



Politique de protection des données personnelles et de gestion des cookies

Dernière mise à jour : 30 août 2026

La société IMPEC'CAR (CONCEPTS SERVICES) (ci-après « nous ») accorde une attention particulière à la protection de vos données personnelles et au respect de votre vie privée. La présente politique détaille la manière dont nous collectons, traitons, conservons et protégeons vos données dans le cadre de nos activités commerciales, du site vitrine, de la prise de rendez-vous et de l'exécution de nos prestations, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés ».

1. Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est :

IMPEC'CAR (CONCEPTS SERVICES)
Représentée par Christian AUDIS (CEO)
144 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine
SIRET : 878 181 361 00014
Téléphone : 06 87 66 10 23
E-mail Contact RGPD : contact.impeccar@gmail.com

2. Données collectées, finalités et bases légales

Notre site internet (impeccar.com) est un **site purement vitrine** et ne permet ni la prise de rendez-vous directe ni le traitement des paiements en ligne. La prise de rendez-vous s'effectue exclusivement par téléphone, SMS, WhatsApp et e-mail. Nous traitons les données suivantes :

Données collectées	Finalités du traitement	Base légale
Identité & Contact : Nom, prénom, fonction, téléphone, adresse e-mail, adresse postale de facturation, adresse d'intervention, raison sociale, siret, siren, numéro de TVA intracommunautaire	Gestion de la relation client / prospect, établissement des devis, facturation, relance, suivi de projet et échanges commerciaux.	Exécution contractuelle / Intérêt légitime

Données collectées	Finalités du traitement	Base légale
Données de Réservation & Prise de RDV : Coordonnées, date, heure, lieu d'intervention, type de véhicule / prestation, montant et mode de paiement, échangés par Téléphone, SMS, WhatsApp ou E-mail.	Prise, planification, confirmation, rappel et organisation des interventions clients (y compris coordination avec nos sous-traitants via l'agenda partagé).	Exécution contractuelle / Intérêt légitime
Données de paiement & Transactions : Montants, modes de paiement, historiques de règlement, statut de facturation, identifiants de transaction (Stripe, PayPal/Zettle, virements).	Traitement des règlements, tenue de la comptabilité, gestion administrative déléguée et prévention de la fraude.	Exécution contractuelle / Obligation légale
Données bancaires (CB) : Chiffrées et traitées directement par nos prestataires de paiement.	Réalisation des paiements par carte bancaire (liens de paiement Zettle/paypal, Stripe ou terminal de paiement physique POS) (aucun stockage du numéro de CB sur nos propres serveurs).	Exécution contractuelle
Données de suivi d'e-mails : Ouverture et clics via pixels de suivi anonymes dans nos messages émis via Axonaut.	Mesure globale et statistique de l'efficacité de nos communications électroniques.	Intérêt légitime
Données de navigation (Cookies) : Adresse IP, données de connexion et parcours sur le site vitrine impeccar.com.	Bon fonctionnement et affichage du site vitrine, mesure d'audience et sécurité du site.	Consentement / Intérêt légitime

3. Durée de conservation des données

Conformément au principe de limitation de la conservation du RGPD, nous appliquons des durées strictement proportionnées aux finalités des traitements :

- **Données clients (CRM Axonaut, facturation et historique des RDV/échanges) :** Les données sont conservées en base active durant toute la durée de la relation contractuelle pendant une durée de 3 ans à

compter du dernier contact ou de la fin de la relation commerciale à des fins d'animation et de suivi, puis archivées

- **Documents comptables et factures** : Conservés pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable, conformément à l'obligation légale imposée par l'article L123-22 du Code de commerce.
- **Données prospects et demandes de RDV non honorées (Téléphone, SMS, WhatsApp, E-mail)** : Conservées pendant une durée maximale de 3 ans à compter du dernier contact émanant du prospect.
- **Données de suivi des e-mails (pixels)** : Conservées sous forme agrégée et anonymisée pour une durée maximale de 13 mois.
- **Cookies de mesure d'audience** : Conservés pour une durée maximale de 13 mois par l'hébergeur de notre site internet Impeccar.com.

4. Destinataires, sous-traitants, sécurité et transferts hors UE

Vos données personnelles sont strictement confidentielles et ne sont jamais vendues ni cédées à des tiers à des fins commerciales.

A. Sous-traitants, outils de communication et partenaires techniques

Pour exécuter nos prestations, planifier vos rendez-vous et traiter vos règlements, nous partageons vos données uniquement avec les prestataires suivants, soumis à un contrat d'encadrement conforme à l'article 28 du RGPD ou à leurs conditions générales de protection des données :

- **Outils de communication et de prise de RDV (Téléphone, SMS, WhatsApp, E-mail)** : Les échanges de rendez-vous s'effectuent via les réseaux téléphoniques, e-mails professionnels et la plateforme de messagerie instantanée WhatsApp (WhatsApp Ireland Limited / Meta).
- **Sous-traitants opérationnels (Interventions & RDV)** : Les informations relatives aux rendez-vous (coordonnées, dates, lieu, type de prestation) sont partagées via un agenda partagé sécurisé. L'accès est strictement configuré sur un téléphone/smartphone appartenant à l'entreprise, sécurisé par code/biométrie, chiffrement du terminal et possibilité d'effacement à distance.
- **Sous-traitants administratifs et comptables** : Les données commerciales et de facturation (factures, suivi des paiements, devis) peuvent être confiées à des sous-traitants administratifs externes ou à notre cabinet d'expertise comptable sous de strictes obligations de confidentialité.
- **Axonaut** : Logiciel de CRM, de gestion commerciale, de facturation et portail client sécurisé.
- **Stripe Payments Europe, Ltd. & PayPal / Zettle** : Traitement sécurisé des paiements dématérialisés (liens de paiement) et sur terminaux de paiement physiques (POS), conformes aux normes PCI-DSS.
- **Établissements bancaires** : Traitement des virements bancaires directs.
- **Hébergeur web** : Pour l'affichage et le fonctionnement technique de notre site vitrine (sans aucune donnée de prise de rdv ou de paiement hébergée).

B. Transferts de données hors Union Européenne

Certains de nos sous-traitants ou outils (notamment WhatsApp, Stripe, PayPal, ou les infrastructures de synchronisation d'agenda Cloud) peuvent traiter des données en dehors de l'Espace Économique Européen (notamment aux États-Unis). Ces transferts sont encadrés par le cadre de protection des données UE-USA (*EU-US Data Privacy Framework*) ou par la signature de Clauses Contractuelles Types approuvées par la Commission Européenne, garantissant un niveau de protection équivalent au RGPD.

5. Gestion des Cookies

Lors de votre navigation sur notre site vitrine, des cookies peuvent être déposés sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone).

Types de cookies :

- **Cookies strictement nécessaires** : Indispensables au fonctionnement du site vitrine et à sa sécurité (ne nécessitent pas de consentement).
- **Cookies de mesure d'audience et de performance** : Permettent d'analyser l'utilisation et la fréquentation du site vitrine (soumis à votre consentement).
- **Cookies tiers** : Liés aux modules d'affichage ou réseaux sociaux (soumis à votre consentement).

Gestion de vos choix :

Vous pouvez accepter, refuser ou modifier vos choix de cookies à tout moment via le bandeau dédié disponible au bas de chaque page de notre site, ou en configurant les paramètres de votre navigateur web.

6. Vos droits

Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés », vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

1. **Droit d'accès et de rectification** : Obtenir confirmation du traitement de vos données et en demander la correction ou la mise à jour.
2. **Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)** : Demander la suppression de vos données personnelles (hors obligations légales de conservation, notamment comptables).
3. **Droit à la limitation du traitement** : Demander le gel temporaire du traitement de vos données dans les cas prévus par la loi.
4. **Droit d'opposition** : Vous opposer à tout moment au traitement de vos données (notamment pour la prospection commerciale, les rappels de RDV promotionnels ou l'usage des pixels de suivi).
5. **Droit à la portabilité** : Recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin de les transmettre à un autre responsable de traitement.
6. **Droit de retrait du consentement** : Retirer votre consentement à tout moment pour l'ensemble des traitements reposant sur cette base légale (notamment les cookies non essentiels).

Pour exercer l'un de ces droits, contactez le responsable de la protection des données par e-mail à : **contact.impeccar@gmail.com** ou par courrier à l'adresse suivante :

IMPEC'CAR (CONCEPTS SERVICES)

Responsable de la Protection des Données

144 avenue Charles de Gaulle
92200 Neuilly-sur-Seine

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez soumettre une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) sur le site cnil.fr.