

BDR THERMEA FRANCE

Politique de protection des données personnelles

Dans cette politique de protection des données personnelles, nous expliquons comment nous collectons et utilisons vos données à caractère personnel en conformité avec le Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

Est une donnée à caractère personnel toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Les données directement identifiantes sont les nom et prénom, une photo, un e-mail nominatif. Les données indirectement identifiantes sont, par exemple, un identifiant de compte, un numéro de téléphone, le numéro d'inscription au répertoire (NIR ou numéro de sécurité sociale), une empreinte digitale ou une adresse IP.

1. Quand cette politique de protection des données personnelles s'applique-t-elle ?
2. Qui est responsable du traitement de vos données ?
3. Quelles données collectons-nous et comment ?
4. Comment utilisons-nous vos données ?
5. Quels tiers peuvent accéder à vos données ?
6. Comment sécurisons-nous vos données et combien de temps les conservons-nous ?
7. Où sont stockées vos données ?
8. Comment exercer vos droits ?

1. Quand cette politique de protection des données personnelles s'applique-t-elle ?

Cette politique de protection des données personnelles s'applique à toutes les données personnelles que nous collectons, utilisons, partageons et conservons lorsque vous utilisez nos sites internet, services et formulaires web ou lorsque vous nous contactez à propos des ces produits et services.

Cette politique de protection des données personnelles ne s'applique pas à la collecte de données via des sites internet de tiers. Veuillez consulter la politique de protection des données personnelles de ces sites internet (le cas échéant) pour plus d'informations.

Cette politique de protection des données personnelles a été récemment complétée à effet du 7 juin 2022 et remplace toute version antérieure. Nous sommes amenés à modifier la présente politique de protection des données personnelles de temps en temps et vous informerons de tout changement en publiant la politique révisée sur ce site internet ou en vous informant par e-mail ou via nos applications.

2. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Le responsable du traitement est la personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Constitue un traitement de données à caractère personnel toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données à caractère personnel, ou des ensembles de données, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Nous sommes la société BDR THERMEA France, S.A.S au capital de 229 288 696 € - RCS Strasbourg 833 457 211, un important fabricant et distributeur d'équipements innovants de chauffage et de chauffe-eau. Notre siège social est situé 57 Rue de la Gare, 67580 Mertzwiller, France.

BDR THERMEA France, S.A.S. fait partie du groupe BDR THERMEA, dont le siège est à Apeldoorn, Pays-Bas. BDR Thermea Group possède différentes marques d'équipements de chauffage et de chauffe-eau connues dans le monde entier, telles que Baxi, De Dietrich, Remeha, Brötje, Chappée, Oertli et Baymak. Pour plus d'informations sur BDR Thermea Group et ses marques, consultez le site internet de BDR Thermea.

BDR THERMEA France S.A.S. est désignée ci-après par « BDR THERMEA France » ou « Nous ». Nous sommes responsables de la collecte et de l'utilisation de vos données personnelles dans les conditions prévues par cette politique de protection des données personnelles. Si vous avez des questions, des observations ou des réclamations relatives au traitement de vos données personnelles, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données suivant les modalités indiquées au paragraphe 4.3.

3. Quelles données collectons-nous et comment?

Lorsque vous utilisez notre site internet, nous collectons les données personnelles suivantes vous concernant : (3.1) Lors de l'inscription des professionnels sur le site, (3.2) À l'occasion de vos demandes de renseignement, (3.3) Lors d'une demande d'extension de garantie produit, (3.4) Lors d'une demande destinée à bénéficier d'offres promotionnelles ou ponctuelles, et (3.5) Les informations que nous collectons lorsque vous nous contactez, (3.6) les cookies, et (3.7) En tant que fournisseur, lors de votre inscription et de l'utilisation du portail fournisseurs.

3.1. Lors de l'inscription des professionnels sur le site

Lors de l'inscription sur le site des professionnels, il vous sera demandé les données personnelles suivantes : civilité, nom, prénom, profession, installateur adhérent au programme de fidélité, numéro client (si existant), e-mail, adresse professionnelle, code postal, ville, pays, téléphone professionnel, fax, abonnement à la newsletter. Les champs obligatoires sont expressément indiqués.

Afin de traiter des commandes en ligne de pièces de rechange à partir du site pièces de rechange, vous serez également amenés à pouvoir préciser votre adresse de facturation et de livraison si différente, et ce dans l'objectif de répondre au mieux à votre demande.

3.2. À l'occasion de vos demandes de renseignement

Lorsque vous nous contactez au moyen des formulaires de contacts des sites web afin d'obtenir des renseignements sur nos produits ou services, avant vente ou après vente, les informations suivantes vous seront demandées : nom, prénom, adresse, code postal, ville, téléphone, portable, adresse email. Les champs obligatoires sont expressément indiqués.

3.3. Lors d'une demande d'extension de garantie produit

Lorsque vous nous contactez en vue d'une extension de garantie produit, les informations suivantes vous seront demandées : Coordonnées clients grand public : nom, prénom, adresse du chantier, code postal, ville, téléphone, e-mail. Coordonnées client PRO : nom de votre entreprise, adresse, code postal, ville, téléphone, e-mail, numéro client. Produits concernés : famille, gamme et modèle du produit concerné, numéro de série, date d'achat, date de mise en service. Les champs obligatoires sont expressément indiqués.

3.4 Lors d'une demande destinée à bénéficier d'offres promotionnelles ou ponctuelles

Lorsque vous demandez à bénéficier de nos offres promotionnelles ou ponctuelles, les informations suivantes vous seront demandées : nom, prénom, adresse, code postal, ville, e-mail. Selon les opérations, des informations sur les produits concernés sont également possibles. Les champs obligatoires sont expressément indiqués.

3.5. Les informations que nous collectons lorsque vous contactez le service d'assistance (téléphone ou mail)

Lorsque vous nous envoyez un e-mail ou nous contactez via notre formulaire de contact en ligne, nous enregistrons les données. Lorsque vous nous appelez, notre service d'assistance peut sauvegarder vos questions ou réclamations dans notre base de données.

Nous pourrions également être amenés à enregistrer des appels téléphoniques à des fins de formation et d'amélioration du service. Enfin, nous enregistrons, selon les éléments qui nous sont fournis : nom, prénom, adresse email, adresse postale et numéro de téléphone.

3.6 Cookies

Les cookies sont des fichiers textes stockés au sein de votre terminal de connexion et utilisés pour enregistrer des données à caractère personnel et des données techniques relatifs à la navigation sur le site internet. Les cookies peuvent être temporaires ou permanents.

Le site internet utilise des cookies ou d'autres technologies ou ayant la même finalité (ci-après désignés « cookies ») susceptibles de collecter ou conserver vos données à caractère personnel.

Les cookies sont exploités afin :

- D'améliorer l'expérience utilisateur, notamment par :

- La reconnaissance de votre terminal de connexion,
- La reconnaissance de votre nom d'utilisateur et du mot de passe

- D'analyser le trafic et les données sur le site internet afin de :

- Mesurer l'audience du site internet afin d'en améliorer l'expérience utilisateur,
- Comprendre la manière dont vous utilisez ledit site internet afin d'améliorer les fonctionnalités et la performance.

Dans le cas d'utilisation de cookies fournis par nos prestataires tiers, ceux-ci pourront être utilisés et conservés dans les mêmes conditions ci-dessus.

Nous vous assurons que lors de la transmission des informations générées par ces cookies, les paramètres des cookies veillent à ce que l'adresse IP/MAC soit rendue anonyme avant la géolocalisation et avant la conservation.

Par la navigation et/ou l'utilisation des services du site internet, les cookies sont activés par défaut et les données peuvent être lues ou conservées localement sur votre terminal de connexion. Une bannière de consentement vous avertira la première fois que vous vous connectez au site internet par laquelle vous pouvez décider d'accepter ou de refuser les cookies.

En continuant d'utiliser le site internet, vous acceptez expressément que nous et nos partenaires utilisions de tels cookies. Vous pouvez configurer votre navigateur à tout moment afin de contrôler systématiquement les cookies.

3.7. En tant que fournisseur, lors de votre connexion et de l'utilisation du portail

BDR Thermea France se charge de vous octroyer un accès au portail web, à l'aide de votre code fournisseur. Vous serez amené à personnaliser votre mot de passe à la première connexion au portail.

Vous pourrez être amené à nous transmettre un certain nombre de données relatives à votre relation avec BDR Thermea France (fonction des contacts de l'entreprise, OTIF, suivi des performances, ...).

Ces échanges se font strictement dans le cadre de la relation fournisseur – BDR Thermea France.

4. Comment utilisons-nous vos données ?

Nous utilisons vos données pour les finalités suivantes : (4.1) fournir nos services et communiquer avec vous, (4.2) à des fins de recherche afin que nous puissions améliorer nos produits et services, (4.3) à des fins de marketing direct et (4.4) pour le respect de nos obligations légales et réglementaires et (4.5) lors de l'adhésion de nos clients à notre programme de fidélité.

4.1. Fourniture de nos services et communication avec vous

Nous avons besoin de la plupart des informations décrites au paragraphe 3 dans le cadre de l'exploitation de notre site internet et des services que nous mettons à disposition.

Nous utilisons les informations afin de pouvoir vous donner un accès au site professionnel qui comprend notamment toute la documentation technique, des outils xls de dimensionnement d'une installation de chauffage, des informations produits et un service de commande de pièces de rechange en ligne, ...

Nous utilisons les informations disponibles sur votre compte client et vos coordonnées pour vous adresser des communications, notamment relatives à des mises à jour de sécurité ou à de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services en ligne.

Nous utilisons également vos données afin de répondre à vos demandes en termes d'extension de garantie produits ou de bénéficier d'offres promotionnelles.

Enfin, nous utilisons vos coordonnées pour répondre à vos questions lorsque vous contactez nos services d'assistance. Elles sont stockées chez nous pour le traitement de votre demande et en cas de questions complémentaires sur le même sujet. Ces données ne seront pas transmises à des tiers.

Le traitement de données à caractère personnel relatif à la communication avec vous est fondé sur votre consentement.

Le traitement de données à caractère personnel relatif à la fourniture de nos services est fondé à la fois sur votre consentement pour le traitement des sites web et à la fois sur notre intérêt légitime à vous faire bénéficier des conditions optimales de navigation et d'accessibilité à nos services, notamment sur nos sites web.

4.2. Analyse des données pour l'amélioration de nos produits et services

Dans le cadre d'une demande de devis effectuée dans le formulaire de contact du site grand public, avec votre accord, les données peuvent être partagées avec des entreprises partenaires (réseau d'installateurs partenaires) afin de vous fournir le service de conseil spécialisé et/ou l'achat, l'entretien ou la réparation d'un système de chauffage.

Le traitement de données à caractère personnel relatif à la fourniture de nos services est fondé à la fois sur votre consentement pour le traitement des sites web et à la fois sur notre intérêt légitime à vous faire bénéficier des conditions optimales de navigation et d'accessibilité à nos services, notamment sur nos sites web.

4.3. Traitement des données à des fins de marketing direct

Nous utilisons vos informations issues des bases de données clients et vos coordonnées pour vous informer de nos nouveaux produits et services ou des actualités relatives à nos différentes enseignes susceptibles de vous intéresser. Nous réalisons des campagnes publicitaires ciblées et/ou localisées.

Par ailleurs, nous souhaitons également améliorer la connaissance clients et la navigation sur les sites et les applications en nous basant sur des outils statistiques ou cookies.

Enfin, nous pourrions être amenés à vous contacter pour réaliser des enquêtes de satisfaction

Le traitement de données à caractère personnel relatif à la fourniture de nos services est fondé à la fois sur votre consentement pour le traitement des sites web et à la fois sur notre intérêt légitime à vous faire bénéficier des conditions optimales de navigation et d'accessibilité à nos services, notamment sur nos sites web.

4.4. Obligations légales et réglementaires

Nous collectons, conservons et utilisons vos données dans le cadre de notre organisation interne, notamment pour le respect de nos obligations légales et fiscales.

Nous collectons, utilisons, partageons et conservons vos données personnelles pour nous conformer aux obligations légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis, pour nos intérêts légitimes ou les intérêts de tiers, ou sur la base de votre consentement.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions spécifiques relatives au traitement pour lequel vous avez donné votre consentement. Si vous retirez votre consentement ou si vous refusez de fournir des données personnelles dont nous avons besoin pour l'exécution de tout contrat ou le respect d'une obligation légale ou réglementaire, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir tout ou partie des services que vous nous avez demandés. Si nous traitons vos données personnelles pour nos intérêts légitimes ou les intérêts

d'un tiers, nous prendrons des mesures raisonnables pour éviter tout préjudice injustifié. Nos intérêts légitimes peuvent par exemple inclure des objectifs de sécurité et de sûreté ou des propositions de meilleurs services et offres.

4.5. Adhésion au programme de fidélité

Certains de nos clients bénéficient d'un programme de fidélité. Ce programme permet de bénéficier d'un référencement sur nos sites web et de se voir proposer un ensemble de services disponibles sur internet et sur mobile : de bénéficier d'outils d'aide à la vente (outils publicitaires, articles pro, support de visibilité etc...), de modules de déclaration d'achat en ligne, d'offres commerciales spéciales etc... Dans certains cas, il est également possible d'accumuler des points permettant une conversion en prestation d'outils d'aide à la vente et de cadeaux. Dans ce contexte, vos données sont également susceptibles d'être transmises à des fournisseurs en prestation de cadeaux.

L'adhésion à ce programme et à ses services est fondée exclusivement sur votre consentement au moment de votre inscription.

5. Quels tiers peuvent accéder à vos données?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec un partenaire installateur/SAV, les sociétés du groupe, les fournisseurs de services et nos partenaires pour les finalités suivantes : (5.1) dans le cadre d'une demande effectuée dans le formulaire de contact (5.2) dans le cadre de l'organisation de notre activité et (5.3) à des fins de recherche et de marketing direct.

5.1. Dans le cadre d'une demande effectuée dans le formulaire de contact

Les données peuvent être partagées avec des entreprises partenaires (réseau d'installateurs partenaires, SAV partenaires) afin de vous fournir le service de conseil spécialisé et/ou l'achat, l'entretien ou la réparation d'un système de chauffage.

5.2. Dans le cadre de l'organisation de notre activité

Nous pouvons partager vos données personnelles avec des prestataires tiers de confiance auxquels nous avons recours (par exemple des fournisseurs d'hébergement, des réseaux sociaux) ou avec des sous-traitants qui interviennent dans la fourniture de services en notre nom (par exemple, pour des services de support). Tous ces tiers seront tenus d'assurer une protection adéquate de vos données personnelles conforme au Règlement Général de Protection des Données et de ne les traiter que conformément à nos instructions.

5.3. À des fins d'analyse et de marketing direct

BDR THERMEA France fait partie du groupe BDR THERMEA. Au sein de notre groupe de sociétés, nous pouvons échanger des informations à des fins de recherche et de marketing direct (voir paragraphe 4.3 ci-dessus).

Nous pouvons également partager vos données personnelles avec des autorités administratives, fiscales ou dans le cadre d'enquêtes judiciaires ou administratives, si nous sommes tenus de le faire en vertu de la loi applicable.

Nous pouvons partager avec des tiers des informations agrégées et non identifiantes. Par exemple, nous pouvons partager les tendances concernant les consommations d'énergie des ménages. Nous nous assurons que ces informations non identifiantes ne peuvent pas être associées à des utilisateurs spécifiques de nos produits et services.

Les sociétés du groupe, nos fournisseurs de services et nos partenaires peuvent être établis dans un pays hors de l'Espace Economique Européen (composé des pays de l'Union européenne ainsi que du Liechtenstein, de la Norvège et de l'Islande). Il s'opère dans ce cas

un transfert international de données personnelles. Il est possible que les lois des pays destinataires n'assurent pas un niveau de protection adéquat de vos données personnelles, équivalent aux lois applicables en France. Le cas échéant, nous veillerons à ce que des garanties adéquates soient mises en place, conformément aux exigences requises pour les transferts internationaux de données personnelles, par exemple en soumettant ces transferts à l'application de clauses contractuelles types de la Commission européenne.

6 .Comment sécurisons-nous vos données et combien de temps les conservons-nous?

Nous nous assurerons que vos données personnelles soient correctement sécurisées en utilisant des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin qu'elles soient protégées contre toute utilisation non autorisée ou illégale, contre toute altération, tout accès non autorisé ou divulgation, destruction ou perte accidentelle ou injustifiée.

Nous conservons vos données sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire aux finalités décrites dans la présente politique de protection des données personnelles et au maximum 15 ans, ou dans la mesure où cela est nécessaire pour le respect de nos obligations légales et pour la gestion de contentieux.

7.Où sont stockées nos données

Les données à caractère personnel traitées par nos soins sont hébergées sur des serveurs situés au sein de l'Union européenne par BDR THERMEA ou ses partenaires.

Pour des motifs liés à la sécurité et à la sauvegarde des données, elles sont susceptibles d'être transférées, accessibles depuis et stockées dans un pays situé en dehors de l'UE, dans le respect des conditions de transfert de données en dehors de l'UE.

Ainsi, tout transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne ne sera effectué qu'en conformité avec les décisions de la Commission européenne sur les clauses contractuelles types ou dans un pays bénéficiant d'une décision d'adéquation.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer votre droit de retrait de votre consentement pour le traitement des données à caractère personnel lorsque celui-ci était requis (recueil et traitement d'une donnée à caractère personnel hors le cadre de l'exécution d'un contrat et/ou des besoins de l'exécution de celui-ci) collectées via le formulaire de contact précité, à tout moment, à l'instar de l'exercice de vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité en écrivant à l'adresse dpo@bdrthermea.fr. En cas d'absence de réponse de BDR THERMEA France dans un délai d'un mois suivant votre demande, vous êtes en droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés de toute réclamation .

Nous pouvons vous demander de fournir des informations supplémentaires pour vérifier votre identité. Les droits décrits dans ce paragraphe peuvent être limités dans certaines situations - par exemple, lorsque nous pouvons démontrer que nous avons l'obligation de traiter vos données en application de la loi. En raison de la façon dont certains services sont fournis, il peut s'écouler un certain temps avant que les copies de sauvegarde ne soient effacées. Nous pouvons également conserver certaines données plus longtemps lorsque nous sommes tenus de le faire pour des raisons réglementaires.

Vous pouvez également nous contacter si vous avez des questions, observations ou réclamations concernant cette politique de protection des données personnelles. Si vos questions demeurent non résolues, vous avez également le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés.