Politique de 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 nos sites internet : www.effy.fr, www.quelleenergie.fr, www.calculeo.fr ou www.laprimeenergie.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 et de pixels de suivi intégrés à nos emails.

1. Quelles sont les données collectées ?

Nous collectons et traitons certaines de vos données personnelles et informations par le biais du Site mais aussi par téléphone, par email 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 la souscription à l'une de nos offres et votre inscription sur le Site :

- Les données vous concernant et de nature à vous identifier : votre civilité, nom, prénom, email, numéro de téléphone, adresse postale ;
- Les données relatives à votre habitat : caractéristiques du logement (type, année de construction, taille de la surface à isoler, mode de chauffage, surface habitable…), statut de propriété, etc. ;
- Les données relatives à la composition de votre ménage (nombre de personnes composant le foyer) ;
- Vos données de connexion : adresse email et mot de passe
- Lorsque vous êtes un professionnel, les données relatives à votre société ainsi que celles liées à votre vie professionnelle (poste occupé).

1.1.2. Les informations recueillies dans un formulaire en ligne de description de projet, que vous pouvez remplir si vous souhaitez souscrire à l'une de nos offres.

1.1.3. Les informations que vous nous transmettez lorsque vous contactez notre service-client, notamment 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 ou lorsque vous utilisez notre outil de chat.

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

1.1.6. Les informations contenues dans les documents que vous nous transmettez dans le cadre de votre souscription à l'une de nos offres, notamment dans le cadre d'une demande de Prime Effy.

1.1.7. Les informations que vous renseignez lorsque vous soumettez un commentaire sous un article du Site.

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

Dans le cadre de certaines 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** ») pour préciser votre niveau de précarité énergétique éventuel au sens des CEE et/ou du programme MaPrimeRenov'. Elles nous permettent de calculer le montant des aides, dont la Prime Effy, 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 emails que vous avez avec nos services.

Nous pouvons également être amenés à collecter lors de votre navigation sur le Site via des cookies et traceurs des données d'utilisation et de connexion. Nous pouvons enfin être amenés à collecter, via des pixels de suivi intégrés aux emails que nous vous adressons, des données relatives à votre interaction avec ces messages.

Vous trouverez plus d'informations sur l'utilisation de nos cookies et de nos pixels au sein de notre Politique des Cookies.

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 nos offres et services notamment en vous accompagnant pour :

- L'obtention d'une aide pour la réalisation de vos travaux de rénovation énergétique dans le cadre notamment du dispositif des CEE ou du programme MaPrimeRenov' ;
- Une mise en relation avec des professionnels de la rénovation énergétique lorsque vous nous le demandez ou des particuliers si vous êtes un professionnel ;
- La réalisation des travaux de rénovation énergétique dans le cadre d'une de nos offres ou services ;
- La constitution et gestion des dossiers de demandes de Prime Effy ou aide MaPrimeRenov'.

2.1.2. Vous fournir un espace personnel ou un espace pro vous permettant de suivre vos demandes de Prime Effy et vos dossiers dans le cadre de nos offres.

2.1.3. Vérifier votre identité et vos données personnelles.

2.1.4. Percevoir le cas échéant vos paiements.

2.1.5. La gestion de la facturation

2.1.6. Vous verser le cas échéant les Prime Effy ou l'aide MaPrimeRenov' auxquelles vous pourriez être éligible ou auxquelles votre client est éligible lorsque vous êtes un professionnel disposant d'un mandat.

2.1.7. Lorsque vous êtes un professionnel la gestion de notre relation contractuelle et notamment le suivi de vos certifications.

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. Analyser votre navigation sur le Site et mener des enquêtes de satisfaction pour améliorer nos services.

2.2.2. Améliorer la connaissance de nos clients, établir des statistiques et comptages de fréquentation et d'utilisation des diverses rubriques et contenus de notre Site et de nos services afin d'adapter, de développer, et d'améliorer nos offres et services.

2.2.3. Réaliser des tests avec des outils pour améliorer le traitement de vos dossiers, développer nos offres, améliorer votre expérience.

2.2.4. Proposer des mises en relation avec des fournisseurs d'énergie pour une éventuelle souscription à une nouvelle offre d'énergie.

2.2.5. Permettre, la publication et la modération des commentaires soumis sous les articles du Site, ainsi que le traitement des signalements et des demandes de modification ou de suppression de commentaires.

2.3 Les données personnelles et informations collectées vous concernant, lorsque leur traitement est fondé sur le recueil de votre consentement, sont destinées à :

2.3.1. Des fins commerciales et publicitaires, et notamment à permettre l'affichage de bannières publicitaires en lien avec vos centres d'intérêts.

2.3.2. Des fins de prospection commerciale afin de vous faire bénéficier de services analogues proposés par des professionnels du secteur de l'énergie

3. Qui est le Responsable du traitement ?

Les données à caractère personnel vous concernant, collectés sur le Site, sont traités par Effy Connect, SAS au capital de 1.264.104 euros, immatriculée sous le numéro 504 201 716 RCS PARIS, ayant son siège social 92 Avenue des Champs-Elysées, 75008 Paris.

4. A qui transmettons nous vos données ?

Vos données sont destinées à Effy Connect. 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 Effy Connect 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 certaines prestations de services.

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 vos données pour d'autres usages. Ces destinataires peuvent notamment 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 d'affiliation ;
- Nos prestataires informatiques, techniques et d'hébergement ;
- Nos partenaires de financement et crédits ;
- Nos prestataires de recouvrement des impayés ;
- Nos prestataires en matière d'assurance ;
- Nos prestataires spécialisés dans les solutions d'intelligence artificielle ;
- Nos conseils juridiques externes.

De plus, afin que vous puissiez réaliser vos paiements et/ou que nous puissions vous remettre les fonds qui vous sont dus, MANGOPAY SA met à disposition un service de paiement en qualité de responsable de traitement et traitera vos données personnelles. Les traitements liés à ces paiements sont réalisés par MANGOPAY SA à partir des données que nous collectons via notre Site. Selon l'opération à exécuter, les données personnelles traitées seront limitées au nom, prénom, montant, date de paiement, moyen de paiement utilisé, informations financières (i.e. IBAN). Pour en savoir plus sur le traitement de vos données par MANGOPAY SA, consultez leur politique de confidentialité accessible à l'adresse : www.mangopay.com.

4.3. Aux partenaires de notre réseau dans le cadre du Service mise en relation

Si vous en avez fait la demande et dans le cadre de notre contrat, vous pouvez bénéficier de notre Service de mise en relation avec des partenaires de notre réseau, étant des professionnels de la rénovation énergétique ou encore des fournisseurs d'énergie. Nous leur transmettons les seules données personnelles et informations vous concernant nécessaires à votre mise en relation afin de bénéficier de leurs services.

4.4. A nos sous-traitants dans le cadre d'une Offre Effy Sérénité

La réalisation de certaines de nos offres suppose la réalisation de travaux de rénovation énergétique 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 vos travaux.

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

Certaines de nos offres et services sont proposés dans le cadre de la réglementation liée aux CEE et/ou au programme MaPrimeRenov'. Dès lors, nous transmettons aux organismes administratifs et de contrôle qualité qui gèrent la mise en œuvre de ces dispositifs certaines données et informations vous concernant contenus dans votre dossier de demande de Prime Effy ou d'aide MaPrimeRenov', 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 règlementation 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 est hébergé par : Google Cloud Platform - Google France 8, rue de Londres 75009 Paris, France.

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, Effy Connect 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 et notamment la réglementation spécifique en matière de CEE. 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…). Passé ce délai, elles sont supprimées.

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

- Les données relatives à la gestion de votre espace client ou pro, 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 votre dossier de demande de Prime Effy 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 données relatives aux commentaires sont conservées pendant la durée de leur mise en ligne et, pour les commentaires non publiés ou supprimés, pendant 6 mois à compter de la décision de modération ;
- 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. Vous pouvez également à tout moment modifier certaines de vos données sur votre espace client ou pro.
- **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 Effy Connect, sauf en cas de motifs légitimes et impérieux d'Effy Connect. 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 devrons 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.

8.1 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@effy.fr
- Adresser un courrier à : EFFY CONNECT, Délégué à la Protection des Données, 92 Avenue des Champs-Elysées, 75008 Paris.

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

Effy Connect 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 chiffrons 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.