

# Charte de protection des données

## SITE FONCIA, APPLICATIONS ET AGENCES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur et au règlement n° 2016-679 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, le « RGPD » (ci-après ensemble dénommés la « réglementation »), Emeria Europe et ses filiales (1), anciennement Foncia Groupe, agissant en qualité de responsables de traitement (ci-après dénommés « le Groupe » ou « nous »), attachent une grande importance à la protection et au respect de votre vie privée.

La présente charte de protection des données (ci-après dénommée « la Charte ») vise à vous informer de nos pratiques concernant la collecte, l'utilisation et le partage des informations que vous êtes amenés à nous fournir par le biais de nos sites et applications (2) (ci-après dénommé « sites »), ainsi que de nos agences.

La Charte a pour but de vous informer sur les catégories de données personnelles que nous pourrions recueillir ou détenir sur vous, comment nous les utilisons, avec qui nous les partageons, comment nous les protégeons, et les droits dont vous disposez sur vos données personnelles conformément à la réglementation en vigueur.

### 1. LES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS

En utilisant nos sites, ou lors de vos visites en agence, vous êtes amenés à nous transmettre des informations, dont certaines sont de nature à vous identifier et constituent de ce fait des données à caractère personnel au sens du RGPD (ci-après dénommées les « données »). C'est notamment le cas lorsque vous :

- souscrivez à l'un de nos contrats,
- contactez notre service clients,
- demandez à recevoir des communications,
- créez votre compte sur le site clients,
- utilisez nos sites.

Ces informations contiennent notamment les données suivantes :

- Données du compte : désignent les données et informations personnelles que vous renseignez lors de la création d'un compte en remplissant le formulaire d'inscription. Par exemple : civilité, prénom, nom, date de naissance, profession, e-mail, numéro de téléphone et adresse postale.

- Données rendues publiques : désignent l'ensemble des informations que vous affichez volontairement sur les sites, tels que notamment les commentaires sur les blogs et forums, photos, discussions sur les forums, et profil de compte.
- Données sur les transactions : le cas échéant, désignent les données que vous renseignez lorsque vous effectuez des paiements ou achats par le biais de nos sites ou de l'une de nos agences, telles que notamment les renseignements relatifs à votre moyen de paiement. Les données bancaires collectées sont transmises à des tiers qui contribuent à traiter et à satisfaire vos demandes.
- Données relatives à la navigation : désignent les données que nous collectons lors de votre navigation sur les sites telles que notamment la date, l'heure de la connexion et/ou navigation, le type de navigateur, la langue du navigateur, son adresse IP.

## **2. À QUELLES FINS UTILISONS-NOUS LES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS ?**

Nous utilisons les données que nous recueillons afin de :

### **2.1 Vous permettre d'utiliser nos sites et de répondre à vos demandes**

Sur la base de votre consentement, nous utiliserons vos données personnelles pour traiter votre demande lorsque vous utilisez nos sites.

Si vous demandez à recevoir nos offres, nous utiliserons vos coordonnées pour vous communiquer des informations sur nos offres.

Si vous sollicitez une estimation gratuite de votre bien ou candidatez via l'espace recrutement, nous utiliserons vos coordonnées à ces fins.

Pour utiliser certains services et/ou fonctionnalités de nos sites, il peut être parfois nécessaire de nous fournir des données complémentaires. Un consentement additionnel vous est alors demandé pour que nous puissions utiliser vos données.

### **2.2 Vous permettre de recevoir le service demandé**

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, nous utiliserons vos coordonnées pour vous communiquer des informations sur votre contrat, principalement à des fins de facturation, de comptabilité et de suivi de la relation client, selon qu'il s'agisse d'un :

- mandat de vente,
- contrat de gestion locative,
- contrat de syndic.

Si vous contactez notre service clients, nous utiliserons les informations vous concernant afin de vous aider à résoudre votre problème ou répondre à vos questions.

### **2.3 Vous permettre de recevoir des informations sur nos services et ceux des filiales et partenaires commerciaux du groupe Emerica Europe**

Nous utilisons vos données personnelles pour mettre en place et développer nos produits ou services, y compris à des fins de personnalisation des offres commerciales proposées par le Groupe.

Ces offres commerciales peuvent vous être adressées, dans les conditions suivantes, par le biais de :

#### (a) Communications électroniques (e-mails)

Si vous n'êtes pas encore un client de Foncia, nous pouvons utiliser, sur la base de votre consentement, les informations que vous nous fournissez ou celles qui sont en lien avec votre utilisation de nos sites ou lors de vos visites dans les agences Foncia, pour vous envoyer nos newsletters ou offres commerciales sur des produits ou services du Groupe.

Vous pouvez retirer votre consentement et vous opposer à l'utilisation de vos données à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chacune de nos communications électroniques.

Si vous êtes un client de Foncia (par exemple, suite à la création de votre compte client sur nos sites ou si vous avez souscrit à un contrat), et si vous ne vous y êtes pas opposé, vous êtes susceptible recevoir des informations et offres commerciales de la part d'Emerica Europe et de ses filiales par e-mail. Ces communications vous permettent de vous tenir informé de l'actualité du Groupe et des avantages ou offres dont vous pouvez bénéficier sur des produits ou services analogues à ceux que vous avez déjà souscrits.

La base légale de ce traitement est notre intérêt légitime, conformément à la doctrine de la commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) en la matière et à la réglementation en vigueur (pour plus d'informations : <https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-courrier-electronique>).

Par ailleurs, sur la base de votre consentement, vous pourrez recevoir des offres des partenaires commerciaux sélectionnés par le Groupe par e-mail.

À tout moment, vous pouvez retirer votre consentement et vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chacune des communications électroniques, sur votre espace client ou en adressant votre demande à l'adresse [dpo@foncia.com](mailto:dpo@foncia.com).

#### (b) Courrier postal

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous pourrez recevoir des offres et informations par courrier postal, de la part des sociétés du Groupe et des partenaires commerciaux du Groupe.

La base légale de ce traitement est notre intérêt légitime.

Sachez que vous pourrez à tout moment vous désinscrire de ces communications et vous opposer au traitement de vos données personnelles, en contactant directement votre agence ou cabinet Foncia, ou le délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse mail suivante : [dpo@foncia.com](mailto:dpo@foncia.com).

#### (c) Contact téléphonique

Si vous ne vous y êtes pas opposé (hors prospection par automate d'appel qui sera soumise à votre accord express), vous pourrez être contacté par nos conseillers ou par des partenaires commerciaux du Groupe pour vous proposer des offres et services en lien avec ceux que vous avez souscrits.

La base légale de ce traitement est notre intérêt légitime.

Sachez que vous pourrez à tout moment vous désinscrire de ces communications et vous opposer au traitement de vos données personnelles, en le spécifiant à votre interlocuteur, ou en contactant directement votre agence ou cabinet Foncia, ou le délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse mail suivante : [dpo@foncia.com](mailto:dpo@foncia.com).

### **2.4 Nous permettre d'assurer et d'améliorer le fonctionnement de nos sites et de nos services**

Vos données personnelles nous sont utiles pour assurer le bon fonctionnement de nos sites et vous assurer un meilleur service.

Nous pouvons aussi utiliser vos données personnelles relatives à la façon dont vous utilisez nos sites et nos services pour améliorer votre expérience utilisateur et nous permettre de détecter des problèmes techniques.

La base légale de ces traitements est notre intérêt légitime.

### **2.5 Nous permettre de mieux comprendre votre comportement, vos préférences et ainsi répondre à vos besoins et attentes**

Sur la base de votre consentement, nous utilisons les données relatives à la façon dont vous utilisez nos sites pour :

- comprendre votre comportement et vos préférences, comme par exemple la façon dont vous cherchez et trouvez nos services,
- comprendre les meilleures façons d'organiser et de présenter nos offres et services sur nos sites et dans nos agences.

Lors de la collecte des données, vous serez informé si certaines d'entre elles doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont facultatives. Les données identifiées par un astérisque au sein du formulaire de collecte sont obligatoires.

À défaut, l'exécution de votre demande pourra être restreinte.

### 3. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE GESTION DES COOKIES ?

Lors de la consultation de nos sites, des cookies sont déposés sur votre ordinateur, votre tablette ou tout autre terminal que vous utilisez. Les cookies sont utilisés selon leur nature et aux fins ci-après indiquées.

Des cookies et des balises sont utilisés pour collecter ces données, lesquelles peuvent inclure vos (i) adresse IP ; (ii) cookie unique d'identification, cookie d'information et informations sur les contenus de votre équipement pour accéder à certaines caractéristiques ; (iii) numéro unique d'identification de votre équipement et type de configuration ; (iv) domaine, type de navigateur et langue ; (v) système d'exploitation et paramétrage ; (vi) pays et fuseau horaire ; (vii) sites préalablement visités ; et (viii) heures d'accès et URL de référence.

Nous utilisons des cookies et des balises afin (i) de suivre les conditions d'utilisation de nos sites, (ii) comprendre vos préférences (telles que pays et langue), (iii) fournir des services et améliorer votre expérience en ligne, (iv) obtenir des informations générales sur le trafic des sites et vos interactions, (v) pour identifier des tendances et obtenir des statistiques, et (vi) pour optimiser la pertinence des publicités.

Nous vous informons que des tiers, tels que Google, peuvent également collecter des données depuis nos sites par l'intermédiaire de cookies, de modules tiers et de widgets.

Ces tiers collectent des données directement depuis votre navigateur et le traitement de ces données est soumis à leurs propres chartes de protection des données personnelles.

Quatre catégories de cookies sont généralement utilisées sur nos sites :

- **des cookies fonctionnels** : ces cookies sont requis pour les fonctionnalités basiques du site et sont par conséquent toujours actifs. Cela comprend les cookies qui vous permettent d'être reconnu lorsque vous visitez nos sites au cours d'une même session ou, si vous le souhaitez, d'une session à l'autre. Ils permettent d'établir la procédure de souscription en ligne, mais également d'assurer la sécurité des échanges et le respect de la réglementation,
- **des cookies de performance** : ces cookies nous permettent d'améliorer les fonctionnalités de nos sites en suivant leur usage. Dans certains cas, ces cookies permettent d'améliorer la rapidité avec laquelle nous traitons votre demande, et de retenir les préférences que vous avez sélectionnées. Refuser ces cookies peut entraîner des recommandations moins pertinentes et un ralentissement de la performance de nos sites,
- **des cookies de publicité** : les cookies de publicité (de tiers) collectent des informations pour permettre de mieux adapter les publicités à vos centres d'intérêts, à la fois sur nos sites, et en dehors. Dans certains cas, ces cookies nécessitent un traitement de données personnelles. Refuser ces cookies peut entraîner l'affichage de publicités qui ne sont pas adaptées,

- **des cookies de réseaux sociaux** : ces cookies de réseaux sociaux offrent la possibilité de vous connecter à vos réseaux sociaux et d'y partager des contenus depuis nos sites. Dans le cas où vous vous connectez à nos services en utilisant les fonctionnalités de réseaux sociaux mises à votre disposition, nous aurons accès à certaines des données de votre compte sur ledit réseau social (notamment vos prénom, nom, photographie, adresse e-mail et nombre d'amis Facebook), conformément aux conditions générales d'utilisation du réseau social concerné. Nous sommes également susceptibles de recueillir certaines de vos données, lorsque vous interagissez avec des fonctionnalités de ces réseaux sociaux, tel que les fonctionnalités « J'aime ». Refuser ces cookies peut empêcher la connexion effective à Facebook, Twitter ou d'autres réseaux sociaux, et/ou empêcher la possibilité pour vous de partager le contenu sur les réseaux sociaux.

Vous avez la possibilité d'accepter ou de refuser les cookies en utilisant le mécanisme intégré au bandeau ou en accédant aux paramètres de votre navigateur internet sur chacun de vos appareils. Il est précisé que le dépôt de cookies fonctionnels strictement nécessaires au fonctionnement du site est activé par défaut ; vous ne pouvez donc pas les désactiver.

Chaque navigateur étant différent, vous devez vérifier le menu « Aide » de votre navigateur pour bien comprendre comment modifier le paramétrage de cookies.

Si vous refusez les cookies, l'accès à de nombreux contenus de nos sites peut être moins efficace et certains de nos services peuvent ne pas fonctionner correctement.

Le consentement que vous donnez n'est valable que pour une durée de treize (13) mois à compter du premier dépôt dans l'équipement du terminal de l'utilisateur, faisant suite à l'expression de votre consentement.

## **4. QUI SONT LES DESTINATAIRES DES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS ET POUR QUELLES RAISONS LEUR TRANSMETTONS-NOUS CES DONNÉES ?**

### **4.1 Données transférées aux autorités et/ou organismes publics**

Conformément à la réglementation en vigueur, les données peuvent être transmises aux autorités compétentes sur requête et notamment aux organismes publics, aux auxiliaires de justice, aux officiers ministériels, aux organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances, exclusivement pour répondre aux obligations légales, ainsi que dans le cas de la recherche des auteurs d'infractions commises sur internet.

### **4.2 Données transférées à des tiers**

Nous travaillons en étroite collaboration avec des entreprises tierces qui peuvent avoir accès à vos données, et notamment avec :

- nos filiales et partenaires commerciaux pour les finalités et dans les conditions susvisées,
- des partenaires pour la conduite d'enquêtes d'opinions, sous réserve de l'obtention de votre consentement à cette fin,
- des prestataires de services tiers procédant au traitement de données personnelles pour le compte du Groupe, par exemple pour les paiements et cartes de crédit, les envois et livraisons, l'hébergement, l'administration et la gestion de vos données, la distribution d'e-mails, les recherches et analyses, la promotion de nos offres, ainsi que pour l'administration de certains services et fonctionnalités,
- d'autres tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour : (i) se conformer à une requête judiciaire ou administrative ou à l'application d'une loi ; (ii) empêcher des utilisations illicites de nos sites ; (iii) nous défendre contre des réclamations de tiers ; et (iv) fournir notre assistance dans la prévention des fraudes.

Nous transmettons uniquement à ces tiers les données dont ils ont besoin pour effectuer leurs services, et nous exigeons qu'ils n'utilisent pas vos données à d'autres fins. Ces tiers n'agiront que conformément à nos instructions et seront contractuellement tenus d'assurer un niveau de sécurité et de confidentialité de vos données identique au nôtre et de se conformer à la réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel.

## **5. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES ?**

Vos données ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies telles qu'énoncées dans la Charte, et ce, conformément à la réglementation en vigueur.

À cet égard, les données utilisées aux fins de répondre à votre demande sont conservées le temps nécessaire au traitement de votre demande puis archivées conformément aux délais de prescription légale applicables.

Les données utilisées aux fins de vous permettre de recevoir le service demandé sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle puis archivées conformément aux délais de prescription, soit cinq (5) ans.

Les données utilisées à des fins de gestion de la prospection commerciale sont conservées trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du prospect.

Les données utilisées à des fins de recrutement sont conservées pendant deux (2) ans à compter du dernier contact avec le candidat non recruté, sauf consentement à une conservation plus longue.

Les données techniques à des fins de gestion du site et afin de mieux de comprendre votre comportement et vos préférences sont conservées treize (13) mois à compter du consentement de l'internaute.

Vos données sont effacées lorsque les durées de conservation expirent. Néanmoins, vos données pourront être archivées au-delà des durées prévues pour les besoins de la recherche, la constatation et de la poursuite des infractions pénales dans le seul but de permettre, en tant que de besoin, la mise à disposition de vos données à l'autorité judiciaire.

L'archivage implique que vos données ne seront plus consultables en ligne mais seront extraites et conservées sur un support autonome et sécurisé.

## 6. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRANSFERÉES, COMMENT ET OÙ ?

Nous ne procédons à date à aucun transfert de vos données personnelles à l'international. Vos données sont en effet notamment hébergées de façon sécurisée sur des data centers localisés sur le territoire de l'Union européenne.

Dans l'hypothèse où nous serions amenés, à l'avenir, à transférer vos données en dehors de l'Union européenne, nous vous en informerons et nous le ferons toujours de manière sécurisée et légale, c'est-à-dire :

- soit en transférant les données à un destinataire situé dans un pays ayant fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne certifiant qu'il dispose d'un niveau de protection adéquat,
- soit en exécutant ou faisant exécuter les clauses contractuelles types européennes qui ont été approuvées par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat de vos données,
- soit par le recours à des règles internes d'entreprise contraignantes validées par les autorités de protection des données compétentes,
- soit en recourant à toutes autres garanties appropriées visées à l'article 46 de la réglementation.

## 7. COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES PROTÉGÉES ?

Nous prenons des mesures adéquates sur le plan de la technique et de l'organisation pour interdire l'accès non autorisé ou la modification, divulgation, perte ou destruction de vos données. Il importe que vous préserviez la confidentialité de vos identifiants de façon à empêcher une utilisation illicite de votre compte.

## 8. QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES ?

Conformément aux lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles, vous bénéficiez d'un certain nombre de droits relatifs à vos données, à savoir :

- **Un droit d'accès et d'information** : vous avez le droit d'être informé de manière concise, transparente, intelligible et facilement accessible de la manière dont vos

données sont traitées. Vous avez également le droit d'obtenir (i) la confirmation que des données vous concernant sont traitées et, le cas échéant, (ii) d'accéder à ces données et d'en obtenir une copie.

- **Un droit de rectification** : vous avez le droit d'obtenir la rectification des données inexacts vous concernant. Vous avez également le droit de compléter les données incomplètes vous concernant, en fournissant une déclaration complémentaire. En cas d'exercice de ce droit, nous nous engageons à communiquer toute rectification à l'ensemble des destinataires de vos données.
- **Un droit d'effacement** : dans certains cas, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données. Cependant, ceci n'est pas un droit absolu et nous pouvons pour des raisons légales ou légitimes conserver ces données.
- **Un droit à la limitation du traitement** : dans certains cas, vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement sur vos données.
- **Un droit à la portabilité des données** : vous avez le droit de recevoir vos données que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine, pour votre usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix. Ce droit ne s'applique que lorsque le traitement de vos données est basé sur votre consentement, sur un contrat ou que ce traitement est effectué par des moyens automatisés.
- **Un droit d'opposition au traitement** : vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données pour les traitements basés sur notre intérêt légitime, une mission d'intérêt public et ceux à des fins de prospection commerciale. Ceci n'est pas un droit absolu et nous pouvons pour des raisons légales ou légitimes refuser votre demande d'opposition.
- **Le droit de retirer votre consentement à tout moment** : vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données lorsque le traitement est basé sur votre consentement. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.
- **Le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle** : vous avez le droit de contacter votre autorité de protection des données pour vous plaindre de nos pratiques de protection des données personnelles.
- **Le droit de donner des directives concernant le sort de vos données après votre décès** : vous avez le droit de nous donner des directives concernant l'utilisation de vos données après votre décès.

Pour exercer les droits susmentionnés, vous pouvez contacter directement votre agence ou cabinet Foncia, ou le délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse mail suivante : [dpo@foncia.com](mailto:dpo@foncia.com).

Notez que nous pouvons exiger un justificatif de votre identité pour l'exercice de ces droits.

Si vous estimez que nous n'avons pas respecté vos droits, vous pouvez prendre attache avec l'autorité compétente en matière de protection des données en France, la commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), sur son site <https://www.cnil.fr/>, ou à l'adresse suivante : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

## 9. MODIFICATION DE NOTRE CHARTE

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente Charte, afin notamment de nous conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. Le cas échéant, nous changerons la date de dernière mise à jour et indiquerons la date à laquelle les modifications ont été apportées. Lorsque cela est nécessaire, nous vous informerons et/ou solliciterons votre accord. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre Charte.

## 10. CONTACT

Pour toute question relative à la présente Charte ou pour toute demande relative à vos données, vous pouvez nous contacter :

- en adressant un courriel à notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [dpo@foncia.com](mailto:dpo@foncia.com) ;
- ou en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Foncia  
À l'attention du délégué à la protection des données (DPO)  
13 avenue Le Brun 92160 ANTONY

(1) Filiales concernées en France : Efficity, Leemo, Lodgis, Foncia immo neuf, Esset Property Management, Constatimmo, Assurimo, Tech-Way, Seiitra, Foncia Valorisation.

(2) Sites et applications Foncia :

- Foncia.com (<https://fr.foncia.com>) et sous-domaines
- Espace client MyFoncia (<https://fr.foncia.com/login>)
- Foncia Location Vacances (<https://www.foncia-location-vacances.fr>)

*Version mise à jour le 15/02/2022*