

# Déclaration de Confidentialité

## **DONNÉES COUVERTES PAR CETTE POLITIQUE**

Cette politique s'applique à l'usage et au traitement de données personnelles recueillies et utilisées par Agence Franco Hollandaise et ses agents commerciaux.

En utilisant les sites internet et applications mobiles de Agence Franco Hollandaise ou en communiquant vos données personnelles à Agence Franco Hollandaise, vous acceptez le recueil, l'utilisation, le partage et le stockage de vos données en accord avec cette politique. Merci de lire cette Politique de Confidentialité avec attention.

Les « données personnelles » sont définies comme toutes données ou combinaisons de données qui peuvent être utilisées pour vous identifier. Si vous avez une demande concernant cette politique ou l'utilisation de vos données personnelles, merci de contacter la personne référente à la protection des données à cette adresse [info@agencefrancohollandaise.com](mailto:info@agencefrancohollandaise.com)

## **LE RECUEIL DE DONNÉES**

Nous pouvons recueillir des données vous concernant à partir de diverses sources. Cela inclut les données venant directement de vous, celles que nous collectons quand vous visitez nos sites internet, regardez notre contenu en ligne ou utilisez nos applications mobiles ou tout autre service, et celles que nous collectons à votre propos à partir d'autres sources.

### **Les données que vous nous transmettez**

Nous sommes susceptibles de recueillir des données que vous nous transmettez directement quand vous choisissez de participer à nos offres et programmes, créez un compte sur nos sites internet ou sur nos applications mobiles, appelez notre standard ou nos agents, envoyez un e-mail, ou en face à face lors des visites par exemple. Voici une liste non exhaustive de données personnelles que nous sommes amenés à recueillir :

- Nom
- Adresse email
- Adresse postale
- Numéro de téléphone
- Date de naissance
- Informations démographiques
- Préférence de communication
- Numéro de téléphone et enregistrement de votre appel lorsque vous contactez notre service clientèle.
- Données recueillies en ligne automatiquement

## **Cookies**

Nous utilisons des cookies et d'autres technologies pour recueillir des données lorsque vous visitez nos sites internet, consultez nos publicités ou nos promotions en ligne ou utilisez nos applications mobiles et autres services.

Un cookie est un petit fichier placé sur votre appareil lorsque vous consultez un site internet et qui peut être compris par ce dernier. Nous utilisons les données collectées par les cookies afin de vous reconnaître. Ainsi chaque fois que vous vous connectez, vos préférences sont enregistrées ce qui permet de vous proposer des publicités, offres et autres contenus personnalisés en rapport avec vos centres d'intérêts et d'évaluer la manière dont nos sites internet sont utilisés. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies en passant par les paramètres de vos navigateurs internet. Vous pouvez en savoir plus en consultant vos paramètres de cookies disponibles dans les paramètres de votre / vos navigateur(s) internet. Merci de noter, cependant, que sans cookies, vous ne pouvez potentiellement pas utiliser toutes les options de nos sites internet, d'autres sites internet et des services en ligne.

Voici une liste non exhaustive de données que nous sommes amenés à collecter via ces technologies :

- Données à propos de votre système de navigation et système d'exploitation
- Adresse IP
- Pages internet que vous consultez
- Liens sur lesquels vous cliquez
- Emails de Agence Franco Hollandaise que vous ouvrez (Actualités)

Conjointement au recueil de données par le biais des cookies et de JavaScript, nos serveurs web sont susceptibles d'enregistrer des informations telles que le type d'appareil, le système d'exploitation, le type de navigateur internet, le domaine et autres paramètres d'exploitation, ainsi que la langue de votre système, le pays et le fuseau horaire de la localisation de votre appareil. Nous sommes également susceptibles d'enregistrer des informations telles que l'adresse de la page internet qui vous a référé à notre site internet et l'adresse IP de l'appareil que vous avez utilisé pour vous connecter à nos sites internet. Nous pourrions également envoyer des instructions à votre appareil par le biais de JavaScript, ou d'un autre langage informatique, pour récolter les données décrites ci-dessus et tout autre détail à propos de vos interactions avec nos sites internet.

### **Réseaux Sociaux et Plug-ins externes**

Les sites internet de Agence Franco Hollandaise peuvent inclure des plug-ins de réseaux sociaux ou autres comptes tiers. Un exemple de plug-in : le bouton « J'aime » de Facebook. Lorsque la loi l'autorise, ils peuvent communiquer des données à la partie qui les a fournis, même si vous ne cliquez pas sur le plug-in. Ces données peuvent inclure votre adresse IP, des informations à propos de votre navigateur internet et votre appareil, et l'adresse des pages internet que vous avez visité sur notre site internet. Télécharger, utiliser ou cliquer sur le plug-in permet également de lire et transmettre des cookies. Ces cookies peuvent contenir un identifiant unique que le réseau social ou la partie tierce vous aura assigné. Le téléchargement, la fonctionnalité et votre utilisation des plug-ins sont gouvernés par la politique de confidentialité et les Termes et Conditions de la partie ayant fourni le plug-in.

Les prestataires externes nous fournissant des plug-ins et gadgets pour nos sites internet, tels que des vidéos intégrées et outils de partage des réseaux sociaux, peuvent utiliser des moyens de recueil de données automatiques concernant votre utilisation de nos sites internet et votre interaction avec les plug-ins et gadgets. Nous sommes également susceptibles de recevoir des informations que vous avez rendu disponibles à ces prestataires de services externes telles que : la localisation géographique de

vos appareils mobiles et d'autres informations à votre propos (telles que le nom, l'adresse email, le genre, la localisation, le fuseau horaire, la langue, l'adresse d'un profil d'un réseau social, l'adresse d'un site internet personnel, informations biographiques, anniversaire, photos, liste d'appareils, historique des études, historique professionnel, ville d'origine, intérêts, ville actuelle, opinions politiques, athlète ou équipe de sport préféré, statut amoureux, religion, nom de votre partenaire, et certains paramètres de sécurité) et vos contacts sur ces appareils. Ces données sont sujettes à la politique de confidentialité de ces prestataires externes nous fournissant des plugins et gadgets.

### **Réseaux Sociaux et Identifiants externes**

Les sites internet de Agence Franco Hollandaise peuvent vous autoriser à vous connecter en utilisant un identifiant de réseau social ou un compte d'une partie tierce. Un exemple : « Connectez-vous avec votre compte Facebook ». Vous connecter sur un de nos sites internet via vos identifiants de réseaux sociaux ou tout autre identifiants externes peut nous permettre de collecter des données auxquelles vous nous donnez accès via ce réseau social ou compte tiers. L'option d'identification peut aussi transférer des informations vers le réseau social ou le compte tiers, telles que votre nom d'utilisateur et mot de passe, pour vous authentifier. Le réseau social ou le compte tiers peut aussi automatiquement recueillir des informations telles que votre adresse IP, des informations à propos de votre navigateur internet et votre appareil, et l'adresse des pages internet que vous avez consulté sur notre site internet. L'option d'identification peut également placer et lire des cookies depuis ce compte tiers qui peut contenir un identifiant unique que le réseau social ou le compte tiers vous aura assigné. La fonctionnalité et votre utilisation de cette identifiant est gouverné par la politique de confidentialité et les Termes et Conditions de la partie qui vous a fourni l'option d'identification.

### **Contenu Généré par les Utilisateurs**

Nous souhaitons vous rappeler que chaque information que vous soumettez ou postez en tant que contenu généré par les utilisateurs sur les réseaux sociaux devient une information publique. C'est pourquoi vous devez rester vigilants lorsque vous décidez de partager des informations personnelles, financières ou autres par cet intermédiaire. Agence Franco Hollandaise ne peut être tenu pour responsable des conséquences de telles publications.

### **L'UTILISATION DE CES DONNÉES**

Par Agence Franco Hollandaise

Nous utilisons les données que nous recueillons pour vous proposer des produits, offres et services, des publicités, offres ou autres contenus créés en fonction de vos centres d'intérêts pour cibler notre clientèle et répondre aux mieux à vos attentes. Voici une liste d'exemples sur la finalité de notre collecte de données :

- Répondre à vos questions ou à vos requêtes
- Développer de nouveaux produits et services
- Vous inscrire dans un programme ou une offre sur votre demande
- Créer et gérer votre compte
- Enregistrer les paiements pour un achat ou tout autre service
- Identifier et vous protéger contre une éventuelle transaction frauduleuse

- Vous envoyer des messages via courrier électronique ou postal avec des informations à propos de la marque Agence Franco Hollandaise ou tout autre contenu qui pourrait vous intéresser
  - Développer et fournir une communication marketing personnalisée
- Personnaliser votre expérience sur nos sites internet et vous proposer des produits et informations en accord avec vos centres d'intérêts
- Vous partager des données susceptibles de vous intéresser via nos réseaux sociaux
- Analyser l'utilisation de nos produits, services et marketing et les développer. Faire appliquer nos Termes et Conditions ou gérer notre entreprise

Agence Franco Hollandaise ne traitera vos données que dans la poursuite d'un intérêt légitime (si nous recevons une requête en relation avec, par exemple, un produit ou un service, un suivi d'appel, ou un contenu marketing spécifique). Nous utiliserons vos données personnelles pour compléter ces requêtes. Si nous étions amenés à identifier des actions frauduleuses sur votre compte et à vous en protéger nous le ferions en accord avec nos obligations légales. Vous seriez bien entendu informé si une telle situation devait se présenter.

### **Communications électroniques à but commercial**

Les communications par emails de Agence Franco Hollandaise consistent en, et ne sont pas limitées à :

- Alertes Immobilières
- Newsletter
- Sondages de satisfaction
- Emails
- Emails de bienvenue et de conseils pour les nouveaux vendeurs
- Conseils
- Invitations aux salons
- Informations sur la région où vous souhaitez acheter
- Informations sur le marketing des propriétés
- Vous pouvez cesser de recevoir ces communications électroniques à but commercial provenant de Agence Franco Hollandaise en suivant les instructions de désinscription fournies dans ces communications.

### **Par des tiers**

Le succès de notre entreprise dépend de votre confiance. Nous ne louons, n'échangeons ou ne vendons vos données personnelles à aucune entité commerciale extérieure à Agence Franco Hollandaise. Nous sommes cependant amenés à partager ces données pour répondre au fonctionnement de l'entreprise, aux exigences légales mais aussi à son développement commercial.

### **Partenaires et Prestataire de service externes**

Nous avons recours à des prestataires de service externes afin d'accomplir diverses opérations commerciales ou fonctionnelles en notre nom. De ce fait, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles avec ces derniers. Nous fournissons à ces entreprises les données strictement nécessaires à l'accomplissement des services pour lesquels elles ont été mandatées, et leur

demandons, au travers d'un contrat, de s'engager à protéger ces informations et de ne les utiliser dans aucun autre but que celui que nous lui fixons.

Par exemple, nous pourrions avoir besoin d'un prestataire de service externe pour :

- Développer notre portefeuille de biens (agences partenaires)
- Développer notre visibilité (portails, agences partenaires)
- Héberger nos sites internet et envoyer nos emails, ou toutes autres communications
- Sous-traiter la comptabilité
- Sous-traiter la partie informatique
- Entretien nos appareils informatiques
- Formaliser les transactions (Notaires, Mairies, services d'urbanisme, ...)
- Analyser nos données, parfois combinées avec des données provenant d'autres sources, pour vous envoyer des communiqués.
- Conduire des recherches et analyser les données pour améliorer nos produits, services et sites internet
- Proposer une expertise complémentaire au métier de Agence Franco Hollandaise
- Vous pouvez vous opposer au partage de vos données personnelles dans le cadre du développement commercial (agences partenaires, portails, ...)

## **Autres**

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles :

- à nos partenaires capitalistiques après avoir obtenu votre consentement
- Pour protéger, défendre et exercer les droits et propriétés de Agence Franco Hollandaise
- Lorsque que requit par la loi et /ou les autorités gouvernementales
- Transfert de données

Nous pourrions être amenés à transférer les données personnelles que nous recueillons à votre propos à des destinataires dans d'autres pays que le pays dans lequel les données ont été collectées à l'origine. Ces pays peuvent ne pas avoir les mêmes lois sur la protection des données que le pays auquel vous avez initialement transmis ces données. Lorsque nous transférons vos données vers un destinataire dans un pays tiers :

Nous effectuons ces transferts en accord avec les conditions de la législation applicable ; Nous protégeons les données transférées en accord avec notre politique de confidentialité.

## **Données non-personnelles**

Nous partageons des données anonymes qui ne vous identifient pas pour les besoins commerciaux de Agence Franco Hollandaise. Par exemple, nous sommes susceptibles de divulguer le nombre de visiteurs sur les services et sites internet de Agence Franco Hollandaise. Nous pourrions également partager des données anonymes avec nos partenaires commerciaux pour leurs propres buts commerciaux.

## **STOCKAGE DES DONNÉES**

## Durée de conservation des données personnelles

Nous conservons vos données personnelles durant la période nécessaire à l'accomplissement des buts identifiés dans cette Politique de Confidentialité, sauf si une période de rétention plus longue est requise ou validée par la loi. La durée de conservation légale des données est de 5 ans à compter de la cessation de la relation d'affaires, s'agissant des données et documents relatifs à l'identité des clients. Cette durée de conservation ne modifie pas les règles de durée de conservation des autres documents professionnels et en particulier la durée de dix ans imposée par la loi n°70-9 du 2 janvier 1970 pour les documents spécifiques à notre profession (à savoir : registre des mandats, mandats, ...)

Il est par ailleurs prévu de supprimer les informations en cas d'inactivité prolongée de nos clients / prospects au maximum 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Dans tous les cas les informations seront supprimées à la demande du client sans attendre ce délai si la loi ne l'exige pas.

## Informations sur la sécurité

Chez Agence Franco Hollandaise il nous tient à cœur de conserver vos informations personnelles sur des supports sécurisés. Nous avons mis en place des procédures techniques, administratives et physiques spécifiques pour protéger nos données contre la perte, un mauvais usage ou une modification non autorisée mais aussi une tentative d'utilisation malveillante.

Nous limitons l'accès à vos informations personnelles aux personnes en ayant besoin dans le cadre de l'entreprise.

## VOUS ET VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans la mesure prévue par la législation applicable, vous disposez de certains droits en ce qui concerne la gestion des données personnelles que nous détenons à votre sujet.

### Autres droits

Dans la mesure prévue par la législation applicable, vous avez le droit de demander la correction de vos données personnelles, d'obtenir la restriction du traitement de vos données personnelles et leur portabilité, de vous opposer au traitement de vos données personnelles (ceci inclus le marketing direct). Vous pouvez exercer ces droits en contactant notre référent [info@agencefrancohollandaise.com](mailto:info@agencefrancohollandaise.com)

### Consentement / réclamations

Une fois votre consentement donné pour le traitement de vos données personnelles, il peut être retiré à tout moment en contactant notre référent [info@agencefrancohollandaise.com](mailto:info@agencefrancohollandaise.com). Nous arrêterons le traitement de vos données personnelles aussi tôt que possible suivant la réception de votre demande.

De même vos réclamations sur la gestion de vos données personnelles doivent être envoyées par email [info@agencefrancohollandaise.com](mailto:info@agencefrancohollandaise.com)

## MISE À JOUR DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Agence Franco Hollandaise se réserve le droit de modifier, mettre à jour et changer cette Politique de Confidentialité à sa discrétion tout en respectant la législation applicable. Toute mise à jour de cette Politique de Confidentialité faite par Agence Franco Hollandaise sera disponible sur nos sites internet.