

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ & COOKIES

En vigueur au 17 décembre 2025

Article 1 – Préambule

La présente Politique de Confidentialité explique comment ELISUN collecte, utilise, traite et protège les données à caractère personnel lors de l'utilisation du site www.elisun-toulouse.fr (ci-après « le Site »).

Elle s'adresse à tous les utilisateurs du Site et complète les Mentions Légales et les Conditions Générales d'Utilisation également disponibles sur le Site.

ELISUN s'engage à respecter la confidentialité des utilisateurs et à se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment :

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 ;

La Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ;

Les recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 2 – Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est :

ELISUN – Entrepreneur individuel

Représenté par : Sébastien Mulangu

Adresse : 18 Rue de l'abbée Naudin, 31200 Toulouse, France

Email : contact@elisun-toulouse.fr

Téléphone : 06 51 67 61 91

Pour toute demande relative à vos données personnelles ou à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter ELISUN aux coordonnées ci-dessus.

Article 3 – Données collectées et finalités

3.1 Données collectées selon l'usage du Site

Selon les actions effectuées sur le Site, les données suivantes peuvent être collectées :

Via le formulaire de contact :

Nom, prénom

Adresse email

Numéro de téléphone

Adresse du site/projet

Puissance solaire demandée

Description du projet

Tout autre élément fourni volontairement

Via les interactions avec le Site (automatiquement) :

Adresse IP

Type et version du navigateur

Système d'exploitation

Pages consultées et temps passé

Actions sur le Site (clics, remplissage de formulaire, etc.)

Données de localisation approximative (selon la configuration)

Identifiants de cookies et traceurs (selon consentement)

Données stockées localement :

LocalStorage et session storage pour l'auto-complétion du formulaire (nom, prénom, adresse, email, téléphone)

3.2 Finalités du traitement

Les données collectées sont utilisées pour les finalités suivantes :

Gestion des demandes de contact : répondre à vos demandes via email, téléphone ou WhatsApp ;

Suivi commercial : qualifier votre projet, préparer une étude ou un devis, assurer le suivi de votre demande ;

Relation commerciale : si vous devenez client, gestion du contrat, commande, facturation, suivi et SAV ;

Prospection commerciale : recontacts relatifs à nos services et offres commerciales ;

Amélioration du Site : analyse du comportement des visiteurs, optimisation de l'expérience utilisateur, détection et prévention de fraude ;

Mesure d'audience : statistiques de visite, évaluation de la performance du Site ;

Conformité légale : respect d'obligations légales, archivage à titre de preuve, gestion de litiges.

Article 4 – Bases légales du traitement

Le traitement de vos données est fondé sur l'une ou plusieurs des bases légales suivantes :

Mesures précontractuelles : traitement nécessaire à la réponse à votre demande de contact et à la préparation d'un devis ou d'un contrat ;

Exécution d'un contrat : traitement nécessaire à la gestion de votre commande, facturation et SAV (si vous devenez client) ;

Obligations légales : respect de dispositions légales en matière de facturation, conservations de preuves, etc. ;

Intérêts légitimes : amélioration du Site, sécurité, prévention de fraude, organisation interne d'ELISUN ;

Consentement : pour les cookies/traceurs publicitaires ou de mesure d'audience, le dépôt est soumis à votre consentement préalable et express.

Article 5 – Destinataires des données et sous-traitants

Les données collectées peuvent être accessibles à :

ELISUN : personnel habilité impliqué dans le suivi de votre demande ;

Brevo : plateforme de gestion d'emails et de marketing, utilisée pour la réception et la centralisation de vos demandes, ainsi que pour les communications ultérieures ;

WhatsApp Business / Meta : système de messagerie pour l'accueil et l'échange avec les prospects/clients via WhatsApp Pro ;

Google Firebase : infrastructure d'hébergement du Site et stockage sécurisé des données ;

GoDaddy : registraire du nom de domaine (données minimales de facturation) ;

Google Tag Manager : outil de gestion des traceurs et événements ; les traceurs suivants peuvent être activés selon votre consentement :

Google Analytics : mesure du trafic et du comportement des visiteurs ;

Google Ads / Search Console : suivi des conversions et des performances ;

Meta Pixel : suivi publicitaire et reciblage sur les réseaux sociaux Meta ;

Hotjar : analyse comportementale (heatmaps, enregistrement de sessions) ;

YouTube : vidéo intégrée sur le Site (susceptible de déposer des cookies selon votre configuration).

Tous les sous-traitants sont contractuellement tenus de respecter la confidentialité et la sécurité des données conformément au RGPD.

Article 6 – Durées de conservation des données

Les données sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées :

Prospects (demandes de contact non converties en client) :

Conservation en base active : 3 ans à compter du dernier contact ou de la collecte (recommandation CNIL)

Au-delà de 3 ans : suppression ou archivage intermédiaire (accès restreint) pour obligations légales ou gestion de litiges ;

Clients :

Conservation en base active : durée de la relation commerciale + 3 ans (selon les obligations légales, notamment en matière de facturation et de garantie) ;

Au-delà : suppression ou archivage selon obligations légales de conservation (ex. : prescriptions, litiges) ;

Données techniques (logs, adresses IP, identifiants session) :

Conservation : 13 mois maximum (conforme aux recommandations CNIL sur les traceurs) ;

Cookies/traceurs fonctionnels (ex. auto-complétion) :

Conservation : durée de la session ou jusqu'à 13 mois selon la configuration ;

Cookies/traceurs de mesure et publicitaires :

Conservation : 13 mois maximum (recommandation CNIL) ;

ELISUN peut être amenée à conserver certaines données au-delà des délais annoncés ci-dessus afin de remplir ses obligations légales ou réglementaires (ex. : preuves contractuelles, prescriptions, litiges).

À l'issue des durées de conservation, les données sont soit supprimées, soit anonymisées de manière irréversible.

Article 7 – Cookies, traceurs et technologies de suivi

7.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte stocké sur votre appareil lorsque vous consultez le Site. Il permet au Site de mémoriser vos préférences et votre comportement de navigation.

7.2 Types de cookies et traceurs utilisés sur le Site

Cookies/traceurs fonctionnels (essentiels) :

Formulaire d'auto-complétion (localStorage/sessionStorage) pour remplir automatiquement vos informations ;

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du Site et ne peuvent pas être désactivés.

Cookies/traceurs de mesure d'audience (soumis à consentement) :

Google Analytics (via Google Tag Manager) : mesure du nombre de visiteurs, pages consultées, durée de visite ;

Hotjar : enregistrement du comportement utilisateur (mouvements de souris, clics, scroll) et heatmaps ;

Google Search Console : suivi du référencement et des impressions dans les résultats de recherche ;

Durée de rétention : 13 mois maximum (recommandation CNIL).

Cookies/traceurs publicitaires (soumis à consentement) :

Meta Pixel (Facebook/Instagram) : suivi des conversions et reciblage publicitaire ;

Durée de rétention : 13 mois maximum.

Contenus tiers :

Vidéos YouTube intégrées : YouTube peut déposer des cookies si vous visionnez la vidéo ;

Politique de YouTube : <https://www.youtube.com/about/policies/privacy>.

7.3 Gestion du consentement

Bannière de consentement :

Lors de votre première visite, une bannière (cookieconsent) vous propose d'accepter ou de refuser les cookies/traceurs soumis à consentement.

Votre choix :

Accepter tout : tous les traceurs sont activés ;

Refuser : seuls les cookies fonctionnels restent actifs ;

Personnaliser : vous pouvez choisir quels traceurs accepter individuellement.

Retrait du consentement :

Vous pouvez modifier vos préférences et retirer votre consentement à tout moment aussi facilement que vous l'aviez accordé. Pour cela :

Cliquez sur le lien « Gérer mes cookies » (disponible en bas de page ou dans la bannière) ;

Modifiez vos préférences dans la bannière de gestion ;

Vos choix sont sauvegardés et respectés immédiatement.

Paramètres du navigateur :

Vous pouvez également refuser ou supprimer les cookies via les paramètres de votre navigateur (menu Paramètres > Confidentialité > Cookies). Attention : la désactivation de certains cookies fonctionnels peut affecter le fonctionnement du Site.

Article 8 – Transferts de données vers des tiers pays

Certains sous-traitants (notamment Google, Meta, Hotjar) peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, ELISUN s'assure que des mécanismes de garantie adéquats sont mis en place :

Décisions d'adéquation de la Commission Européenne ;

Clauses contractuelles types (Standard Contractual Clauses – SCC) ;

Consentement spécifique si applicable.

Pour plus de détails, vous pouvez consulter les politiques de confidentialité des sous-traitants concernés.

Article 9 – Principes de protection des données

En conformité avec le RGPD, ELISUN applique les principes suivants :

Licéité, loyauté et transparence : données traitées de façon légale, loyale et transparente ;

Finalité déterminée : données collectées pour des finalités explicites et légitimes ;

Minimisation des données : données adéquates, pertinentes et limitées au nécessaire ;

Exactitude : données exactes et tenues à jour ;

Limitation de la conservation : données conservées le temps nécessaire selon les finalités ;

Intégrité et confidentialité : données protégées contre l'accès, la modification ou la destruction non autorisée ;

Imputabilité : ELISUN peut justifier sa conformité.

Article 10 – Sécurité des données

ELISUN met en place des mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger les données personnelles :

Chiffrement des données en transit (HTTPS) et au repos ;

Contrôle d'accès restreint aux données ;

Authentification et gestion des identifiants ;

Sauvegarde régulière des données ;

Procédures de gestion d'incidents et de violations de données ;

Formation du personnel à la protection des données.

Toutefois, aucune méthode de transmission ou de stockage informatique n'étant totalement sécurisée, ELISUN ne peut garantir une sécurité absolue. L'utilisateur doit également prendre des précautions pour protéger ses données (mot de passe, confidentialité d'accès, etc.).

Article 11 – Droits de l'utilisateur

Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez des droits suivants :

11.1 Droit d'accès (Article 15 RGPD)

Vous pouvez demander à accéder aux données personnelles qu'ELISUN détient à votre sujet et en obtenir une copie.

11.2 Droit de rectification (Article 16 RGPD)

Vous pouvez demander la correction de vos données si elles sont inexactes ou incomplètes.

11.3 Droit à l'effacement (Article 17 RGPD)

Vous pouvez demander la suppression de vos données, sous certaines conditions (ex. : données plus nécessaires, consentement retiré, opposition à la prospection).

11.4 Droit à la limitation du traitement (Article 18 RGPD)

Vous pouvez demander à limiter le traitement de vos données à certaines finalités.

11.5 Droit à la portabilité des données (Article 20 RGPD)

Vous pouvez demander à recevoir vos données dans un format structuré et machine-lisible, et à les transmettre à un autre responsable de traitement.

11.6 Droit d'opposition (Article 21 RGPD)

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à titre de prospection commerciale ou pour raisons tenant à votre situation particulière.

11.7 Droit de ne pas être soumis à une décision individuelle automatisée

Vous pouvez demander à ne pas être soumis à une décision prise uniquement par des moyens automatisés.

11.8 Droit de déterminer le sort de vos données après votre décès

Vous pouvez exprimer vos directives pour la conservation, suppression ou transmission de vos données après votre décès.

Article 12 – Exercice de vos droits

Pour exercer l'un de vos droits, veuillez adresser une demande par email à :

Email : contact@elisun-toulouse.fr

Adresse postale : 18 Rue de l'abbé Naudin, 31200 Toulouse, France

Informations à inclure dans votre demande :

Votre identité (nom, prénom, adresse email) ;

La description de votre demande et du droit que vous souhaitez exercer ;

Une pièce d'identité (copie) pour justifier votre identité ;

La date et votre signature.

ELISUN vous répondra dans les 30 jours calendaires suivant la réception de votre demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois si votre demande est complexe ou si vous adressez plusieurs demandes.

Si votre demande est manifeste sans fondement ou abusive, ELISUN peut refuser de répondre ou demander une contribution raisonnable aux frais administratifs.

Article 13 – Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez que vos droits en matière de protection des données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation (plainte) à l'autorité de contrôle compétente :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3 Place de Fontenoy, 75007 Paris, France

Téléphone : 01 53 73 22 22

Site : <https://www.cnil.fr>

Vous pouvez aussi en saisir une plainte via son site en ligne.

Article 14 – Modifications de la Politique de Confidentialité

ELISUN se réserve le droit de modifier la présente Politique de Confidentialité à tout moment afin d'assurer la conformité avec la législation en vigueur ou d'adapter les pratiques.

Les modifications prennent effet à partir de leur publication sur le Site. L'utilisateur est invité à consulter régulièrement cette politique sans nécessité de notification formelle.

Article 15 – Contact pour toute question

Pour toute question relative à la présente Politique de Confidentialité ou au traitement de vos données personnelles :

Email : contact@elisun-toulouse.fr

Téléphone : 06 51 67 61 91

Adresse : 18 Rue de l'abbé Naudin, 31200 Toulouse, France

Date de mise en vigueur : 17 décembre 2025

Date de dernière mise à jour : 17 décembre 2025

Version : 1.0