



Clic & Solution
La tech sans pépin !

Clic & Solution
Nicolas Sterckx
Rue xxx à xxxx Ville
BCE : BE 0000.000.000
TVA : Franchise de taxe - TVA non applicable
IBAN : BExxxxxxxxxxxxxx
Banque : Accountable
Tél. : 0471 / xxx . xxx
contact@clic-et-solution.be

Politique de confidentialité

Document contractuel

PROTECTION DES DONNÉES

La protection des données personnelles est essentielle pour Clic & Solution. Cette politique explique quelles données peuvent être collectées, pourquoi elles sont utilisées, comment elles sont protégées et quels sont les droits du client.

Version 1.0

Dernière mise à jour : 04/08/2026 08:33

1. Responsable du traitement

Clic & Solution

Responsable : Nicolas Sterckx

N° BCE : BE 0000.000.000

Adresse professionnelle : Rue xxx à xxxx Ville

E-mail : contact@clic-et-solution.be

2. Données collectées

Les données collectées sont limitées aux informations nécessaires au traitement des demandes, au suivi client, aux interventions et aux obligations administratives.

Ces données peuvent notamment comprendre :

- nom et prénom ;
- raison sociale et numéro BCE pour les clients professionnels ;
- adresse e-mail ;
- numéro de téléphone ;
- adresse d'intervention ;
- description de la demande ;
- historique des interventions ;
- bons et rapports d'intervention ;
- preuve d'acceptation d'un bon : date, moyen de confirmation, version des conditions générales acceptée et, lorsque pertinent, demande de commencement avant la fin du délai de rétractation ;
- appareils enregistrés ;
- informations techniques nécessaires au support ;
- données liées aux packs de crédits d'heures ;
- données de facturation ;
- données liées à l'espace client, telles que l'adresse e-mail de connexion, le mot de passe conservé uniquement sous forme hachée et la date de dernière connexion ;
- données nécessaires à la récupération d'un mot de passe ou à la création d'un accès temporaire ;
- journal des actions sensibles réalisées dans l'espace client ou concernant son accès ;
- données liées à la newsletter lorsque la personne demande à la recevoir : adresse e-mail, nom éventuel, statut d'abonnement, date de demande, date de confirmation, date de désinscription, preuve du consentement et traces techniques nécessaires à cette preuve ;
- données liées au bon de bienvenue lorsque celui-ci est disponible ou utilisé : montant, statut, date d'utilisation et dossier concerné ;
- réponses non nominatives au sondage d'étude de marché lorsque la personne accepte leur enregistrement : profil, zone géographique approximative, besoins, préférences de délai, tarif et format ;
- adresse e-mail uniquement si la personne demande volontairement à être recontactée depuis le sondage, avec preuve de consentement newsletter conservée dans le système newsletter ;
- données minimales liées au compteur de visites lorsque le visiteur l'accepte : page consultée, date de visite, compteur journalier, version de consentement, identifiant visiteur pseudonymisé et empreinte hachée du navigateur.

3. Caractère nécessaire des données

Certaines données sont nécessaires pour répondre à une demande, préparer une intervention, assurer le suivi client ou respecter les obligations administratives et légales. Sans ces informations, Clic & Solution pourrait être dans l'impossibilité de répondre correctement à la demande ou d'exécuter la prestation.

Les données facultatives servent uniquement à améliorer le suivi, faciliter les interventions ou documenter plus précisément la relation client.

4. Finalités du traitement

Les données sont utilisées afin de :

- répondre aux demandes envoyées via le site ;
 - contacter le client ;
 - préparer une intervention ;
 - créer un bon d'intervention ;
 - conserver la confirmation du bon et les choix liés au droit de rétractation lorsque celui-ci s'applique ;
 - réaliser et documenter une intervention ;
 - générer un rapport d'intervention ;
 - gérer les packs de crédits d'heures ;
 - assurer le suivi technique ;
 - établir une facture ;
 - respecter les obligations légales ;
 - créer et gérer un espace client sécurisé ;
 - permettre au client de consulter ses documents, de télécharger un export de ses données et de mettre à jour ses coordonnées ;
 - gérer les demandes de récupération de mot de passe et les accès temporaires ;
 - sécuriser le site, l'administration et l'espace client, notamment par la traçabilité des accès sensibles ;
 - envoyer la newsletter mensuelle uniquement aux personnes qui en ont fait la demande et confirmé leur inscription ;
 - gérer l'éventuel bon de bienvenue lié à l'inscription newsletter, lorsqu'il est applicable ;
 - analyser les réponses non nominatives du sondage afin d'évaluer les besoins informatiques locaux et préparer le lancement du service.
-

5. Bons, rapports et packs d'heures

Les bons d'intervention, rapports d'intervention et packs de crédits d'heures peuvent contenir les informations nécessaires au suivi de la prestation : besoin du client, intervention prévue ou réalisée, durée estimée ou réelle, formule prévue ou utilisée, options validées, estimation tarifaire, crédit consommé, crédit restant, statut du pack et remarques utiles au suivi. Le rapport technique ne reprend pas le détail financier de la facture.

6. Espace client et accès temporaires

Lorsqu'un espace client est activé, le client peut accéder à ses informations et documents au moyen de son adresse e-mail et d'un mot de passe. Il peut notamment consulter et télécharger ses demandes d'intervention, rapports, décomptes de packs d'heures et son export de données personnelles, ainsi que modifier certaines coordonnées et son mot de passe.

Le mot de passe n'est pas conservé en clair par Clic & Solution : seule une empreinte sécurisée permettant sa vérification est enregistrée. Un lien de réinitialisation peut être envoyé à l'adresse e-mail du client ; il est utilisable pendant une heure.

Un accès temporaire en consultation seule peut également être généré lorsqu'il est nécessaire de permettre au client de consulter ses informations ou documents sans utiliser son mot de passe. Cet accès est valable trente (30) jours, peut être révoqué et ne permet pas de modifier les données du client.

Les informations d'activation et les communications liées à la sécurité de l'espace client peuvent être envoyées à l'adresse e-mail enregistrée dans la fiche du client.

Afin de protéger l'espace client, certaines actions peuvent être journalisées, notamment la création, l'utilisation ou la révocation d'un accès temporaire, la connexion, la modification d'informations ou de mot de passe et l'export des données. Ces journaux peuvent comprendre la date de l'action, son type et une empreinte technique de l'adresse IP.

7. Coffre sécurisé

Certaines informations techniques sensibles peuvent être enregistrées à la demande ou avec l'accord du client, uniquement lorsqu'elles sont nécessaires au suivi technique.

Ces informations peuvent concerner, par exemple, des accès techniques, identifiants, paramètres de configuration ou informations utiles à une intervention. Elles sont protégées par des mesures renforcées et ne sont utilisées que dans le cadre des prestations demandées.

8. Base légale

Les traitements reposent principalement sur :

- l'exécution d'une demande ou d'un contrat, y compris la mise à disposition des documents liés à la prestation ;
- le respect d'obligations légales ;
- l'intérêt légitime lié à la sécurité du site et de l'espace client, au suivi client et à la défense éventuelle de droits ;
- le consentement lorsque celui-ci est nécessaire, notamment pour l'inscription à la newsletter mensuelle, l'enregistrement des réponses au sondage et l'activation du compteur de visites public.

L'inscription à la newsletter est facultative, distincte des demandes d'intervention et repose sur une confirmation par e-mail. Le consentement peut être retiré à tout moment au moyen du lien de désinscription présent dans chaque newsletter. Le retrait du consentement à la newsletter n'empêche pas l'envoi des e-mails nécessaires au suivi d'un dossier : demande reçue, rendez-vous, rapport, portail client, sécurité ou autres communications indispensables à la prestation.

Lorsqu'un bon de bienvenue est lié à l'inscription newsletter, les données nécessaires à sa gestion reposent sur l'exécution de la relation précontractuelle ou contractuelle et sur l'intérêt légitime de Clic & Solution à éviter les utilisations multiples d'un même avantage.

Le sondage d'étude de marché est facultatif. Les réponses sont enregistrées uniquement si la personne accepte leur utilisation pour l'étude de marché. Elles ne contiennent ni nom, ni téléphone, ni adresse postale, ni adresse IP, ni user-agent. Si la personne demande à être recontactée, l'adresse e-mail est traitée séparément dans le système newsletter afin de gérer le recontact, la confirmation et l'éventuel bon de bienvenue.

Le compteur de visites public est facultatif. Il repose sur l'accord du visiteur depuis le bandeau d'acceptation. Le refus est mémorisé afin de ne pas représenter le bandeau à chaque page. Aucune donnée publicitaire, aucun profil commercial et aucune revente de données ne sont associés à ce compteur.

9. Conservation des données

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sauf obligation légale de conservation plus longue.

- les données de contact et de suivi client sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, puis archivées de manière limitée si nécessaire ;
- les bons, rapports, documents de facturation et éléments comptables sont conservés selon les durées légales applicables ;
- les preuves d'accord sur les bons d'intervention et les choix relatifs au commencement anticipé sont conservés avec le dossier concerné afin de documenter la relation contractuelle ;
- les informations techniques sensibles sont conservées tant qu'elles restent nécessaires au suivi ou jusqu'à demande de suppression recevable ;
- le compte espace client et le mot de passe haché sont conservés pendant la période nécessaire à la gestion de la relation client et à l'accès aux documents associés ;
- les demandes de réinitialisation de mot de passe sont utilisables pendant une heure, puis supprimées lors du nettoyage périodique lorsqu'elles sont expirées ou utilisées depuis plus de sept (7) jours ;
- les accès temporaires sont valables trente (30) jours ; leurs données techniques sont supprimées lors du nettoyage périodique lorsqu'ils sont expirés ou révoqués depuis plus de nonante (90) jours ;
- les journaux techniques et de sécurité, y compris ceux relatifs à l'espace client, sont conservés pendant la durée nécessaire à la protection des accès, à la traçabilité des actions et à la défense éventuelle de droits ;
- les preuves d'inscription à la newsletter sont conservées tant que l'abonnement est actif et pendant une durée raisonnable après désinscription afin de prouver le consentement et d'éviter toute réinscription involontaire ;
- les traces minimales liées à une désinscription ou à l'utilisation d'un bon de bienvenue peuvent être conservées afin de respecter le choix de la personne et d'éviter l'attribution répétée du même avantage ;
- les réponses non nominatives au sondage sont conservées pendant la durée utile à l'analyse du lancement du service, puis supprimées ou agrégées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires ;
- les données du compteur de visites sont conservées sous forme pseudonymisée pendant la durée utile à la mesure de fréquentation du site, puis supprimées ou agrégées.

10. Sécurité

Clic & Solution met en place des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger les données : accès administrateur sécurisé, protections des formulaires, limitation des tentatives abusives, journalisation technique, sécurisation des sessions, authentification de l'espace client, conservation hachée des mots de passe, accès temporaires limités dans le temps, contrôle des exports RGPD et protection des informations sensibles.

11. Sous-traitants et services tiers

Dans le cadre de son activité, Clic & Solution peut faire appel à des prestataires techniques et services tiers nécessaires au fonctionnement du site, de l'administration, de la messagerie, des sauvegardes, de la sécurité ou des obligations administratives et comptables.

Cela peut notamment inclure :

- un hébergeur web, actuellement OVH SAS (OVHcloud), pour l'hébergement du site et des données associées ;
- le service de relais SMTP de Brevo, exploité par Sendinblue SAS, pour l'acheminement des e-mails ;
- des services de sauvegarde ;
- des services de protection ou de sécurité réseau ;
- des outils administratifs, comptables ou de facturation.

Afin d'assurer l'acheminement des e-mails liés au fonctionnement du site ainsi que des newsletters envoyées aux personnes ayant donné leur consentement, Clic & Solution utilise le service de relais SMTP de Brevo. La gestion des contacts, des consentements, des campagnes et des désinscriptions est réalisée directement dans le CRM de Clic & Solution. Les fonctionnalités de gestion de campagnes, de contacts et d'automatisation marketing de Brevo ne sont pas utilisées.

Lors de l'envoi d'un e-mail, les données transmises à Brevo peuvent comprendre l'adresse e-mail et le nom du destinataire, l'adresse de l'expéditeur ou de réponse, l'objet et le contenu du message, ses éventuelles pièces jointes ainsi que les données techniques nécessaires à son acheminement et au traitement des erreurs de livraison. Brevo agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, uniquement pour assurer l'envoi, la sécurité et le suivi technique des communications.

Ces prestataires n'accèdent aux données que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de leurs services et ne peuvent pas les utiliser pour leurs propres finalités.

12. Export RGPD

Le client peut demander un export de ses données personnelles. Cet export peut inclure ses coordonnées, les interventions liées, les appareils enregistrés, les packs de crédits d'heures, les informations techniques nécessaires au suivi et les éléments utiles à la compréhension de la relation client.

Lorsqu'il dispose d'un espace client actif, le client peut également télécharger directement un export de ses données depuis cet espace. L'export disponible en libre téléchargement dans l'espace client ne reprend pas les secrets enregistrés dans le coffre sécurisé.

À la demande expresse du client, un export plus complet peut être préparé par Clic & Solution depuis son administration. Lorsque cet export comprend des informations enregistrées dans le coffre sécurisé, celles-ci sont déchiffrées et apparaissent en clair dans le fichier remis au client. Ce document est dès lors considéré comme sensible et doit être transmis uniquement au client concerné ou à une personne dûment autorisée, au moyen d'un canal approprié et sécurisé.

Les notes internes ou privées qui relèvent exclusivement de l'organisation interne ne sont pas destinées à être transmises au client lorsqu'elles ne constituent pas des données personnelles à communiquer.

13. Destinataires des données

Les données ne sont pas vendues à des tiers. Elles peuvent être traitées par des prestataires techniques strictement nécessaires au fonctionnement du site, de l'hébergement, de l'e-mail, de la comptabilité ou des obligations légales.

14. Transferts hors Union européenne

Les données ne sont pas transférées volontairement hors de l'Union européenne. Si le recours à Brevo, à l'un de ses sous-traitants ultérieurs ou à un autre prestataire technique devait impliquer un transfert de données hors de l'Espace économique européen, celui-ci serait encadré au moyen des garanties prévues par le RGPD.

15. Cookies et session de connexion

Le site peut utiliser des cookies ou mécanismes techniques nécessaires à son fonctionnement, notamment pour sécuriser les formulaires, maintenir une session et protéger l'administration ou l'espace client.

Un cookie de préférence peut mémoriser l'acceptation ou le refus du compteur de visites public. En cas d'acceptation, un identifiant aléatoire signé permet de compter les visites de l'accueil classique et du sondage dans la base de données sans stocker l'adresse IP brute. Ce cookie n'est pas utilisé à des fins publicitaires.

Lorsqu'un client se connecte à son espace, un cookie de session strictement nécessaire permet de maintenir son accès sécurisé pendant la navigation. Ce cookie expire à la fin de la session de navigation et n'est pas utilisé à des fins publicitaires ou de profilage.

Aucun cookie publicitaire intrusif n'est prévu dans le fonctionnement normal du site.

16. Décision automatisée

Aucune décision automatisée produisant des effets juridiques ou significatifs pour le client n'est mise en œuvre.

17. Droits du client

Conformément au RGPD, le client dispose notamment des droits suivants :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité lorsque cela s'applique.

Toute demande relative aux données personnelles peut être envoyée à : contact@clic-et-solution.be.

18. Réclamation

Le client peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données en Belgique s'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

19. Modification de la politique

Cette politique peut être modifiée afin de tenir compte de l'évolution du site, des prestations, des outils utilisés ou des obligations légales.

Lorsqu'une modification importante concerne l'espace client ou l'utilisation des données du client, une information appropriée est mise à sa disposition avant l'entrée en application de la modification.
