

Politique de confidentialité

Traitement des données à caractère personnel — Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et loi belge du 30 juillet 2018.

1. Responsable du traitement

Michel Hugo

Route du Cronchamps 57, 4970 Francorchamps (Stavelot), Belgique

BCE / TVA : BE 0795.413.559

E-mail : info@menuiserie-hm.be — Téléphone : +32 492 06 08 10

Contact pour toute question relative à la protection des données : **info@menuiserie-hm.be**

Nous n'avons pas désigné de délégué à la protection des données (DPO), cette désignation n'étant pas obligatoire au regard de la nature et du volume de nos traitements.

2. Champ d'application

La présente politique décrit la manière dont nous collectons, utilisons, conservons et protégeons les données à caractère personnel des visiteurs de notre site, des personnes qui demandent un devis et de nos clients.

3. Données que nous traitons

3.1. Données de demande de devis / configurateur

Lorsque vous complétez le formulaire de projet, nous collectons :

Donnée	Caractère
Nom et prénom	Obligatoire
Adresse e-mail	Obligatoire
Numéro de téléphone	Obligatoire
Adresse de livraison ou de montage	Obligatoire si livraison ou montage demandé
Type de meuble, dimensions du mur, profondeur, coloris, façades, aménagements	Obligatoire
Commentaire libre	Facultatif
Photographies de l'emplacement	Facultatif

Précision importante concernant les photographies. Les photographies que vous nous transmettez représentent l'intérieur de votre logement. Elles peuvent incidemment

contenir des informations révélant des éléments de votre vie privée, voire l'image de personnes présentes.

- Nous vous invitons à ne photographier que le mur ou l'emplacement concerné, et à **ne pas inclure de personnes, de documents ou d'objets personnels identifiables**.
- Ces photographies sont utilisées **exclusivement** pour comprendre la configuration technique de votre projet (obstacles, prises, plinthes, corniches).
- Elles ne sont **jamais publiées, ni utilisées à des fins commerciales ou publicitaires**, sauf autorisation écrite distincte et spécifique de votre part.
- Elles sont supprimées conformément à l'article 6.

3.2. Données de commande et de facturation

Données d'identification et de facturation, contenu de la commande, montant, date, référence de transaction, historique des échanges.

Nous **ne collectons ni ne conservons aucune donnée de carte bancaire**. Les paiements sont traités directement par notre prestataire de paiement agréé ; nous ne recevons de sa part qu'un identifiant de transaction et un statut.

3.3. Données de navigation

Adresse IP, type de navigateur et d'appareil, pages consultées, date et durée de consultation, source de la visite. Ces données sont collectées via des cookies et technologies similaires (article 8).

3.4. Données de communication

Contenu des e-mails, messages et appels échangés avec notre service clientèle, et le cas échéant les photographies transmises dans le cadre d'une réclamation ou d'une demande de garantie.

Nous ne traitons **aucune catégorie particulière de données** au sens de l'article 9 du RGPD (données de santé, opinions, convictions, données biométriques...) et ne les sollicitons jamais.

4. Finalités et bases légales

Finalité	Base légale (art. 6 RGPD)
Établir un devis et répondre à votre demande	Mesures précontractuelles à votre demande — art. 6.1.b
Traiter, fabriquer et livrer votre commande	Exécution du contrat — art. 6.1.b
Gérer le service après-vente et la garantie	Exécution du contrat — art. 6.1.b
Établir et conserver les factures et la comptabilité	Obligation légale — art. 6.1.c

Prévenir la fraude et sécuriser les paiements	Intérêt légitime — art. 6.1.f
Établir, exercer ou défendre un droit en justice	Intérêt légitime — art. 6.1.f
Améliorer le site et mesurer l'audience	Consentement (cookies non essentiels) — art. 6.1.a
Publicité ciblée et mesure de performance publicitaire	Consentement — art. 6.1.a
Envoi de communications commerciales par e-mail	Consentement, ou intérêt légitime pour nos clients sur des produits analogues — art. 6.1.a / 6.1.f

Lorsque le traitement repose sur votre **consentement**, vous pouvez le retirer à tout moment, sans que cela affecte la licéité du traitement antérieur.

5. Destinataires des données

Vos données ne sont ni vendues, ni louées, ni échangées. Elles sont communiquées uniquement à :

- **notre fournisseur de panneaux et nos sous-traitants de fabrication**, pour les seules données techniques nécessaires (dimensions, décors) ;
- **notre transporteur**, pour vos coordonnées et votre adresse de livraison ;
- **notre monteur sous-traitant**, le cas échéant, pour vos coordonnées et votre adresse ;
- **notre prestataire de paiement** ;
- **notre hébergeur (Netlify, Inc.) et nos prestataires informatiques** ;
- **notre comptable et, le cas échéant, nos conseils juridiques** ;
- **notre agence marketing**, dans le cadre de la gestion des campagnes publicitaires ;
- **les autorités publiques**, lorsque la loi l'exige.

Chaque sous-traitant est lié par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD.

6. Durées de conservation

Donnée	Durée
Demande de devis restée sans suite	12 mois à compter du dernier contact
Photographies transmises via le formulaire	Supprimées 6 mois après la livraison, ou 12 mois après la demande si elle reste sans suite
Dossier client et données de commande	10 ans à compter de la livraison (<i>délai de prescription contractuelle de droit commun</i>)
Factures et pièces comptables	10 ans (<i>art. III.86 CDE et législation TVA</i>)
Données de garantie et SAV	10 ans à compter de la livraison
Données de prospection commerciale	3 ans à compter du dernier contact

Données de navigation et cookies

Voir article 8 — 13 mois maximum

Au terme de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées de manière irréversible.

7. Transferts hors Union européenne

Nos traitements sont en principe réalisés au sein de l'Espace économique européen.

Certains de nos prestataires sont établis aux **États-Unis** ou y transfert des données :

- **Netlify, Inc.**, qui héberge notre site internet et traite à ce titre les données de navigation et les informations transmises via nos formulaires ;
- **Meta Platforms**, dans le cadre de nos campagnes publicitaires sur Facebook et Instagram.

Ces transferts sont encadrés par le **cadre de protection des données UE–États-Unis** (décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023) et/ou par les **clauses contractuelles types** adoptées par la Commission européenne, complétées par un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Vous pouvez obtenir une copie des garanties applicables en nous écrivant à info@menuiserie-hm.be.

8. Cookies et traceurs

8.1. Principe

Lors de votre première visite, un **bandeau de consentement** vous permet d'accepter, de refuser ou de paramétrer les cookies. **Refuser est aussi simple qu'accepter**. Aucun cookie non essentiel n'est déposé avant votre consentement.

Vous pouvez modifier votre choix à tout moment via le lien « Gérer mes cookies » présent en bas de chaque page.

8.2. Catégories

Catégorie	Finalité	Consentement	Durée
Essentiels	Fonctionnement du site, sécurité, mémorisation de votre choix de cookies	Non requis	6 à 13 mois
Mesure d'audience	Statistiques de fréquentation et d'usage	Requis	13 mois max
Publicitaires	Pixel Meta, mesure des conversions, ciblage et exclusion d'audiences	Requis	13 mois max

8.3. Pixel Meta et API de conversions

Nous utilisons le **pixel Meta** et, le cas échéant, l'**API de conversions Meta**, afin de mesurer l'efficacité de nos campagnes publicitaires sur Facebook et Instagram et d'adresser des publicités aux personnes susceptibles d'être intéressées.

Ces outils permettent à Meta de recevoir des informations sur votre visite et, si vous avez soumis un formulaire, des données de contact transmises **sous forme hachée** (irréversiblement chiffrées). Ces traitements ne sont mis en œuvre **qu'après votre consentement**.

Meta agit à cet égard comme **responsable conjoint du traitement** pour la partie « mesure d'audience » et comme responsable indépendant pour ses propres finalités. Sa politique est consultable sur www.facebook.com/privacy/policy.

9. Décision automatisée et profilage

Nous ne prenons **aucune décision produisant des effets juridiques à votre égard sur le seul fondement d'un traitement automatisé**. Le devis est établi et vérifié par une personne.

Un profilage limité est mis en œuvre à des fins publicitaires (constitution d'audiences), uniquement avec votre consentement, et sans conséquence sur les conditions commerciales qui vous sont proposées.

10. Sécurité

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées : chiffrement des échanges (HTTPS/TLS), accès restreint aux données selon le principe du besoin d'en connaître, authentification renforcée des comptes administrateurs, sauvegardes régulières, et sélection de sous-traitants offrant des garanties suffisantes.

En cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits, nous vous en informerons dans les meilleurs délais, conformément à l'article 34 du RGPD.

11. Vos droits

Vous disposez, dans les conditions prévues par le RGPD, des droits suivants :

- **Accès** — obtenir la confirmation que vos données sont traitées et en recevoir une copie ;
- **Rectification** — faire corriger des données inexacts ou incomplètes ;
- **Effacement** — obtenir la suppression de vos données, dans les limites de nos obligations légales de conservation ;
- **Limitation** — obtenir le gel temporaire d'un traitement contesté ;
- **Opposition** — vous opposer à un traitement fondé sur notre intérêt légitime, et **à tout moment et sans motif** à la prospection commerciale ;
- **Portabilité** — recevoir les données que vous nous avez fournies dans un format structuré et lisible par machine, ou les faire transmettre à un autre responsable ;

- **Retrait du consentement** — à tout moment, pour les traitements qui en dépendent ;
- **Directives post mortem** — définir le sort de vos données après votre décès.

Comment exercer vos droits. Écrivez à **info@menuiserie-hm.be** ou par courrier à l'adresse de notre siège. Nous répondons dans un délai d'**un mois**, prolongeable de deux mois en cas de demande complexe. Une preuve d'identité peut être demandée en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur.

12. Réclamation auprès de l'autorité de contrôle

Si vous estimez que le traitement de vos données constitue une violation du RGPD, vous pouvez introduire une réclamation auprès de :

Autorité de protection des données (APD)

Rue de la Presse 35 — 1000 Bruxelles

Tél. : +32 (0)2 274 48 00

E-mail : contact@apd-gba.be

Site : www.autoriteprotectiondonnees.be

Vous conservez également le droit d'introduire un recours juridictionnel.

13. Modification de la présente politique

Nous pouvons faire évoluer la présente politique. La version applicable est celle publiée sur le site à la date de votre visite. En cas de modification substantielle, nous en informerons les clients concernés par e-mail.