

# Politique de confidentialité

Quelle est l'utilité de notre Politique de confidentialité ?

**HELLIO INGÉNIERIE**, qui gère le site [www.ingenierie.hellio.com](http://www.ingenierie.hellio.com), accorde une grande importance à la protection et la confidentialité de vos données personnelles qui représentent, pour nous, un gage de sérieux et de confiance.

A ce titre, notre Politique de confidentialité des données personnelles témoigne précisément de notre **volonté de faire respecter**, au sein de **HELLIO INGÉNIERIE**, les règles applicables en matière de protection des données personnelles et, plus particulièrement, celles du Règlement général sur la protection des Données ("RGPD").

En particulier, notre Politique de confidentialité vise à vous informer sur la manière et les raisons pour lesquelles nous traitons vos données personnelles dans le cadre des **services** que nous vous fournissons.

A qui s'adresse notre Politique de confidentialité ?

Si vous avez moins de l'âge légal détaillé ci-dessus, vous n'êtes pas autorisé à utiliser nos services **sans le consentement préalable et explicite** de l'un de vos parents ou du titulaire de l'autorité parentale qui doit nous être adressé par email à l'adresse [dpo@hellio.com](mailto:dpo@hellio.com).

Si vous pensez que nous détenons des données personnelles concernant vos enfants sans y avoir consenti, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse dédiée détaillée ci-dessus.

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et sur quel fondement ?

Nous traitons vos données personnelles essentiellement pour les raisons suivantes :

- **naviguer sur notre site internet, bénéficier de notre service Mon accompagnateur rénov'** (ex : audit énergétique, aide financière à la rénovation, etc.) et pour que nous puissions **répondre à vos demandes** (ex : demandes d'information, réclamations, etc.) sur la base de nos conditions générales d'utilisation et de notre intérêt légitime à vous fournir le meilleur service possible.
- concernant les professionnels, rester informé de nos **dernières offres et événements** par email et téléphone sur la base de notre intérêt légitime à identifier de nouveaux potentiels clients, conformément aux dispositions prévues par la CNIL accessibles [ici](#).

- concernant les particuliers, rester informé de nos **dernières offres et événements** par email et téléphone sur la base, pour les particuliers, de notre intérêt légitime à fidéliser notre clientèle et sur la base de votre consentement, dans le cas où vous ne seriez pas encore clients de nos services.
- **enregistrer les conversations que nous avons avec vous lors de nos appels de prospection commerciale**, sur la base de votre consentement préalable.
- **effectuer des campagnes de publicité en ligne** sur la base de notre intérêt légitime à faire connaître nos activités.
- **répondre à vos questions via notre messagerie en ligne (chatbot)** sur la base de notre intérêt légitime à répondre au mieux à vos demandes ainsi que sur la base de nos CGU.
- **recevoir notre newsletter** qui vous informe sur toutes les actualités concernant nos services sur la base de notre intérêt légitime à fidéliser notre clientèle et sur la base de votre consentement dans le cas où vous ne seriez pas encore client de nos services.
- **gérer notre service client** sur la base de l'exécution du contrat et notre intérêt légitime à prendre en compte vos retours et réclamations pour améliorer nos services.
- **participer à nos jeux concours** sur la base du règlement du jeu associé et notre intérêt légitime à promouvoir nos activités.
- **réaliser des enquêtes de satisfaction** sur la base de notre intérêt légitime à évaluer votre expérience et identifier des axes d'amélioration spécifiques
- **gérer les éventuels impayés**, sur la base de notre intérêt légitime à obtenir une contrepartie à la fourniture de notre service et sur la base de nos conditions générales.
- **nous suivre et commenter nos publications sur les réseaux sociaux** sur la base de notre intérêt légitime à bénéficier d'une page dédiée sur les réseaux sociaux.
- **enregistrer les conversations que nous avons avec vous dans une démarche d'amélioration de notre service client**, sur la base de votre consentement préalable et de notre intérêt légitime à améliorer la qualité de notre service et former notre personnel.

### Comment avons-nous obtenu vos données personnelles ?

Vos données sont collectées **directement auprès de vous** dès lors que vous êtes client de nos services ou "simple" visiteur de notre site [www.ingenierie.hellio.com](http://www.ingenierie.hellio.com) et nous nous engageons à ne traiter vos données que pour les **raisons décrites précédemment**.

Toutefois, nous pouvons également obtenir vos données personnelles de manière indirecte de la part de partenaires si vous y avez consenti préalablement auprès de ces derniers.

En revanche, dès lors que vous publiez volontairement du contenu sur les pages que nous éditons sur les réseaux sociaux, vous reconnaissez être **entièrement responsable** de toute information personnelle que vous pourriez transmettre, quelle que soit la nature et l'origine de l'information fournie.

### Quelles données personnelles traitons-nous et pour combien de temps ?

Nous avons résumé ci-après les **catégories de données personnelles** ainsi que leurs **durées respectives de conservation** :

#### *Pour les professionnels :*

- **Données d'identification professionnelles** (ex : nom, prénom, poste, entreprise, etc.) et **coordonnées** (ex : adresse email et téléphone professionnel, etc.) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.
- **Lorsqu'il y a une confusion entre le nom de votre structure et votre nom personnel** (ex : auto-entrepreneur, TPE, etc.), **données d'ordre économique et financier** (ex : numéro de compte bancaire, code de vérification, etc.) conservées pendant la durée nécessaire à la transaction et à la gestion de la facturation et des paiements à laquelle s'ajoutent les délais de prescription légaux qui sont généralement de 5 ans à 10 ans.

#### *Pour les particuliers :*

- **Données d'identification personnelles** (ex : nom, prénom, etc.) et **coordonnées** (ex : adresse email et téléphone professionnel, etc.) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.
- **Données techniques et administratives pour la constitution de dossiers CEE** (ex : devis ou factures des travaux réalisés, adresse postale du logement, etc.) conservées pendant la durée légale de conservation des documents relatifs aux dispositifs CEE, soit 10 ans après la clôture du dossier, conformément aux exigences réglementaires.
- **Données financières** (ex : revenus ou justificatifs de situation économique (si nécessaires pour des aides ou subventions spécifiques), factures des travaux réalisés ou des prestations énergétiques) conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable, conformément aux obligations légales en matière comptable et fiscale.

#### *Pour les professionnels et les particuliers :*

- **Numéro de téléphone dans le cadre de nos campagnes de prospection commerciale par téléphone** conservé pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact que nous avons eu avec vous.

- **Adresse email**, conservée pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact que nous avons eu avec vous **dans le cadre de nos campagnes de prospection par email**, et conservée jusqu'à la fin de votre abonnement à la newsletter **pour recevoir notre newsletter**.
- **Images de vidéoprotection** collectées à l'aide de nos caméras de vidéoprotection et conservées pendant une durée maximum d'un mois.
- **Données de connexion** (ex : logs, adresse IP, etc.) conservées pendant une durée de 1 an.

A l'expiration des durées de conservation applicables, la suppression de vos données personnelles est **irréversible** et nous ne pourrons plus vous les communiquer passé ce délai. Tout au plus, nous pouvons uniquement conserver des données anonymes à des fins de **statistiques**.

Veillez également noter qu'en cas de **contentieux**, nous avons pour obligation de conserver **l'intégralité** des données personnelles vous concernant durant toute la durée de traitement du dossier même après l'expiration de leurs durées de conservation décrites précédemment.

#### De quels droits disposez-vous pour contrôler l'usage de vos données personnelles ?

La réglementation applicable en matière de protection des données vous octroie **des droits spécifiques** que vous pouvez exercer, **à tout moment** et **gratuitement**, afin de contrôler l'usage que nous faisons de vos données.

- Droit d'**accès** et de **copie** de vos données personnelles dès lors que cette demande n'est pas en contradiction avec le secret des affaires, la confidentialité, ou encore le secret des correspondances.
- Droit de **rectification** de données personnelles qui seraient erronées, obsolètes ou incomplètes.
- Droit de vous **opposer** aux traitements de vos données personnelles mis en œuvre à des fins de prospection commerciale.
- Pour les consommateurs uniquement, droit de vous **inscrire gratuitement** sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).
- Droit de demander **l'effacement** ("droit à l'oubli") de vos données personnelles qui ne seraient pas essentielles au bon fonctionnement de nos services.
- Droit à la **limitation** de vos données personnelles qui permet de photographier l'utilisation de vos données en cas de contestation sur la légitimité d'un traitement.
- Droit à la **portabilité** de vos données qui vous permet de récupérer une partie de vos données personnelles afin de les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre.

- Droit de donner des **directives** sur le sort de vos données en cas de décès soit par votre intermédiaire, soit par l'intermédiaire d'un tiers de confiance ou d'un ayant-droit.

Pour qu'une demande soit **prise en compte**, il est impératif qu'elle soit effectuée directement par **vous** à l'adresse [dpo@hellio.com](mailto:dpo@hellio.com). Toute demande qui n'est pas effectuée de cette manière **ne peut pas être traitée**.

Les demandes ne peuvent pas émaner d'une autre personne que vous. Nous pouvons donc vous demander la communication d'une **preuve d'identité** en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Nous répondrons à votre demande dans les **meilleurs délais** avec pour limite un **délai maximum** de trois mois à compter de sa réception dans le cas où la demande est techniquement complexe ou si nous recevons de nombreuses demandes au même moment.

Veuillez noter que nous pouvons toujours **refuser** de répondre à toute demande **excessive ou infondée** notamment au regard de son caractère **répétitif**.

### Qui peut avoir accès à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par **nos équipes** et par **nos prestataires techniques** dans l'**unique but de faire fonctionner notre service**.

Nous précisons que nous **contrôlons tous nos prestataires techniques avant de les recruter** afin de s'assurer qu'ils respectent scrupuleusement les règles applicables en matière de protection des données personnelles.

En revanche, nous pouvons, avec votre consentement préalable uniquement, transmettre vos données personnelles à des partenaires. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment en contactant notre DPO à l'adresse [dpo@hellio.com](mailto:dpo@hellio.com).

### Vos données personnelles peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les données personnelles traitées par notre site internet sont exclusivement hébergées dans nos locaux situés au sein de l'Union européenne.

Par ailleurs, nous faisons notre maximum pour n'utiliser que des outils techniques dont les serveurs sont également situés au sein de l'Union européenne. Si toutefois cela n'était pas le cas, nous veillons scrupuleusement à ce qu'ils mettent en œuvre les **garanties appropriées requises pour assurer la confidentialité et la protection de vos données personnelles**.

### Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous mettons en œuvre tous les **moyens techniques** et **organisationnels requis** pour garantir la **sécurité** de vos données personnelles au quotidien et, en particulier, pour lutter contre tout risque de destruction, perte, altération, ou divulgation.

#### Utilisons-nous des cookies lorsque vous naviguez sur notre site internet ?

Nous vous informons que nous utilisons des cookies lorsque vous naviguez sur notre site internet. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre Politique cookies.

#### Qui pouvez-vous contacter pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles ?

Pour garantir au mieux la protection et l'intégrité de vos données, nous avons officiellement nommé un **Délégué à la protection des données ("DPO") indépendant** auprès notre autorité de contrôle.

Vous pouvez à tout moment et gratuitement contacter notre DPO à l'adresse [dpo@hellio.com](mailto:dpo@hellio.com) afin d'obtenir plus d'informations ou de détails sur la manière dont nous traitons vos données.

#### Comment pouvez-vous contacter la CNIL ?

Vous pouvez à tout moment contacter la "**Commission nationale de l'informatique et des libertés**" ou "**CNIL**" aux coordonnées suivantes : Service des plaintes de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80751, 75334 Paris Cedex 07 ou par téléphone au 01.53.73.22.22.

#### La Politique de confidentialité peut-elle être modifiée ?

Nous sommes susceptibles de modifier notre Politique de confidentialité à **tout moment** pour l'adapter aux nouvelles **exigences légales** ainsi qu'aux **nouveaux traitements** que nous pourrions mettre en œuvre dans le futur.

*Certifié conforme par Dipeeo ®*

## Politique de confidentialité - Hellio Ingénierie

### 1. Responsable du traitement

Les données personnelles collectées via le formulaire de contact du site <https://ingenierie.hellio.com> sont traitées par Hellio Ingénierie, société domiciliée au 50 rue Madame de Sanzillon, 92110 Clichy.

### 2. Finalités du traitement

Les informations recueillies sont utilisées pour :

- Recontacter les utilisateurs par téléphone et/ou email dans le cadre de leur demande,
- Leur proposer les offres de services d'audit, d'accompagnement ou de rénovation énergétique de Hellio Ingénierie.

### 3. Base légale

Le traitement est fondé sur le consentement des personnes concernées (article 6.1.a du RGPD), exprimé librement via les cases à cocher du formulaire.

### 4. Données collectées

Les données suivantes peuvent être demandées :

- Nom, prénom
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Adresse et ville du logement concerné
- Informations techniques sur le logement (type, surface, année de construction, etc.)

### 5. Durée de conservation

Les données sont conservées pour une durée maximale de 3 ans à compter du dernier contact de la personne concernée ou jusqu'au retrait du consentement.

### 6. Destinataires

Les données sont traitées exclusivement par les équipes internes de Hellio Ingénierie et par ses prestataires techniques dans le cadre de la gestion du site et de la relation client. Elles ne sont ni vendues ni cédées à des tiers non autorisés.

## **7. Exercice des droits**

Conformément à la réglementation RGPD, chaque utilisateur dispose de :

- Un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données,
- Un droit à la limitation du traitement ou d'opposition,
- Un droit à la portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment par email à : **dpo@hellio.com** ou à l'adresse postale mentionnée plus haut.

## **8. Réclamation**

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).