



Depuis 1995

# Faci Informatique

## Droit Et Protection Des Données Personnelles

---

### SOMMAIRE

1-	<b>Introduction</b> .....	2
2-	<b>Définition</b> .....	2
3-	<b>Finalités et bases légales des traitements</b> .....	2
4-	<b>Mesures de protection des données personnelles</b> .....	3
5-	<b>Droits des Utilisateur</b> .....	4
6-	<b>Transmissions des données</b> .....	4
7-	<b>Gestion des avis et commentaires</b> .....	4
8-	<b>Paiements sécurisés</b> .....	4
9-	<b>Cookies et autres traceurs</b> .....	5
10-	<b>Équipements requis</b> .....	5
11-	<b>Contenus et responsabilités</b> .....	5
12-	<b>Modification</b> .....	5

Dernière mise à jour : 7 février 2025

## 1- Introduction

La société FACI accorde une importance primordiale à la protection de vos données personnelles. Ce document détaille nos engagements pour assurer la confidentialité, la sécurité et la conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation française.

Nous collectons et traitons vos données personnelles dans un cadre strictement défini et transparent, tout en respectant vos droits et en prenant toutes les mesures techniques et organisationnelles pour garantir leur sécurité.

## 2- Définition

- **Données personnelles** : Toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse IP, etc.).
- **Traitement** : Toute opération effectuée sur des données personnelles (collecte, stockage, transmission, suppression, etc.).
- **Responsable de traitement** : La société FACI, qui détermine les finalités et moyens des traitements.
- **Sous-traitant** : Toute entité traitant des données personnelles pour le compte de FACI, sous contrat strict garantissant la confidentialité et la sécurité.

## 3- Finalités et bases légales des traitements

### Transparence sur les finalités

FACI s'engage à vous informer de manière claire et transparente sur les objectifs des traitements de vos données personnelles. Ces traitements sont nécessaires pour gérer nos relations contractuelles, respecter nos obligations légales, ou encore améliorer nos services.

Vos données personnelles sont collectées pour répondre à une ou plusieurs des finalités suivantes, associées à leurs bases légales respectives :

Finalité	Base légale
<b>Créer des comptes clients pour gérer vos commandes et demandes.</b>	Exécution d'un contrat : nous devons disposer des informations nécessaires pour traiter vos commandes.
<b>Gérer et traiter vos commandes (produits et services).</b>	Exécution d'un contrat : traitement indispensable pour fournir les services demandés.
<b>Gérer et traiter vos factures.</b>	Obligation légale : respect des obligations comptables et fiscales.
<b>Gérer et traiter les livraisons de vos produits.</b>	Exécution d'un contrat : assurer la logistique liée à votre commande.
<b>Assurer le suivi de la relation client (gestion des réclamations, assistance, demandes spécifiques).</b>	Intérêt légitime : maintenir une qualité de service et améliorer notre relation avec vous.
<b>Analyser vos questionnaires, enquêtes, avis et commentaires laissés sur nos produits ou services.</b>	Intérêt légitime : mieux comprendre vos attentes et améliorer nos produits.
<b>Proposer des offres promotionnelles et mener des actions de prospection.</b>	Consentement : vous avez le choix de recevoir ou non des sollicitations commerciales.
<b>Élaborer des reportings, statistiques commerciales, études de marché et de comportement.</b>	Intérêt légitime : améliorer nos produits et services en fonction des tendances et des attentes des clients.
<b>Vous faire bénéficier de programmes de fidélisation.</b>	Exécution d'un contrat : vous permettre de profiter des avantages liés à votre fidélité.
<b>Gérer vos demandes de droit d'accès, de rectification, d'opposition.</b>	Obligation légale : répondre à vos droits garantis par le RGPD.
<b>Envoyer des newsletters, lettres d'information, offres promotionnelles.</b>	Consentement : ces communications sont effectuées uniquement si vous avez donné votre accord.

Finalité	Base légale
Gérer vos abonnements et désabonnements aux newsletters et enquêtes.	Consentement : vous pouvez vous désinscrire à tout moment via un lien de désabonnement intégré dans chaque communication.
Gérer la maintenance et la télémaintenance de votre matériel et de vos licences logicielles.	Intérêt légitime : garantir le bon fonctionnement et la sécurité de vos outils informatiques en lien avec nos services.
Connaître et gérer vos préférences pour personnaliser nos offres.	Intérêt légitime : vous proposer des produits et services adaptés à vos besoins.
Suivi de l'historique de vos réparations en cours et terminées.	Intérêt légitime : permettre une meilleure organisation et collaboration dans nos chaînes de production.
Permettre la création de diagnostics à distance	Intérêt légitime : faciliter et accélérer le diagnostic et le suivi technique des produits en cours de réparation.
Automatiser la création de tâches et suivre techniquement les interventions.	Intérêt légitime : garantir l'efficacité et la rapidité des traitements techniques.
Conserver vos données dans des documents légaux en conformité avec les normes comptables.	Obligation légale : répondre aux exigences fiscales et sociales, ainsi qu'aux audits administratifs éventuels.

#### Précisions supplémentaires :

- **Finalités de prospection commerciale** : Pour toute action de prospection (envoi d'e-mails promotionnels, SMS ou offres ciblées), votre consentement est systématiquement demandé. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ces traitements via un lien de désabonnement ou en nous contactant directement.
- **Personnalisation des services** : Nous utilisons vos données pour personnaliser vos expériences (par exemple, recommandations de produits) sur la base de vos préférences ou de votre historique d'achat, sauf si vous vous y opposez explicitement.
- **Traitements automatisés** : Certains traitements, comme l'analyse des avis ou la personnalisation des offres, peuvent impliquer des décisions automatisées. Dans ce cas, nous garantissons vos droits, y compris le droit d'obtenir une intervention humaine ou de contester la décision.

#### 4- Mesures de protection des données personnelles

##### Collecte pertinente et limitée

Nous collectons uniquement les données nécessaires pour répondre à des finalités spécifiques, définies dans le cadre de la réglementation.

##### Conservation des données

Les durées de conservation sont limitées :

- **3 ans** pour les données clients à compter de la fin de la relation commerciale, uniquement à des fins de prospection commerciale.
- **10 ans** pour les documents comptables, conformément à la législation.
- **1 an** pour les données techniques liées à votre navigation (logs, cookies).

Les données sont ensuite supprimées ou archivées de manière sécurisée.

##### Mesures de sécurité

FACI met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité de vos données :

- Chiffrement des données
- Limitation des accès aux données aux seuls employés habilités.
- Audit régulier de nos systèmes de sécurité.

## 5- Droits des Utilisateur

---

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** : Consulter vos données personnelles.
- **Droit de rectification** : Corriger vos données inexactes.
- **Droit à l'effacement** : Demander la suppression de vos données sous certaines conditions.
- **Droit de limitation** : Restreindre temporairement ou définitivement certains traitements.
- **Droit à la portabilité** : Récupérer vos données dans un format structuré et lisible par machine.
- **Droit d'opposition** : Refuser certains traitements, notamment à des fins de prospection commerciale.
- **Droit de retirer votre consentement** à tout moment.

Pour exercer vos droits, contactez-nous à [secretariat@faci.fr](mailto:secretariat@faci.fr), en joignant une copie de votre pièce d'identité. Nous répondrons dans un délai d'un mois.

## 6- Transmissions des données

---

Vos données peuvent être transmises :

- Aux services internes de FACI (informatique, marketing, relation client).
- À nos sous-traitants, sous contrat strict, uniquement dans le cadre des finalités prévues.
- À nos partenaires commerciaux, uniquement avec votre consentement.
- Hors UE, dans le respect des garanties requises par le RGPD (clauses contractuelles types ou mécanismes équivalents).

## 7- Gestion des avis et commentaires

---

En publiant des avis ou commentaires sur nos sites ou réseaux sociaux, vous acceptez que ces contenus soient utilisés pour :

- Améliorer nos produits et services.
- Être reproduits sur nos supports (sites, réseaux sociaux).

Les contenus illégaux ou contraires à nos conditions générales seront modérés et, le cas échéant, supprimés.

## 8- Paiements sécurisés

---

Nous utilisons des prestataires de paiement reconnus pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos transactions, qu'elles soient effectuées par carte bancaire, portefeuille numérique (par exemple, Apple Pay, Google Pay), ou via des plateformes de paiement telles que Stripe et ALMA.

### Sécurité des transactions

- Toutes les transactions sont sécurisées grâce à des technologies de chiffrement avancées (protocole TLS/SSL) pour protéger vos informations de paiement.
- Vos données de paiement ne sont jamais conservées par FACI. Elles sont directement transmises à nos prestataires de services de paiement, qui respectent les normes internationales de sécurité (telles que la norme PCI DSS).
- Les informations liées à vos moyens de paiement (numéro de carte bancaire, CVC, date d'expiration) sont traitées exclusivement par ces prestataires, et FACI ne peut y accéder.

### Prestataires de paiement

Nous collaborons avec des prestataires fiables et certifiés, tels que :

- **Stripe** : Sécurisation des paiements en ligne par carte bancaire et autres méthodes (par exemple, prélèvements automatiques SEPA).
- **Banques partenaires** : Pour le traitement des transactions par carte bancaire.

**Protection contre la fraude**

FACI et ses prestataires de paiement utilisent des systèmes avancés de détection et de prévention des fraudes pour protéger vos transactions et vos données. Cela peut inclure :

- La vérification de votre identité via des systèmes 3D Secure.
- L'analyse des transactions pour détecter toute activité suspecte.

**Vos obligations**

Pour garantir la sécurité de vos paiements, nous vous recommandons de :

- Ne jamais partager vos informations de paiement avec des tiers.
- Vérifier l'adresse URL de nos sites avant de saisir vos informations de paiement.
- Contacter notre service client immédiatement en cas de doute sur une transaction.

Si vous avez des questions concernant nos solutions de paiement, vous pouvez nous écrire à [secretariat@faci.fr](mailto:secretariat@faci.fr).

**9- Cookies et autres traceurs**

---

**Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Un cookie est un fichier déposé sur votre appareil pour collecter des informations liées à votre navigation.

**Gestion des cookies**

FACI utilise :

- **Cookies essentiels** : Nécessaires au fonctionnement du site.
- **Cookies analytiques** : Pour mesurer l'audience, uniquement avec votre consentement.
- **Cookies publicitaires** : Non utilisés sans votre consentement explicite.

Un bandeau vous permet de gérer vos préférences dès votre arrivée sur notre site. Vous pouvez aussi configurer votre navigateur pour bloquer ou supprimer les cookies.

**10- Équipements requis**

---

L'accès à nos sites nécessite un équipement compatible et une connexion Internet. FACI ne saurait être tenue responsable des interruptions dues à des limites techniques du réseau.

**11- Contenus et responsabilités**

---

Nos sites peuvent contenir des liens vers des sites tiers. FACI ne garantit ni la pérennité ni les contenus de ces sites externes. Les commentaires publiés sur nos sites doivent respecter les lois et règlements (pas de contenus haineux, illégaux, diffamatoires, etc.).

**12- Modification**

---

Ce document peut être modifié à tout moment pour s'adapter aux évolutions légales ou techniques. Nous vous invitons à consulter régulièrement cette page pour rester informé.

Pour toute question, contactez-nous à [secretariat@faci.fr](mailto:secretariat@faci.fr).