

# Politique de protection des données personnelles applicable à compter du 25 mai 2018

OPERA GROUPE attache la plus grande importance à la protection de vos données à caractère personnel et souhaite vous assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables en matière de protection des données personnelles.

OPERA GROUPE applique une politique extrêmement stricte pour garantir la protection des données personnelles de ses utilisateurs :

- Chaque utilisateur d'OPERA GROUPE reste maître de ses données. OPERA GROUPE n'en dispose pas librement,
- Elles sont traitées de manière transparente, confidentielle et sécurisée,
- OPERA GROUPE est engagé dans une démarche continue de protection des données de ses utilisateurs, en conformité avec la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après « LIL ») et du Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD »),
- OPERA GROUPE dispose d'une équipe dédiée à la protection des données personnelles, composée d'une DPO (Data Protection Officer déclaré auprès de la CNIL), d'un Directeur de la sécurité et d'un ingénieur spécialisé.

## DEFINITIONS

Donnée à caractère personnel : constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, c'est-à-dire qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Traitement de données à caractère personnel : constitue un traitement de données à caractère personnel toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

## OBJET DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

**OPERA GROUPE souhaite vous informer par l'intermédiaire de la présente politique de la manière dont nous protégeons vos données à caractère personnel traitées via le site <https://www.opera-groupe.fr/> et via l'intranet, outil de gestion interne, OPERA GROUPE.**

La présente politique décrit la manière dont OPERA GROUPE et ses sous-traitants traitent les données à caractère personnel des visiteurs et des utilisateurs (ci-après le/les « Utilisateur(s) »)

lors de leur navigation sur le site [www.opera-groupe.fr](http://www.opera-groupe.fr) (ci-après le « Site ») et de leur utilisation des services de OPERA GROUPE.

*Rappel légal : Le responsable du traitement est, au sens de la LIL, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Le sous-traitant est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

Cette Politique peut être modifiée, complétée ou mise à jour afin notamment de se conformer à toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et technique. Cependant, les Données Personnelles de l'Utilisateur seront toujours traitées conformément à la politique en vigueur au moment de leur collecte, sauf si une prescription légale impérative venait à en disposer autrement et serait d'application rétroactive.

Cette politique fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente des services OPERA GROUPE.

## IDENTITE ET COORDONNEES DES RESPONSABLES DE TRAITEMENT

Le responsable du traitement des données personnelles visées aux présentes est la société OPERA GROUPE, Société par action simplifiée au capital de 339 084 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 383 980 158 et dont le siège social est situé 21 rue Tronchet, 75008 Paris, France.

La société OPERA GROUPE a désigné un Data Protection Officer qui peut être contacté à l'adresse suivante : [dpo@opera-groupe.fr](mailto:dpo@opera-groupe.fr)

## COLLECTE & ORIGINE DES DONNEES

Les données traitées par OPERA GROUPE sont collectées directement auprès de ses clients ou issues de ces derniers (bailleur, propriétaire, locataire, syndic, notaire, huissier, service public, ...). Ces tiers ont collecté loyalement vos données et obtenu tout consentement requis avant toute transmission à OPERA GROUPE.

Aucune donnée n'est accessible au public.

## FINALITE DES DONNEES COLLECTEES

### 1. Nécessité de la collecte.

Lors de la prise de rendez-vous en ligne ou via notre intranet, l'Utilisateur communique certaines Données Personnelles. Si l'Utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, il se peut que l'Utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties du Site et qu'OPERA GROUPE soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

### 2. Finalités

Le recueil de vos Données Personnelles a pour base légale :

- l'intérêt légitime d'OPERA GROUPE à assurer la meilleure qualité de ses services, à fournir à ses Utilisateurs le meilleur suivi possible depuis la prise de rendez-vous jusqu'à la transmission des livrables, et à améliorer le fonctionnement de son Site et de son Intranet,
- l'intérêt légitime d'OPERA GROUPE à réaliser des enquêtes de satisfaction facultatives sur ses services en vue de les améliorer,

- le consentement de ses Utilisateurs lorsque celui-ci est requis par la réglementation en vigueur, notamment en matière de prospection commerciale et de cookies.

Les données des Utilisateurs d'OPERA GROUPE sont principalement traitées pour :

- permettre leur navigation sur le Site et permettre leur utilisation sur l'Intranet par les services d'OPERA GROUPE,
- permettre de gérer les rendez-vous avec les Opérateurs OPERA GROUPE (obtenir des notifications, les modifier, les annuler), assurer les rendez-vous et l'envoi des livrables,
- permettre de gérer les consentements et autorisation en particulier pour l'envoi des newsletters et des sollicitations commerciales,
- la gestion des communications et le suivi de nos échanges notamment dans le cadre d'éventuels litiges,
- de tracer et administrer les preuves qu'OPERA GROUPE doit rapporter en application de ses obligations légales ou réglementaires ou pour des besoins liés à la gestion du contentieux (ex : les preuves nécessaires concernant l'exercice de vos droits, preuves relatives à vos commandes),
- de respecter nos obligations légales ou réglementaires applicables à l'activité d'OPERA GROUPE,
- vos données d'identification, vos données de contacts y compris électroniques,

A titre subsidiaire les données des Utilisateurs sont également collectées pour :

- prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking...),
- améliorer la navigation sur le Site et l'utilisation de l'Intranet,
- mener des enquêtes de satisfaction facultatives sur les services d'OPERA GROUPE (ces enquêtes sont réalisées de manière anonyme ou sont anonymisées à bref délai),
- effectuer des statistiques sur l'utilisation de l'outil, un reporting interne pour les équipes de recherche & développement d'OPERA GROUPE,
- le recueil de vos commentaires et avis,
- pour vous envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisés ou non, par voie postale ou électronique y compris par notifications mobiles, selon votre profil.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences d'un défaut de réponse à l'égard des Utilisateurs d'OPERA GROUPE sont précisés lors de leur(s) collecte(s).

## TYPES DE DONNÉES TRAITÉES

OPERA GROUPE est susceptible de traiter, depuis la prise de rendez-vous jusqu'à la transmission des livrables, tout ou partie des données suivantes :

- Nom, prénom, civilité,
- Numéro de téléphone, adresse email, adresse postale complète du bien objet de la mission (étage, type, nombre de pièce, digicode, mode de chauffage) et du futur logement (adresse),
- Identifiant,
- Fonction (propriétaire, locataire, syndic, notaire, huissier, autre),

- Motif du rendez-vous (état des lieux entrée, état des lieux sortie, pré-visite, diagnostics immobiliers, autre...),
- Information sur le Bailleur, Syndic ou Propriétaire,
- Factures d'énergie, attestation d'assurance, bail, état des lieux d'entrée, contrat d'entretien de chaudière, attestation de vérification électrique, attestation de vérification de lutte contre les incendies et tout autre document rentrant dans le cadre légal de l'exécution des services d'OPERA GROUPE
- Ces mêmes données concernant les proches pour lesquels l'Utilisateur pourrait prendre rendez-vous,

OPERA GROUPE est susceptible de traiter, depuis la prise de rendez-vous jusqu'à la transmission des livrables, tout ou partie des données suivantes :

- pour permettre la navigation sur le Site ou l'utilisation de l'Intranet : données d'identification du Site ou de l'Intranet,
- pour prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking...) : matériel informatique utilisé pour la navigation, l'adresse IP, le mot de passe (hashé),
- pour améliorer la navigation sur le Site ou l'utilisation de l'Intranet : données d'identification,
- pour mener des enquêtes de satisfaction facultatives sur OPERA GROUPE : adresse email,
- pour mener des campagnes de communication (sms, mail) : numéro de téléphone, adresse email.

## NON-COMMUNICATION DES DONNÉES PERSONNELLES

**Les Données Personnelles de l'Utilisateur ne seront pas transmises à des acteurs commerciaux ou publicitaires.**

Les Données Personnelles de l'Utilisateur peuvent être traitées par des filiales d'OPERA GROUPE et des sous-traitants (prestataires de services), dans le respect absolu du principe énoncé ci-dessus, exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique.

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées ci-dessus, les principales personnes susceptibles d'avoir accès aux données des Utilisateurs d'OPERA GROUPE sont principalement les agents de notre service client, les agents techniques et les sociétés sous-traitantes auxquelles OPERA GROUPE peut faire appel dans le cadre de l'exécution de ses services.

OPERA GROUPE peut avoir recours également aux prestations fournies par plusieurs sociétés spécialisées (mailing, analyse d'audience) dont la liste peut être communiquée aux personnes concernées sur demande adressée à [dpo@opera-groupe.fr](mailto:dpo@opera-groupe.fr). Dans ce cadre, les données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays membre ou non de l'Union européenne. OPERA GROUPE met en place des garanties assurant la protection et la sécurité de ces données, en conformité avec la réglementation.

## DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Nous conservons vos données uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, conformément aux prescriptions légales.

### Nord

Siège social  
21, rue Tronchet - 75008 Paris  
01.40.06.92.91

### Centre

Direction générale  
32, rue de la Part Dieu - 69003 Lyon  
04.37.65.16.16

### Sud

36, rue Edouard Delanglade  
13006 Marseille  
04.96.10.09.55

## LES DROITS DES UTILISATEURS

Chaque fois qu'OPERA GROUPE traite des Données Personnelles, OPERA GROUPE prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des Données Personnelles au regard des finalités pour lesquelles OPERA GROUPE les traite.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les Utilisateurs d'OPERA GROUPE bénéficie des droits d'accès et de rectification des données à caractère qui le concerne, qui lui permettent de faire rectifier, compléter, mettre à jour ou effacer les données qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

L'Utilisateur bénéficie également des droits à demander la limitation du traitement, et à s'opposer pour motif légitime au traitement de ses données à caractère personnel. L'Utilisateur peut en outre communiquer des instructions sur le sort de ses données à caractère personnel en cas de décès.

Si l'Utilisateur souhaite savoir comment OPERA GROUPE utilise ses Données Personnelles, demander à les rectifier ou s'oppose à leur traitement, l'Utilisateur peut contacter OPERA GROUPE par écrit à l'adresse suivante : OPERA GROUPE – Politique de confidentialité 21 Rue Tronchet, 75008 Paris ou par mail à [privacy@opera-groupe.fr](mailto:privacy@opera-groupe.fr). Dans ce cas, l'Utilisateur doit indiquer les Données Personnelles qu'il souhaiterait qu'OPERA GROUPE corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Les demandes de suppression de Données Personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à OPERA GROUPE par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les Utilisateurs d'OPERA GROUPE peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

L'Utilisateur peut se désinscrire de la newsletter d'OPERA GROUPE ou des emails/SMS marketing en suivant les liens de désinscription figurant dans chacun de ces emails.

### « COOKIES »

Un « cookie » est un petit fichier d'information envoyé sur le navigateur de l'Utilisateur et enregistré au sein du terminal de l'Utilisateur (ex : ordinateur, smartphone), (ci-après « **Cookies** »). Ce fichier comprend des informations telles que le nom de domaine de l'Utilisateur, le fournisseur d'accès Internet de l'Utilisateur, le système d'exploitation de l'Utilisateur, ainsi que la date et l'heure d'accès. Les Cookies ne risquent en aucun cas d'endommager le terminal de l'Utilisateur.

OPERA GROUPE est susceptible de traiter les informations de l'Utilisateur concernant sa visite du Site, telles que les pages consultées, les recherches effectuées. Ces informations permettent à OPERA GROUPE d'améliorer le contenu du Site, de la navigation de l'Utilisateur.

Les Cookies facilitant la navigation et/ou la fourniture des services proposés par le Site, l'Utilisateur peut configurer son navigateur pour qu'il lui permette de décider s'il souhaite ou non les accepter de manière à ce que des Cookies soient enregistrés dans le terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. L'Utilisateur peut également configurer son logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des Cookies lui soient proposés ponctuellement, avant qu'un Cookie soit susceptible d'être enregistré dans son

terminal. OPERA GROUPE informe l'Utilisateur que, dans ce cas, il se peut que les fonctionnalités de son logiciel de navigation ne soient pas toutes disponibles.

Si l'Utilisateur refuse l'enregistrement de Cookies dans son terminal ou son navigateur, ou si l'Utilisateur supprime ceux qui y sont enregistrés, l'Utilisateur est informé que sa navigation et son expérience sur le Site peuvent être limitées. Cela pourrait également être le cas lorsqu'OPERA GROUPE ou l'un de ses prestataires ne peut pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par le terminal, les paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel le terminal semble connecté à Internet.

Le cas échéant, OPERA GROUPE décline toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé du Site et des services éventuellement proposés par OPERA GROUPE, résultant du refus de Cookies par l'Utilisateur de l'impossibilité pour OPERA GROUPE d'enregistrer ou de consulter les Cookies nécessaires à leur fonctionnement du fait du choix de l'Utilisateur. Pour la gestion des Cookies et des choix de l'Utilisateur, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide du navigateur, qui permettra de savoir de quelle manière l'Utilisateur peut modifier ses souhaits en matière de Cookies.

À tout moment, l'Utilisateur peut faire le choix d'exprimer et de modifier ses souhaits en matière de Cookies. OPERA GROUPE pourra en outre faire appel aux services de prestataires externes pour l'aider à recueillir et traiter les informations décrites dans cette section.

Enfin, en cliquant sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn et Google Plus figurant sur le Site d'OPERA GROUPE ou dans son application mobile et si l'Utilisateur a accepté le dépôt de cookies en poursuivant sa navigation sur le Site Internet ou l'application mobile de OPERA GROUPE, Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn et Google Plus peuvent également déposer des cookies sur vos terminaux (ordinateur, tablette, téléphone portable).

Ces types de cookies ne sont déposés sur vos terminaux qu'à condition que vous y consentiez, en continuant votre navigation sur le Site Internet ou l'application mobile d'OPERA GROUPE.

## RÉSEAUX SOCIAUX

L'Utilisateur d'OPERA GROUPE a la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn et Google Plus figurant sur le Site ou dans l'Application d'OPERA GROUPE.

Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité du Site et aident à sa promotion via les partages. Les services de partage de vidéo permettent d'enrichir le Site d'OPERA GROUPE de contenus vidéo et augmentent sa visibilité.

Lorsque l'Utilisateur clique sur ces boutons, OPERA GROUPE pourra avoir accès aux informations personnelles que l'Utilisateur aura indiquées comme publiques et accessibles depuis ses profils Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn et Google plus. Cependant, OPERA GROUPE ne crée ni n'utilise aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus à partir des informations personnelles que l'Utilisateur peut y publier et OPERA GROUPE ne traitera aucune donnée relevant de sa vie privée par ce biais.

Si l'Utilisateur ne souhaite pas qu'OPERA GROUPE ait accès aux informations personnelles publiées sur l'espace public de ses profils ou de ses comptes sociaux, l'Utilisateur devra alors

### Nord

Siège social  
21, rue Tronchet - 75008 Paris  
01.40.06.92.91

### Centre

Direction générale  
32, rue de la Part Dieu - 69003 Lyon  
04.37.65.16.16

### Sud

36, rue Edouard Delanglade  
13006 Marseille  
04.96.10.09.55

utiliser les moyens mis à sa disposition par Twitter, Facebook, Instagram ,LinkedIn et Google Plus afin de limiter l'accès à ses données.

## SÉCURITÉ

OPERA GROUPE met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et la confidentialité de Données Personnelles.

A ce titre, OPERA GROUPE prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, afin de préserver la sécurité des données et, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines données...).

## NOUS CONTACTER - COORDONNÉES DU DPO

Si l'Utilisateur a des questions ou des réclamations concernant le respect par OPERA GROUPE de la présente Politique, ou si l'Utilisateur souhaite faire part à OPERA GROUPE de recommandations ou des commentaires visant à améliorer la qualité de la présente politique, l'Utilisateur peut contacter OPERA GROUPE par écrit à l'adresse suivante : OPERA GROUPE – DPO, 21 rue Tronchet, 75008 Paris ou [privacy@opera-groupe.fr](mailto:privacy@opera-groupe.fr)

### Nord

Siège social  
21, rue Tronchet - 75008 Paris  
01.40.06.92.91

### Centre

Direction générale  
32, rue de la Part Dieu - 69003 Lyon  
04.37.65.16.16

### Sud

36, rue Edouard Delanglade  
13006 Marseille  
04.96.10.09.55