Charte de protection des données personnelles

(Conforme au RGPD et aux recommandations CNIL, octobre 2025)

1) Introduction

La présente Charte explique de façon claire comment **SAS REFLET MARINE IMMOBILIER** collecte, utilise et protège vos données personnelles dans le cadre de ses activités **Transaction – Location – Estimation – Gestion locative**.
Nous appliquons le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

Définitions utiles

- **Donnée personnelle** : toute information permettant d'identifier une personne (nom, e-mail, téléphone, adresse, identifiant, etc.).
- **Traitement** : toute opération sur des données (collecte, enregistrement, conservation, transmission, effacement…).
- **Site Internet** : www.reflet-marine-immobilier.com.

2) Responsable du traitement

SAS REFLET MARINE IMMOBILIER

- **Siège social** : PLACE PAUL JOURDAN – QUARTIER FONTSAINTE – 13 600 LA CIOTAT
- **Établissements secondaires** :
- 34 BOULEVARD GEORGES CLEMENCEAU 13 600 LA CIOTAT
- 105 AVENUE BELLON – RESIDENCE COTE PORT 13 600 LA CIOTAT

- **Téléphone** : 0442717041
- **E-mail RGPD** : immofontsainte@refletmarine.fr
- **Délégué interne / Référent RGPD** : **CARINE SAN-NICOLAS**
  carine@refletmarine.fr

La Charte s'applique aux données collectées via :

- notre **site Internet** www.reflet-marine-immobilier.com,
- nos **adresses e-mail** comportant le domaine *@refletmarine.fr*,
- nos outils et services en ligne.

Le pilotage des traitements est **centralisé par le siège** et partagé avec les établissements secondaires dans le strict respect de la confidentialité et du RGPD.

3) Données que nous traitons et finalités

3.1 Demandes d'information

- **Collecte** : formulaire de contact, e-mail, téléphone, accueil en agence.
- **Finalités** : répondre, suivre vos demandes, gérer les prospects.
- **Base légale** : intérêt légitime.

3.2 Espace personnel / alertes

- **Collecte** : nom, prénom, e-mail, téléphone, préférences.
- **Finalités** : création/gestion de compte, alertes, suivi personnalisé.
- **Base légale** : exécution du contrat (compte), intérêt légitime (alertes demandées).

3.3 Estimation d'un bien

- **Collecte** : coordonnées et informations sur le bien.
- **Finalités** : réaliser l'estimation et assurer le suivi commercial.
- **Base légale** : exécution du contrat (demande d'estimation).

3.4 Missions contractuelles (transaction, location, gestion)

- **Collecte** : données clients, vendeurs, acquéreurs, bailleurs, locataires, cautions…
- **Finalités** : exécution des mandats et contrats, gestion locative (baux, loyers, quittances, sinistres, travaux, comptabilité), relation client, obligations légales (Loi Hoguet, fiscalité, lutte contre la fraude).
- **Bases légales** : pour le contractant : exécution du contrat, obligation légale, intérêt légitime (qualité de service). Pour l'autre partie : intérêt légitime de fournir la prestation contractuelle.

3.5 Lutte contre le blanchiment (LCB-FT) – TRACFIN

- **Collecte** : pièce d'identité, justificatif de domicile, profession, informations sur l'origine des fonds / financement.
- **Finalités** : prévention et détection des opérations suspectes.
- **Base légale** : obligation légale.
- **Destinataire spécifique** (**communication possible sur demande**) : TRACFIN et autorités compétentes.

3.6 Signature électronique et vérification d'identité

- **Objet** : authentifier les signataires de mandats, baux, offres d'achat.
- **Base légale** : obligation légale (art. 1367 C. civil sur les exigences de la signature électronique) + intérêt légitime à sécuriser les actes .
- **Conservation** : durée **strictement nécessaire** à la vérification et à la constitution du dossier, puis archivage selon le type de contrat :
    - **Mandats / dossiers de vente / offres d'achat** : **10 ans** (Loi Hoguet),
    - **Baux** : **5 ans** à compter de l'état des lieux de sortie.
- **Destinataire spécifique** : Les prestataires de signature (ex. YouSign/DocuSign/solutions intégrées dans nos logiciels) traitent ces pièces **uniquement** pour l'authentification, conformément au RGPD.

3.7 GLI – Garantie loyers impayés

- **Collecte** : dossier locataire (identité, revenus, avis d'impôt, contrat de travail, bail, état des lieux, correspondances…), données bailleur.
- **Finalités** : souscription / gestion de la GLI, traitement des sinistres.
- **Base légale** : exécution du contrat, intérêt légitime, obligations assurantielles.
- **Destinataire spécifique** : assureur en garantie loyers impayés pour la validation du dossier et en cas d'impayé

3.8 Cookies et traceurs (site)

- **Finalités** : fonctionnement du site (nécessaires), mesure d'audience, personnalisation/publicité.
- **Bases légales** : intérêt légitime pour le fonctionnement du site (cookies nécessaires) ; **consentement** (cookies analytiques/publicitaires).

- **Durée de conservation** : jusqu'à **13 mois** pour les cookies soumis à consentement.
- **Gestion du consentement** : Un bandeau vous permet d'accepter/refuser à tout moment.

3.9 Exercice des droits RGPD

- **Collecte** : données nécessaires au traitement de la demande (identité, coordonnées).
- **Finalité** : traiter et répondre aux demandes.
- **Base légale** : obligation légale (RGPD).

3.10 Prospection

- **Collecte** : coordonnées, objet de la recherche
- **Finalité** : recontacter d'anciens clients ou contacts, gérer un fichier clients ou prospects.
- **Base légale** : intérêt légitime lié au développement de l'activité commerciale de l'agence.

Informations générales sur la collecte des données

- Les champs obligatoires sont signalés par un * ; sans eux, nous ne pouvons pas traiter la demande.
- **Aucune décision automatisée** ni **profilage** non justifié.

4) Destinataires – Sous-traitants – Sécurité

4.1 Qui accède à vos données ?

- Personnel interne habilité et formé.
- Prestataires et partenaires techniques : **logiciels transaction/location/gestion**, **hébergeur**, **suite bureautique Microsoft**, **logiciels d'état des lieux**, **prestataires informatiques**,
- **Notaires, banques, conseils, assurances (y compris assureur GLI), administrations, organisme de financement** dans le cadre légal. , TRACFIN et autres autorités administratives autorités, sur demande.
- Prestataires intervenant dans les logements (diagnostiqueurs, artisans) **strictement pour la mission**.

4.2 Stockage et sécurité

- **Microsoft OneDrive** est utilisé pour le stockage/sauvegarde sécurisés des documents professionnels. Accès limité aux collaborateurs autorisés.

- Hébergement au sein de l'UE et, le cas échéant, **Clauses Contractuelles Types** pour encadrer des transferts.
- Mesures appliquées : contrôle d'accès, MFA/mots de passe forts, sauvegardes, locaux sous alarme et vidéosurveillance, mises à jour régulières, sensibilisation continue, **formation RGPD annuelle**.

4.3 Encadrement des sous-traitants

- Sélection sur critères de **conformité RGPD** (art. 28 RGPD) et **sécurité**.
- Contrats de sous-traitance encadrant l'accès, l'utilisation et la conservation des données.

5) Durées de conservation

Ensemble de données	**Durée de conservation / archivage**	**Base / remarque**
Mandats, registres, dossiers de vente / offres d'achat	**Conservation pendant la durée du contrat** **Archivage : 10 ans** maximum après la fin du contrat	Loi Hoguet / Code de commerce (pour la comptabilité)
Dossiers locataires / bailleurs (gestion)	**Conservation pendant la durée du bail + archivage pendant 5 ans** (à compter de l'Etat des lieux de Sortie)	Suivi admin./fiscal/juridique
Dossier candidat locataire non retenu	**3 mois**	Recommandation CNIL
Prospects actifs	Jusqu'à **3 ans** après le **dernier contact**	Recommandation CNIL
Pièces d'identité (signature)	Conservation pendant la durée nécessaire à la vérification, puis archivage pendant maximum **10 ans (mandats/ventes)** ou **5 ans (baux)**	Art. 1367 C. civil / signature électronique
GLI (pièces et sinistres)	Pendant la durée du bail et du traitement du dossier	Obligations assurantielles
Ensemble des données	Durée de conservation / archivage	Base : remarque
LCB-FT	**5 ans** après la fin de la relation contratuelle	CMF L.561-12 s.

Ensemble de données	Durée de conservation / archivage	Base / remarque
Comptabilité / factures	**10 ans**	Code de commerce
Cookies soumis à consentement	Jusqu'à **13 mois**	CNIL

À l'issue des délais : suppression sécurisée ou anonymisation, sauf litige en cours.

6) Réseaux sociaux

Nous utilisons **Facebook, Instagram, LinkedIn** pour promouvoir nos biens et communiquer.

- Toute donnée personnelle (image, témoignage, coordonnées) **nécessite un accord préalable**. Nos **mandats** incluent une **clause RGPD** autorisant la diffusion des annonces et visuels sur Internet et réseaux sociaux.
- Les **messages privés** sont transférés vers nos outils professionnels (logiciels) puis **supprimés**.
- Les comptes sont sécurisés et **réservés au personnel autorisé**.

7) Vos droits

Vous disposez des droits suivants : **accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité, retrait du consentement**, ainsi que du droit de **définir le sort de vos données après décès**.

8) Exercer vos droits / Contacts

- **Référent RGPD** : **CARINE SAN-NICOLAS – carine@refletmarine.fr**
- Délai de réponse : **1 mois** (prolongeable selon complexité).
- Une **pièce d'identité** peut être demandée pour sécuriser les échanges.

Réclamation CNIL :
Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 – **www.cnil.fr**
Opposition au démarchage téléphonique : **www.bloctel.gouv.fr**

9) Mise à jour

Cette Charte peut évoluer pour tenir compte des changements légaux, techniques ou organisationnels.
Dernière mise à jour : 31 OCTOBRE 2025