

Charte du traitement des données Clients et prospects

PRÉAMBULE

La présente charte (ci-après la « Charte ») a pour objet d'informer les clients et les prospects de GenerosIT quant à la manière dont leurs données à caractère personnel sont traitées, lorsque GenerosIT intervient en qualité de responsable du traitement, dans le cadre de ses relations contractuelles et précontractuelles.

GenerosIT met tout en œuvre pour assurer sa conformité à la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel et notamment au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») ainsi qu'à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

DÉFINITIONS

« Client » désigne toute personne physique ou morale pour laquelle GenerosIT fournit un service ou avec laquelle GenerosIT est en relation contractuelle.

« Personne concernée » désigne la personne physique identifiée ou identifiable dont les Données à caractère personnel font l'objet d'un Traitement.

« Destinataire » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de Données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

« Donnée à caractère personnel » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant (nom, numéro d'identification, données de localisation, identifiant en ligne) ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« GenerosIT » désigne la société GenerosIT et, le cas échéant, toute entité juridiquement liée avec laquelle un lien juridique existerait.

« Prospect » désigne toute personne physique ou morale susceptible de devenir cliente de GenerosIT et/ou d'être en contact avec GenerosIT.

« Responsable du traitement » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement.

« Sous-traitant » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement.

« **Traitements** » désigne toute opération appliquée, de manière automatisée ou non, aux Données à caractère personnel telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« **Violation de Données** » désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

1/ GENEROSIT RESPONSABLE DU TRAITEMENT

1.1/ PRINCIPES RELATIFS AU TRAITEMENT DES DONNÉES

Comme rappelé dans le préambule de la présente Charte, GenerosIT met tout en œuvre pour être en conformité permanente avec les principes essentiels du RGPD et assure l'ensemble de ses Clients et Prospects que les Données à caractère personnel recueillies sont traitées de manière licite, loyale et transparente.

Les Données à caractère personnel sont recueillies à des fins déterminées, explicites et légitimes et GenerosIT s'engage à ne pas les traiter à des fins incompatibles avec ces finalités.

GenerosIT respecte le principe de minimisation des données, conformément à l'article 5 c) du RGPD, c'est-à-dire que seules sont traitées des Données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités ci-après définies. Dans ce cadre, GenerosIT veille à ce que les zones de commentaires ne comportent que des éléments pertinents et non excessifs.

1.2/ FINALITÉS ET BASE JURIDIQUE DES TRAITEMENTS DE DONNÉES

Finalité	Base juridique
Gestion des clients et prospects	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT
Gestion de la prospection commerciale (gestion d'opérations techniques de prospection, incluant notamment la normalisation, l'enrichissement et la déduplication ; suivi des campagnes marketing, sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection et de sondage ; réalisation d'opérations de sollicitations ; newsletter ; phoning)	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT. Dans certains cas, le consentement de la Personne concernée est requis lorsque son adresse email est renseignée dans un formulaire de souscription.

Finalité	Base juridique
Gestion de l'activité commerciale (gestion des clients et historisation de toutes les interactions avec eux, du premier appel à la signature du contrat, en passant par les échanges d'emails, les réunions et les présentations ; opportunités gagnées/perdues/en cours ; gestion des activités : rendez-vous, appels, etc. ; suivi de la relation client téléphonique ; réalisation d'enquêtes de satisfaction ; gestion des comptes client)	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT
Gestion de l'activité marketing (réalisation d'opérations de sollicitations ; création d'opérations de fidélisation : campagnes marketing, suivi des réponses de campagne, gestion des spams et des oppositions aux campagnes ; création de leads internet dans la base ; attribution de tâches marketing de relance ; rattachement d'un rendez-vous ou d'une opportunité à une action marketing ; détection des doublons sur les contacts ; traitement des hard bounces ; témoignage ou interview)	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT
Données recueillies par les cookies des sites internet de GenerosIT	Le consentement de la Personne concernée ou l'intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT lorsque le consentement n'est pas nécessaire
Formulaires contact sur les sites GenerosIT	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT
Organisation de jeux concours ou de toute opération promotionnelle	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT
Gestion des impayés (relances et mise en demeure)	La nécessité d'exécuter un contrat
Gestion du précontentieux et du contentieux	Intérêt légitime de GenerosIT à faire respecter ses droits
Suivi des prestations (livrables, livraison, planning, recette, comités de suivi, comptes-rendus, etc.)	La nécessité d'exécuter un contrat
Élaboration de statistiques commerciales	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT

Finalité	Base juridique
Gestion de l'avant-vente (appel d'offre, comité d'initialisation, etc.)	Intérêt légitime d'assurer le développement de GenerosIT
Gestion de la facturation (factures, livrables, comptabilité, etc.)	La nécessité d'exécuter un contrat
Gestion des documents contractuels (devis, contrats, commandes, etc.)	La nécessité d'exécuter un contrat
Suivi des audits clients (auditeurs, planning, périmètre de l'audit, etc.)	La nécessité d'exécuter un contrat
Gestion du registre des activités de traitement et de la mise en conformité avec la réglementation applicable aux données à caractère personnel	La nécessité de respecter une obligation légale
Gestion des demandes d'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel (droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation du Traitement et droit à la portabilité des Données à caractère personnel, le cas échéant)	La nécessité de respecter une obligation légale

Pour tout Traitement spécifique, notamment en lien avec la sécurité (vidéosurveillance, badge, etc.) ou avec l'utilisation d'un moyen informatique mis à la disposition du Client ou du Prospect par GenerosIT (logiciel, matériel, etc.), les Personnes concernées recevront une mention d'information spécifique les informant de la manière dont leurs Données à caractère personnel sont traitées.

2/ DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRAITÉES

Types de données	Catégories de données
Données d'identité	Civilité, nom, prénoms, adresse professionnelle, numéro de téléphone professionnel (fixe et/ou mobile), numéro de télécopie professionnel, adresse de courrier électronique professionnel et/ou personnel, code interne de traitement permettant l'identification du client. Une copie d'un titre d'identité peut être conservée aux fins de preuve de l'exercice des droits (droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation du Traitement et droit à la portabilité des Données à caractère personnel, le cas échéant) ou pour répondre à une obligation légale.

Types de données	Catégories de données
Vie professionnelle	Fonction, poste, société.
Les données relatives aux campagnes mailing	Localisation du destinataire, actions du destinataire, données IP de l'appareil du destinataire, données sur le navigateur Web.
Les données relatives au suivi de la relation commerciale	Correspondances, échanges et commentaires des clients et prospects.
Données relatives à l'organisation et au traitement des jeux concours et de toute opération promotionnelle	Date de participation, réponses apportées aux jeux concours et nature des lots offerts.

Si vos Données à caractère personnel n'ont pas été directement collectées par GenerosIT, elles peuvent avoir été communiquées par nos prestataires de location de bases de données ou par nos partenaires commerciaux, qui demeurent responsables du traitement de leurs bases de données. Les bases de données auxquelles nous avons accès peuvent contenir des Données à caractère personnel, autres que celles susmentionnées, que nous pouvons consulter, telles que votre photo ou votre parcours professionnel.

2.1/ DESTINATAIRES

GenerosIT s'engage à préserver la confidentialité et la sécurité de vos Données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur et à vérifier que chacun des Destinataires respecte des garanties de sécurité et de confidentialité appropriées.

Les Destinataires pouvant recevoir vos Données à caractère personnel sont :

- Le personnel habilité du service marketing, du service commercial, du service juridique, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- Le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes de contrôle, etc.) ;
- Les partenaires et les sous-traitants de GenerosIT ;
- Les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;
- Le référent à la protection des données (le cas échéant, le délégué à la protection des données).

En cas de litige, les Données à caractère personnel sont susceptibles d'être transmises :

- Au service légal et, le cas échéant, aux personnes travaillant à la résolution du conflit ;
- Aux autorités judiciaires en cas d'infraction ;
- Aux juridictions de l'ordre judiciaire ou administratif, paritaires ou consulaires, formation arbitrale, pour faire établir, exercer ou défendre les droits de GenerosIT ;
- Aux juridictions de l'ordre judiciaire ou administratif, paritaires ou consulaires, en exécution d'une décision de justice exécutoire opposable à GenerosIT ;
- A toute personne physique ou morale en exécution d'une décision de justice exécutoire opposable à GenerosIT.

Des prestataires autorisés peuvent également avoir accès à vos Données à caractère personnel dans le cadre des prestations qu'ils peuvent effectuer, entre autres, en lien avec les solutions logicielles ou les moyens informatiques utilisés pour traiter vos Données à caractère personnel (maintenance, support, hébergement, sécurité et contrôle des moyens informatiques, etc.).

2.2/ DURÉE DE CONSERVATION

La durée de conservation de vos Données à caractère personnel est déterminée en fonction des délais légaux et réglementaires de conservation et en fonction du type de données concernées.

A titre indicatif et non exhaustif, les durées de conservation des principaux documents relatifs à la gestion des clients et des prospects sont les suivantes :

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Gestion des fichiers Clients et Prospects	Les Données à caractère personnel relatives aux Clients ne peuvent être conservées au-delà de la durée de conservation strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale, à l'exception de celles nécessaires à l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat qui peuvent être archivées conformément aux dispositions du Code de commerce relatives à la durée de conservation des livres et documents créés à l'occasion d'activités commerciales.	
Exercice du droit d'accès, de rectification ou de suppression	1 an	Article 9 du code de procédure pénale
Exercice du droit d'opposition	6 ans	Article 8 du code de procédure pénale

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Les contrats conclus entre commerçants	5 ans	Article L110-4 du Code de commerce
La gestion des commandes	10 ans	Article L123-22 alinéa 2 du Code de commerce
La gestion de la facturation	10 ans	Article L123-22 alinéa 2 du Code de commerce
La comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients	10 ans	Article L123-22 alinéa 2 du Code de commerce
Gestion d'un fichier client	Les données des clients sont conservées pendant le temps de la relation commerciale. Elles peuvent être conservées à des fins de prospection commerciale au maximum pendant 3 ans à compter de la fin de cette relation commerciale.	
Constitution et gestion d'un fichier de prospects	3 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect.	
Cookies	Les informations stockées dans le terminal des utilisateurs (exemple : cookies) ou tout autre élément utilisé pour identifier les utilisateurs et permettant la traçabilité des utilisateurs ne doivent pas être conservés au-delà de 13 mois.	

Type de document	Durée de conservation	Texte de référence
Gestion d'une lettre d'information	Jusqu'à désabonnement de la Personne concernée.	Article 5 e) du RGPD ; Article 4 5° de la loi n°78-17 modifiée
L'envoi de sollicitations (emailings, appels téléphoniques, télécopies, SMS, etc.)	3 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect.	
Gestion d'une liste d'opposition	3 ans à compter de l'inscription dans la liste.	

GenerosIT ne gardera pas de Données à caractère personnel sous une forme qui permet l'identification des personnes concernées pendant une période plus longue que nécessaire, eu égard au but poursuivi pour lequel les données ont été à l'origine collectées.

GenerosIT peut stocker des données pendant des périodes plus longues si les Données à caractère personnel sont traitées aux fins d'archivage dans l'intérêt public, de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, sous réserve de l'application de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sauvegarder les droits et les libertés de la personne concernée.

2.3/ SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

GenerosIT met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles qu'elle juge appropriées, conformément à l'article 32 du RGPD, afin de garantir la sécurité et la confidentialité de vos Données à caractère personnel.

Nous vérifions que chacun des Destinataires respecte des garanties de sécurité et de confidentialité appropriées.

GenerosIT, soucieuse de la protection des Données à caractère personnel, sensibilise les membres de son personnel à la sécurité des Données à caractère personnel.

Pour plus d'informations concernant la sécurité de vos Données à caractère personnel, nous vous invitons à contacter notre référent protection des données.

2.4/ TRANSFERT DES DONNÉES

En cas de transfert de vos Données à caractère personnel vers un Destinataire situé dans un Etat non membre de l'Espace économique européen, des garanties appropriées seront mises en place, conformément aux dispositions du RGPD, et GenerosIT vous en informera par tout moyen.

Lorsque de tels transferts sont nécessaires, ils sont notamment encadrés par la signature de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou par tout autre mécanisme reconnu par le RGPD.

Notre référent protection des données se tient à votre disposition pour plus d'informations.

2.5/ DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Selon la réglementation, vous pouvez accéder aux Données à caractère personnel vous concernant, demander leur rectification ou leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du Traitement de vos Données à caractère personnel et d'un droit à la portabilité de vos Données à caractère personnel, le cas échéant.

Vous pouvez prendre connaissance complète de ces droits et des moyens de les exercer en envoyant vos questions et/ou vos requêtes à notre référent protection des données :

- Courrier à GenerosIT – 144 rue Aristide Briand – 92300 Levallois-Perret, en indiquant en objet « Données personnelles »
- Mail à contact@generosit.fr (objet : « Données personnelles »)

Celui-ci vous répondra dans les meilleurs délais.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL en tant qu'autorité de contrôle dont l'adresse actuelle est : 3 place de Fontenoy, 75007 Paris.

3/ GENEROSIT SOUS-TRAITANT

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, GenerosIT peut être amenée à traiter des Données à caractère personnel pour le compte du Client. Dans ce cas, le Client est Responsable du traitement et GenerosIT est Sous-traitant au sens de la réglementation.

GenerosIT s'engage, en tant que Sous-traitant, à traiter les Données à caractère personnel conformément aux instructions écrites du Client.

Conformément à l'article 28 du RGPD, GenerosIT et le Client signeront un contrat définissant, entre autres, l'objet et la durée du Traitement, la nature et la finalité du Traitement, le type de Données à caractère personnel et les catégories de Personnes concernées, et les obligations et les droits du responsable du traitement. Dans ce cadre, sous couvert d'une obligation de confidentialité, GenerosIT tient à la disposition du Client son modèle de Contrat de Traitement de Données (CTD).

GenerosIT s'engage à respecter les mesures techniques et organisationnelles définies d'un commun accord avec le Client conformément à l'article 32 du RGPD afin de garantir la sécurité et la confidentialité des Données. Sous couvert d'une obligation de confidentialité, GenerosIT tient, le cas échéant, à la disposition du Client sa Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI). Les Parties peuvent convenir, le cas échéant, d'un Plan d'assurance sécurité (PAS).

Si GenerosIT fait appel à un Sous-traitant ultérieur pour réaliser une partie des prestations qui lui sont confiées et lequel pourrait avoir accès aux Données à caractère personnel, GenerosIT s'assurera que les obligations en matière de protection des Données à caractère personnel en vigueur seront imposées à ce Sous-traitant.

En cas de transfert de vos Données à caractère personnel vers un Destinataire situé dans un Etat non membre de l'Espace économique européen, des garanties appropriées seront mises en place, conformément aux dispositions du RGPD.

L'aide et l'assistance fournies par GenerosIT au Client seront définies contractuellement, de même que les conditions d'audit. GenerosIT respectera les dispositions du RGPD pour les notifications qu'il devrait faire au Client.

GenerosIT veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

4/ ÉVOLUTION DE LA CHARTE

La présente Charte pourra être modifiée par la Direction de GenerosIT afin de tenir compte des recommandations de la CNIL, des évolutions relatives à la loi, de la jurisprudence, des techniques informatiques et, plus généralement, en fonction de toute évolution des technologies de l'information et de la communication.

Version décembre 2025