

# **CHARTE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Cette charte vise à vous informer des traitements de données personnelles que nous réalisons ainsi que de vos droits, conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD ») et la loi n°78-17 dans sa version en vigueur (« Loi Informatique et Libertés »).

## **QUI EST CONCERNÉ PAR CETTE CHARTE ?**

Cette charte est destinée à tous nos prospects, visiteurs, candidats et clients, quel que soit le canal de collecte des données (agences, site internet, applications, e-mails, téléphone, ...).

Si vous êtes une personne ayant candidaté à l'une de nos offres d'emploi, veuillez consulter notre politique de protection des données dédiée sur le site groupe-tisserin.com, onglet « Rejoignez-nous », et cliquer sur le lien « Politique de confidentialité » qui se trouve sur le foot page.

## **QUI EST LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT ?**

Le responsable du traitement est l'entité qui détermine les finalités et les moyens du traitement de vos données personnelles et qui est responsable du respect de la Réglementation applicable.

Tisserin Promotion, Société dont le siège social est à Lille (59800) – Shake, 612 rue de la Chaude Rivière, est en principe responsable des traitements décrits dans la présente charte.

Toutefois, sachez que Tisserin Promotion fait partie du Groupe Tisserin. Vos données personnelles peuvent être partagées au sein du Groupe dans des situations spécifiques. Le Groupe agira, selon les cas, pour son propre compte ou bien pour le compte de Tisserin Promotion.

# QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS, POURQUOI ET SUR QUEL FONDEMENT ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles lorsqu'elles sont nécessaires à nos activités ou requises par une réglementation applicable à nos secteurs d'activités. **Vous trouverez la liste des traitements de données personnelles dans le tableau ci-dessous.**

Le type de données personnelles traitées dépendra principalement de vos interactions avec nous ainsi que de l'utilisation que vous faites de nos services, de notre site et de nos applications. Le caractère obligatoire ou facultatif de la communication de vos données personnelles vous est signalé lors de la collecte. L'absence de communication d'une donnée obligatoire nous empêchera de délivrer le service afférent. Cette obligation est sans impact sur la possibilité d'exercer vos droits.

De même, nous ne collectons vos données personnelles que lorsque nous disposons d'une base juridique et d'une finalité clairement identifiée. Seules les données nécessaires à la réalisation des objectifs poursuivis seront collectées et/ou traitées.

| Finalités                                                                                                                                                                                                 | Base légale                                                                  | Catégories de données                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gérer et répondre aux demandes des internautes effectuées sur le site, via nos formulaires de contact (Demande de brochure, information, ou rendez-vous)                                                  | Consentement                                                                 | Identité, coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone), code postal, ville, jour du RDV et créneau.                     |
| Envoyer des communications marketing et des nouvelles à propos des produits, services, événements et autres promotions de Tisserin Promotion                                                              | Consentement si prospect<br>Intérêt légitime si client (produits similaires) | Identité, coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone)                                                                  |
| Envoyer des communications marketing et des nouvelles à propos des produits, services, événements et autres promotions de la part des sociétés du Groupe Tisserin dont Tisserin Promotion est une filiale | Consentement                                                                 | Identité, coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone)                                                                  |
| Assurer la publication des avis de nos clients                                                                                                                                                            | Consentement                                                                 | Identité, contenu de l'avis.                                                                                                      |
| Permettre à nos partenaires commerciaux de proposer des produits et services à nos clients                                                                                                                | Consentement                                                                 | Identité, coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone)                                                                  |
| Exploiter les données collectées par les cookies et autres traceurs                                                                                                                                       | Consentement                                                                 | Données relatives à la navigation (horodatage, adresse IP, données techniques, centres d'intérêt, statistiques d'audience, etc.). |

| Finalités                                                                                                                                                                                                                                                    | Base légale                                             | Catégories de données                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rechercher du foncier et gérer le relationnel avec les propriétaires foncier                                                                                                                                                                                 | Intérêt légitime                                        | Identité, coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone, adresse, informations sur la parcelle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Alimenter la base de données CRM avec les données des prospects (via le site internet de Tisserin Promotion, le centre d'appels, les événements organisés par Tisserin Promotion et le Groupe Tisserin, les sites externes, la location de bases de données) | Consentement ou Intérêts légitime (selon la provenance) | Identité, coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone, adresse postale)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gérer la pré-contractualisation (mise en commercialisation, réservation, suivi de l'obtention de l'offre de prêt par l'acquéreur, suivi de la signature de l'acte authentique chez le notaire, etc.) et la conclusion des contrats.                          | Exécution de mesures précontractuelles                  | Identité, coordonnées de contact, adresse, date et lieu de naissance, situation familiale, situation professionnelle, informations d'ordre économique et financier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gérer la relation contractuelle avec nos clients (gestion des contrats, gestion des choix acquéreurs : personnalisation et options, gestion des plannings de livraison, gestion des appels de fonds, gestion des levées des réserves, gestion du SAV, ...)   | Exécution d'un contrat                                  | Identité, coordonnées de contact, adresse, date et lieu de naissance, situation familiale, situation professionnelle, informations d'ordre économique et financier, données générées lors de la relation commerciale (n° clients, n° compte, ...), historique de la relation (p.ex. contenu des échanges avec les gestionnaires et les conseillers), toutes autres données partagées par les clients de manière autonome, données nécessaires à l'organisation des visites, préférences de contacts, pièces justificatives nécessaires à la signature des actes authentiques et vérifications légales afférentes, etc. |
| Gérer la mise à disposition de la plateforme client                                                                                                                                                                                                          | Intérêt légitime                                        | Identifiants de connexion, adresse e-mail, n° compte, informations de profil pré-enregistrées et alimentées par le client, préférences de communications, pièces et documents mis à disposition (voir ci-dessus), contenu des demandes et échanges effectués au sein du compte client avec les gestionnaires, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Répondre aux demandes, sollicitations et plaintes des clients, y compris les demandes RGPD                                                                                                                                                                   | Intérêt légitime                                        | Identité, y compris un justificatif d'identité si celui-ci est strictement nécessaire suite à un doute raisonnable sur l'identité du demandeur, coordonnées de contact, objet de la demande, contenu de la demande, réponse apportée, historique des demandes et toutes données communiquées dans les formulaires de contact dédiés mis à disposition ou les messages adressés, peu importe le canal de communication.                                                                                                                                                                                                 |
| Gérer les demandes d'alertes sur les biens disponibles                                                                                                                                                                                                       | Intérêt légitime                                        | Identité, coordonnées de contact, détails du projet (types de biens, plafond de prix, ville / département de recherche, ...), titre et motif de l'alerte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Finalités                                                                                                                                                            | Base légale       | Catégories de données                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gérer les sollicitations de parrainage de nos clients afin de contacter son/sa filleule                                                                              | Intérêt légitime  | Identité, coordonnées de contact du client et du filleul / de la filleule.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Gérer nos comptes réseaux sociaux (animation et modération) ainsi que les interactions avec nos clients                                                              | Intérêt légitime  | Identité ou pseudonyme, photographie de profil ou avatar, messages échangés, publications, données rendues publiques par l'utilisateur, statistiques d'utilisation.                                                                                                                                                                                                                          |
| Réaliser des enquêtes satisfaction client                                                                                                                            | Consentement      | Identité, coordonnées de contact, contenu des réponses à l'enquête.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Effectuer des statistiques sur nos services et prestations afin d'améliorer notre fonctionnement                                                                     | Intérêt légitime  | Nous utilisons également les informations collectées à des fins d'études et statistiques, après les avoir rendues anonymes ou en tout cas avoir mis en œuvre des procédés destinés à empêcher la réattribution des données à une personne identifiée.                                                                                                                                        |
| Prévenir, détecter et gérer les abus et les fraudes                                                                                                                  | Intérêt légitime  | Identité, coordonnées de contact, informations d'ordre économique et financier et toutes autres données nécessaires à la détection des abus et des fraudes, y compris les données relatives aux anomalies, incohérences et signalements pouvant révéler une fraude et celles relatives aux investigations, à l'instruction du dossier de fraude et à l'évaluation du périmètre de la fraude. |
| Gérer les réclamations et les contentieux non-contractuels                                                                                                           | Intérêt légitime  | Identité, coordonnées de contact, objet, date et n° du contentieux, et selon son objet : vie personnelle, vie professionnelle, informations d'ordre économique et financier, autres informations transmises de manière déclarative, données figurant sur les documents de preuve ou d'enquête, informations transmises par les autorités judiciaires ou les tribunaux compétents, etc.       |
| Respecter nos obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme en application du Code monétaire et financier | Obligation légale | Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales conformément au Code monétaire et financier.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## QUELS TYPES DE COMMUNICATIONS POUVEZ-VOUS RECEVOIR ?

### Communications commerciales par e-mails ou SMS

Sous réserve de votre consentement, vous pouvez recevoir des communications commerciales de la part de Tisserin Promotion, du Groupe Tisserin et de ses sociétés filles par e-mails ou par SMS (p. ex. opérations de prospection, de promotions, d'offres de services, etc.). Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant notre DPO par mail à son adresse dédiée.

## **Communications commerciales par téléphone ou par voie postale**

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous pouvez recevoir des communications commerciales de la part de Tisserin Promotion, du Groupe Tisserin et de ses sociétés filles par téléphone ou par voie postale (p. ex. opérations de prospection, de promotions, d'offres de services, etc.). Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime et non sur votre consentement. En tout état de cause, vous restez libre de vous opposer à tout moment en l'indiquant à la personne vous contactant par téléphone ou en contactant notre DPO par mail à son adresse dédiée. Vous avez également la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, telle que Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

## **Enquêtes de satisfaction**

Sous réserve de votre consentement, la Société en charge des enquêtes peut vous contacter par e-mails ou par téléphone pour vous demander de nous faire part de votre avis sur nos produits et services afin que nous puissions nous améliorer. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant notre DPO par mail à son adresse dédiée.

## **Communications relatives à votre demande d'information via nos formulaires de contact sur notre site « contactez-nous, une question ? un rendez-vous ? » ou « être rappelé(e) »**

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail ou par téléphone, dans le cadre de votre demande d'information sur nos produits, sur un bien à mettre en vente pour la réalisation de nos projets immobiliers, dans le cadre d'une demande à être rappelé(e), etc.

## **Communications relatives à vos contrats**

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail, SMS, voie postale, ou encore par via votre espace client, dans le cadre de la gestion de votre contrat, par exemple pour vous communiquer des factures, vous communiquer des informations relatives à l'exécution de votre contrat et/ou des informations relatives à votre SAV, etc.

## **Prospections commerciales par nos partenaires commerciaux**

Sous réserve de votre consentement, vous pouvez être amenés à recevoir de la prospection commerciale de la part de nos partenaires commerciaux. Ils agissent en tant que responsables de traitement indépendants. Pour en savoir plus sur la manière dont vous pouvez retirer votre consentement, veuillez consulter leur propre politique.

## **QUI EST SUSCEPTIBLE D'ÊTRE DESTINATAIRE DE VOS DONNÉES ?**

Nous veillons à ce que seules les personnes habilitées puissent accéder aux données personnelles. Les destinataires peuvent être :

### **Des services ou des entités du Groupe**

Nous pouvons être amenés à communiquer, quand cela est nécessaire, certaines de vos données personnelles aux différents services concernés de Tisserin Promotion, pour des raisons organisationnelles, opérationnelles, de gestion administrative, de contrôle interne ou pour répondre à nos obligations légales, réglementaires ou conventionnelles.

Nous pouvons être amenés à communiquer, quand cela est nécessaire, certaines de vos données personnelles aux sociétés du Groupe Tisserin dont Tisserin Promotion est l'une des filiales et plus particulièrement Nacarat et ABI par Immo de France Hauts de France.

### **Des tiers**

Nous pouvons être amenés à communiquer, quand cela est nécessaire, certaines de vos données personnelles au notaire de l'opération, à nos prestataires techniques : hébergeurs, services d'envoi de courriers, d'audit et de sécurité informatique et à tout tiers auquel nous serions contraints de les communiquer en vertu d'une obligation légale ou d'une décision administrative ou de justice.

Quand nous utilisons les services de prestataires de services tiers, nous concluons des contrats qui leur imposent de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles.

Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec la réglementation en matière de protection des données personnelles.

Nous pouvons également transférer les données personnelles vous concernant dans le cas où nous céderions ou transférons tout ou partie de nos activités ou actifs (en ce compris dans le cas d'une réorganisation, d'une cession, dissolution ou liquidation).

## **COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES ?**

D'une façon générale, les données personnelles des Personnes concernées sont conservées le temps strictement nécessaire à la gestion de leurs relations avec Tisserin Promotion, sous réserve des besoins de Tisserin Promotion afin de satisfaire à ses obligations légales. Les durées de conservation des Données personnelles dépendent des finalités pour lesquelles les données sont collectées et traitées.

Elles sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans à compter du dernier contact effectué par le prospect.

# COMMENT ASSURONS-NOUS LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous prenons toutes les mesures de sécurité appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, ou accès non autorisé.

La sécurité est essentielle dans le cadre de nos activités. Quand nous recourons à des sous-traitants ou à des prestataires, nous les choisissons au regard des critères de qualité et de sécurité qu'ils sont en mesure d'offrir.

A ce titre, nous imposons à nos sous-traitants et à nos prestataires des règles de confidentialité au moins équivalentes aux nôtres. Des mesures permettant de contrôler les accès aux traitements et de sécuriser les communications des données personnelles sont mises en œuvre.

## QUELS SONT LES GRANDS PRINCIPES DU RGPD ?

Tisserin Promotion s'engage à respecter les principes suivants :

- les données à caractère personnel sont traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- les données à caractère personnel sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec les finalités initiales ;
- les données à caractère personnel sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- les données à caractère personnel sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

Tisserin Promotion met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de :

- répondre dans les meilleurs délais et les meilleures conditions, aux personnes concernées qui veulent exercer leurs droits ;
- garantir un niveau de sécurité adapté aux risques inhérents à ses opérations de traitements ;
- répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits des personnes concernées ;
- proposer à ses prospects, clients et partenaires, des produits et services qui respectent la vie privée dès leur conception et par défaut.

Tisserin Promotion impose contractuellement le même niveau d'engagement et de protection des données à caractère personnel à ses sous-traitants.

Enfin, Tisserin Promotion s'engage à respecter tout autre principe s'imposant au regard de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et plus précisément concernant les droits conférés aux personnes concernées, les durées de conservation des données personnelles.

## COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Dans le cadre des traitements de données personnelles, vous bénéficiez d'un certain nombre de droits prévus par le RGPD.

Dans les limites et conditions autorisées par ladite Réglementation, vous pouvez lorsque cela est applicable :

- demander l'accès à vos données personnelles (droit d'accès) ;
- faire rectifier, mettre à jour et effacer vos données personnelles (droit de rectification et d'effacement), étant précisé que l'effacement ne peut intervenir que lorsque les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées et si le traitement était basé sur le consentement ;
- s'opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs légitimes ;
- demander une limitation des traitements de vos données personnelles (droit à la limitation) ;
- introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- recevoir ou demander le transfert de vos données personnelles vous concernant et que vous avez fournies au groupe (droit à la portabilité).

Vos droits s'exercent auprès de notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :

[dpo@groupe-tisserin.com](mailto:dpo@groupe-tisserin.com)

## POSSIBILITÉ DE RECOURS

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour respecter vos droits. Si vous estimez toutefois, après nous avoir contactés, qu'ils n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), par courrier au 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, ou via leur site - [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## ENFIN ... POUR ALLER PLUS LOIN

Pour toute question relative à la collecte et l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) de Tisserin Promotion

[dpo@groupe-tisserin.com](mailto:dpo@groupe-tisserin.com)

Cette politique est susceptible d'évoluer ou d'être modifiée.