

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

FB RAMONAGE - SARL

Date de dernière mise à jour : 11 mars 2025

PRÉAMBULE

La société FB RAMONAGE, soucieuse des droits des personnes, notamment au regard des traitements automatisés et dans une volonté de transparence avec ses clients, a mis en place une politique reprenant l'ensemble de ces traitements, des finalités poursuivies par ces derniers ainsi que des moyens d'action à la disposition des individus afin qu'ils puissent au mieux exercer leurs droits.

Cette politique de confidentialité est établie conformément au 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) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (Loi Informatique et Libertés).

1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est :

FB RAMONAGE, SARL immatriculée sous le numéro SIRET 94773811800027, dont le siège social est situé 2 B Lieudit Saint Martin De Court, 18120 MASSAY.

Le responsable du traitement peut être contacté par courrier électronique à l'adresse contact@fb-ramonage.fr.

2. DONNÉES COLLECTÉES

2.1 Catégories de données collectées

Dans le cadre de nos activités, nous sommes amenés à collecter les données à caractère personnel suivantes :

Concernant les clients particuliers et professionnels :

- Civilité
- Nom et prénom
- Société (pour les professionnels)
- Adresse postale
- Adresse électronique
- Numéro(s) de téléphone (mobile et/ou fixe)
- Type d'installation

Ces données sont collectées lorsque vous :

- Nous contactez via notre formulaire de contact

- Nous adressez une demande de devis
- Souscrivez à nos services
- Correspondez avec nous par téléphone, email ou tout autre moyen

2.2 Caractère obligatoire de la collecte

La collecte de certaines données est obligatoire pour la bonne exécution de nos prestations. Les champs obligatoires sont signalés comme tels dans nos formulaires. En cas de non-fourniture des données obligatoires, nous ne pourrions pas traiter votre demande.

2.3 Sources des données

Les données que nous traitons sont collectées directement auprès de vous. Nous ne collectons pas de données auprès de tiers.

3. FINALITÉS ET BASES LÉGALES DES TRAITEMENTS

3.1 Finalités des traitements

Les données personnelles que nous collectons font l'objet d'un traitement ayant pour finalités :

Gestion de la relation client et facturation :

- Édition et envoi des devis, bons de commande, factures et relances
- Gestion des contrats
- Suivi de la relation client
- Réalisation des prestations de ramonage

Support technique et suivi des interventions :

- Suivi des demandes diverses
- Notification des éventuels dysfonctionnements
- Suivi des demandes clients
- Statistiques générales internes (non nominatives) sur les interventions

3.2 Bases légales des traitements

Le traitement de vos données repose sur les bases légales suivantes :

- **L'exécution du contrat** conclu entre vous et FB RAMONAGE ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande (art. 6.1.b du RGPD)
- **Le respect d'une obligation légale** à laquelle FB RAMONAGE est soumise, notamment en matière comptable et fiscale (art. 6.1.c du RGPD)
- **L'intérêt légitime** poursuivi par FB RAMONAGE, notamment la gestion et le développement de son activité commerciale (art. 6.1.f du RGPD)
- **Votre consentement** pour certains traitements spécifiques, le cas échéant (art. 6.1.a du RGPD)

4. DESTINATAIRES DES DONNÉES

Vos données personnelles sont destinées exclusivement à FB RAMONAGE et ne sont transmises à aucun tiers, à l'exception des prestataires techniques auxquels FB RAMONAGE fait appel pour la fourniture de ses services, notamment :

- L'éditeur du logiciel de gestion clientèle et de facturation GAZOLEEN, dont la politique de confidentialité est disponible à l'adresse : <https://www.gazoleen.com/politique-de-confidentialite/>
- Le cabinet comptable de l'entreprise, dans le strict cadre de ses missions légales et réglementaires

Ces prestataires n'ont qu'un accès limité à vos données et ont une obligation contractuelle de les utiliser conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Nous nous engageons à ne pas vendre, louer ou céder vos données personnelles à des tiers sans votre consentement.

5. DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Nous conservons vos données pendant une durée limitée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités de collecte, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données liées à la gestion de la relation client et au support technique sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact émanant du client.

Les données liées aux obligations comptables, fiscales, bancaires et sociales sont conservées pour les durées légales applicables :

- 10 ans pour les documents comptables et fiscaux
- 5 ans pour les données relatives à la paie
- 5 ans pour les factures

À l'issue de ces périodes, vos données personnelles sont supprimées.

6. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

6.1 Protection contre la défaillance matérielle

FB RAMONAGE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données :

- Les sauvegardes liées à l'utilisation du logiciel de gestion clientèle et de facturation sont gérées automatiquement par l'éditeur du logiciel GAZOLEEN
- Aucune donnée client n'est stockée localement
- Les traitements sont réalisés exclusivement à partir de la solution SaaS GAZOLEEN

- Les autres données (comptables, fiscales, bancaires, sociales, photos) sont sauvegardées localement sur support SSD au 15 et au 30 de chaque mois ainsi que sur support cloud
- Ces sauvegardes sont conservées pour des durées conformes aux délais légaux et servent exclusivement à garantir la conservation des données

6.2 Protection contre le piratage informatique

FB RAMONAGE est sensibilisée aux risques de piratages et met en œuvre des mesures appropriées pour protéger vos données :

- Sécurisation de l'accès internet au siège via une connexion de type WPA2
- Limitation des accès réseau professionnel et matériels au seul responsable de l'entreprise
- Chiffrement des données qui transitent depuis l'adresse fonctionnelle
- Activation du protocole HTTPS du site internet pour garantir la sécurité et la confidentialité de la session
- Décentralisation de l'ensemble des données sur des serveurs distants hébergés dans des datacenters à l'accès fortement réglementé

La sécurité des données utilisées au travers de l'application professionnelle GAZOLEEN fait l'objet d'un protocole de sécurité particulier dont les dispositions sont mentionnées dans la politique générale de confidentialité disponible à l'adresse <https://www.gazoleen.com/politique-de-confidentialite/>

6.3 Notification des violations de données

En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, FB RAMONAGE s'engage à vous en informer dans les meilleurs délais et à prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à la violation.

7. VOS DROITS

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

7.1 Droit d'accès (article 15 du RGPD)

Vous avez le droit d'obtenir la confirmation que des données vous concernant sont traitées et, le cas échéant, d'accéder à ces données ainsi qu'aux informations concernant leur traitement.

7.2 Droit de rectification (article 16 du RGPD)

Vous avez le droit d'obtenir la rectification des données inexactes vous concernant et de compléter les données incomplètes.

7.3 Droit à l'effacement (article 17 du RGPD)

Vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données dans les limites de ce qui est permis par la réglementation.

7.4 Droit à la limitation du traitement (article 18 du RGPD)

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données, c'est-à-dire que vos données ne pourront, à l'exception de leur conservation, être traitées qu'avec votre consentement.

7.5 Droit à la portabilité (article 20 du RGPD)

Vous avez le droit de recevoir les données vous concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les transmettre à un autre responsable du traitement sans que FB RAMONAGE y fasse obstacle.

7.6 Droit d'opposition (article 21 du RGPD)

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement fondé sur l'intérêt légitime de FB RAMONAGE.

7.7 Exercice de vos droits

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données, la SARL HELIOS CONSEILS, par email à l'adresse suivante : cil@helios-conseils.fr.

Vous pouvez également exercer vos droits directement via notre formulaire en ligne dédié, accessible à l'adresse suivante : [J'exerce mes droits RGPD](#)

Pour des raisons de sécurité et éviter toute demande frauduleuse, cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Ce justificatif sera transmis via l'espace personnel des demandes d'exercice de droit, bénéficiant de mesures de sécurité renforcées.

Pour toute demande relative à vos droits, FB RAMONAGE s'engage à vous répondre dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

7.8 Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, ou sur son site internet : www.cnil.fr.

8. TRANSFERT DE DONNÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

FB RAMONAGE s'engage à ne pas transférer vos données personnelles en dehors de l'Union européenne ou de pays adéquates.

Dans l'hypothèse où FB RAMONAGE serait amenée à transférer vos données hors de l'Union européenne, elle prendrait toutes les mesures nécessaires pour garantir un niveau de protection suffisant de vos données, notamment en s'assurant que le pays destinataire bénéficie d'une décision d'adéquation ou en mettant en place des garanties appropriées telles que des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne.

9. UTILISATION DES COOKIES

9.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone) lors de votre visite sur notre site web. Il permet de stocker des informations relatives à votre navigation et de vous reconnaître lors de vos visites ultérieures.

9.2 Cookies utilisés sur notre site

Notre site web www.fb-ramonage.fr utilise les cookies suivants :

Cookies techniques/essentiels :

- **PHPSESSID**
 - Domaine : www.fb-ramonage.fr
 - Description : Cookie natif de PHP utilisé pour gérer la session utilisateur
 - Durée de conservation : Session
 - Type : HTTP

9.3 Gestion des cookies

FB RAMONAGE ne dépose aucun cookie soumis à consentement. Seul le cookie technique précité est déposé et est nécessaire au bon fonctionnement du site internet.

Vous pouvez à tout moment choisir de désactiver ces cookies en paramétrant votre navigateur Internet. Chaque navigateur possède sa propre configuration de gestion des cookies :

- **Internet Explorer / Edge** :
<https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- **Firefox** : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies>
- **Chrome** : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>
- **Safari** : <https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac>
- **Opera** : <https://help.opera.com/en/latest/web-preferences/#cookies>

La configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Veillez noter que si vous refusez l'enregistrement de cookies techniques, ou si vous supprimez ceux qui y sont enregistrés, votre expérience utilisateur pourrait être dégradée.

10. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

FB RAMONAGE se réserve le droit de modifier la présente politique de confidentialité à tout moment. En cas de modification substantielle, FB RAMONAGE s'engage à publier la nouvelle version sur son site internet et/ou à vous en informer par email dans la mesure du possible, au moins 30 jours avant son entrée en vigueur.

Nous vous invitons à consulter régulièrement notre politique de confidentialité afin de prendre connaissance de ses éventuelles modifications.

11. CONTACT

Pour toute question relative à la présente politique de confidentialité ou pour toute demande relative à vos données personnelles, vous pouvez nous contacter :

- Par courrier électronique à l'adresse : contact@fb-ramonage.fr
- Par courrier postal à l'adresse : 2 B Lieudit Saint Martin De Court, 18120 MASSAY

Vous pouvez également contacter notre Délégué à la protection des données, la SARL HELIOS CONSEILS, par email à l'adresse suivante : cil@helios-conseils.fr.