mesures précontractuelles réalisées à votre demande, notamment en cas de demande d'informations ou de devis concernant nos produits et services.

## **10. Politique Cookies**

Voir les détails de notre politique de cookies sur notre site :

<https://coi.re/page/politique-cookies>

## **11. Privacy by Design/by Default**

COI s'engage à intégrer la protection des données à caractère personnel dès la conception d'un projet, d'un service ou de tout autre outil lié à la manipulation de données personnelles, notamment la minimisation des données à caractère personnel, la limitation des finalités de la collecte de données, le respect de l'intégrité et de la confidentialité des données, la limitation des durées de conservation.

## **12. Accountability**

Afin de respecter le principe d'Accountability, COI :

- adopte des procédures internes dans le but d'assurer le respect du règlement (charte informatique, charte de protection des données à caractère personnel) ;
- conserve une trace documentaire de tout traitement effectué sous sa responsabilité ou de celle du sous-traitant (tenue du registre des traitements, accords de confidentialité des salariés et des prestataires, politique de sécurité de l'entreprise, procédures de gestion des demandes d'accès, de rectification, d'opposition...) ;
- réalise des analyses d'impact (PIA) pour les traitements présentant des risques particuliers au regard des droits et libertés.

L'objectif est de fournir une documentation riche permettant de démontrer à tout instant le respect des règles relatives à la protection des données.