

JURIDIQUE ET CONFORMITÉ

Politique de confidentialité du site Agence Elite

Réf. AE-SITE-02 · Version 1.0, octobre 2026

Date d'entrée en vigueur : 17 octobre 2026.

Agence Elite attache une grande importance à la protection de vos données personnelles. La présente politique explique quelles données nous collectons lorsque vous utilisez le site <https://www.agence-elite.fr>, pourquoi nous les collectons, combien de temps nous les gardons et comment exercer vos droits.

Elle s'applique au site vitrine, aux formulaires de contact et de demande de devis, à la boutique en ligne Elite Store et aux statistiques de visite. La plateforme de recrutement Elite Emploi dispose de sa propre politique de confidentialité, disponible à l'adresse /recrutement/confidentialite.

■ 1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est :

Agence Elite, enseigne commerciale exploitée par GROUPE 7M SERVICES, SARL, RCCM CG-PNR-01-2016-B12-00884, NIU M2016110000159132 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire, République du Congo E-mail : contact@agence-elite.fr Téléphones : +242 05 522 29 68 et +242 06 808 38 09 Représentée par M. KIBELO-MAZONGA Guy Blaise, Gérant.

■ 2. Cadre juridique

Nous traitons vos données conformément à la loi n° 29-2019 du 10 octobre 2019 portant protection des données à caractère personnel en République du Congo.

Lorsque vous vous trouvez en France ou dans l'Union européenne, nous appliquons également le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit « RGPD », et la loi française Informatique et Libertés.

■ 3. Données que nous collectons

Nous ne collectons que les données utiles aux services que vous utilisez.

3.1 Navigation sur le site vitrine

Lorsque vous consultez le site, des données techniques sont traitées automatiquement : adresse IP, type de navigateur et d'appareil, pages consultées, date et heure de la visite, page de provenance. Ces données servent à afficher le site, à le sécuriser et à établir des statistiques de visite (voir la section 3.4).

3.2 Formulaires de contact et de demande de devis

Lorsque vous nous écrivez ou demandez un devis, nous collectons :

- vos nom et prénom ;
- le nom de votre entreprise ou organisation, le cas échéant ;
- votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone ;
- votre ville et votre pays ;
- la nature de votre projet, le service souhaité, votre budget indicatif et vos délais ;
- le contenu de votre message et, le cas échéant, les fichiers que vous joignez.

Si vous nous contactez par téléphone, WhatsApp, e-mail ou via nos réseaux sociaux, nous traitons les informations que vous nous communiquez de la même manière.

3.3 Boutique en ligne Elite Store

Lorsque vous créez un compte ou passez commande, nous collectons :

- vos nom et prénom, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone ;
- votre mot de passe, stocké sous forme chiffrée : nous ne le connaissons pas ;
- votre adresse de livraison ou votre choix de retrait ;
- le contenu de votre panier, l'historique de vos commandes et les produits achetés ;
- le mode de paiement choisi (Mobile Money, virement ou espèces), les références et le statut du paiement ;
- vos échanges avec notre service client (questions, retours, réclamations).

Nous ne collectons pas vos codes secrets Mobile Money ni vos identifiants bancaires.

3.4 Statistiques de visite

Nous mesurons l'audience du site avec l'outil de statistiques de Cloudflare, notre hébergeur. Cet outil fonctionne sans cookie publicitaire et ne sert pas à vous suivre d'un site à l'autre. Il nous indique, de manière agrégée, le nombre de visites, les pages les plus consultées, les pays d'origine et les types d'appareils. Nous ne cherchons pas à vous identifier à partir de ces statistiques.

3.5 Données que nous ne collectons pas

Nous ne demandons jamais de données sensibles (origine, opinions politiques, convictions religieuses, santé, vie sexuelle, données biométriques). Merci de ne pas en inclure dans vos messages.

■ 4. Pourquoi nous utilisons vos données et sur quelle base

Finalité	Base légale
Répondre à vos messages et demandes d'information	Votre consentement, donné en envoyant le formulaire, et notre intérêt légitime à répondre aux personnes qui nous sollicitent
Établir un devis, le suivre et vous relancer à son sujet	Mesures précontractuelles prises à votre demande

Finalité	Base légale
Exécuter une prestation commandée, facturer et encaisser	Exécution du contrat
Gérer votre compte client Elite Store	Exécution du contrat (conditions de la boutique)
Traiter vos commandes, paiements, livraisons, retraits, retours et garanties	Exécution du contrat
Assurer le service client et traiter les réclamations	Exécution du contrat et intérêt légitime
Tenir notre comptabilité et conserver les factures	Obligation légale
Sécuriser le site, prévenir la fraude et les abus	Intérêt légitime
Mesurer l'audience et améliorer le site	Intérêt légitime, sans cookie publicitaire
Vous envoyer des informations sur nos offres, si vous l'avez accepté	Votre consentement, retirable à tout moment

Nous ne prenons aucune décision produisant des effets juridiques à votre égard sur le seul fondement d'un traitement automatisé.

■ 5. Qui a accès à vos données

Vos données sont destinées aux membres de l'équipe d'Agence Elite qui en ont besoin pour traiter votre demande ou votre commande. Les règles d'accès de nos outils empêchent chaque utilisateur de voir les données des autres.

Elles peuvent également être traitées par nos prestataires techniques, qui agissent uniquement sur nos instructions :

- Cloudflare, Inc., pour l'hébergement et la diffusion du site, la sécurité et les statistiques de visite ;
- Supabase, pour l'hébergement de nos bases de données sur des serveurs situés en Europe (Londres) ;
- notre messagerie électronique, pour l'envoi et la réception des e-mails ;
- les opérateurs de Mobile Money et les banques, pour les paiements que vous effectuez ;
- les livreurs ou transporteurs, uniquement pour les informations nécessaires à la livraison (nom, téléphone, adresse).

Nous pouvons aussi communiquer des données aux autorités administratives ou judiciaires lorsque la loi nous y oblige.

Nous ne vendons pas et ne louons pas vos données.

■ 6. Transferts hors de la République du Congo

Nos prestataires d'hébergement sont situés hors de la République du Congo : bases de données en Europe (Royaume-Uni) et diffusion du site par Cloudflare, société établie aux États-Unis qui dispose de serveurs dans de nombreux pays. Ces transferts sont nécessaires au fonctionnement du site.

Nous les encadrons conformément à la loi n° 29-2019 et, pour les personnes situées dans l'Union européenne, conformément au RGPD, en choisissant des prestataires reconnus qui offrent des garanties contractuelles de protection des données. Vous pouvez nous demander des informations sur ces garanties à l'adresse contact@agence-elite.fr.

■ 7. Durées de conservation

Données	Durée de conservation
Messages envoyés par le formulaire de contact, sans suite commerciale	12 mois à compter du dernier échange
Demandes de devis non suivies de commande	3 ans à compter du dernier échange
Données des clients (prestations commandées)	Durée de la relation commerciale, puis 5 ans
Compte client Elite Store	Tant que le compte est actif ; supprimé après 3 ans sans connexion ni commande, après information préalable par e-mail
Commandes, factures et pièces comptables	10 ans à compter de la clôture de l'exercice, pour respecter nos obligations comptables
Données de paiement (référence, montant, statut)	Durée nécessaire au paiement et aux éventuelles réclamations, puis archivage avec les pièces comptables
Consentement aux communications commerciales	Jusqu'au retrait du consentement, ou 3 ans sans échange de votre part
Journaux techniques de sécurité	12 mois au maximum
Statistiques de visite	Données agrégées, sans identification des visiteurs

À l'expiration de ces durées, les données sont supprimées ou rendues anonymes.

■ 8. Sécurité

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour protéger vos données contre la perte, l'accès non autorisé, la modification ou la divulgation :

- connexion chiffrée au site (HTTPS) ;
- mots de passe stockés sous forme chiffrée ;
- règles d'accès qui empêchent chaque utilisateur de voir les données des autres ;
- accès aux données réservé aux personnes habilitées d'Agence Elite ;
- hébergement chez des prestataires reconnus, avec sauvegardes.

Aucun système n'étant parfaitement sûr, nous vous recommandons de choisir un mot de passe robuste, propre à notre site, et de ne jamais le communiquer. En cas de violation de données susceptible de présenter un risque pour vous, nous vous en informerons et préviendrons l'autorité compétente lorsque la loi l'exige.

■ 9. Vos droits

Vous disposez des droits suivants sur vos données :

- **droit d'accès** : savoir quelles données nous détenons sur vous et en obtenir une copie ;
- **droit de rectification** : faire corriger des données inexacts ou incomplètes ;
- **droit d'effacement** : demander la suppression de vos données, sauf si nous devons les conserver pour respecter une obligation légale (par exemple les factures) ;
- **droit d'opposition** : vous opposer à un traitement fondé sur notre intérêt légitime, et à tout moment à la prospection commerciale ;
- **droit à la limitation** : demander le gel temporaire de l'utilisation de vos données ;
- **droit à la portabilité** : recevoir les données que vous nous avez fournies dans un format courant, lorsque le traitement repose sur votre consentement ou sur un contrat ;
- **droit de retirer votre consentement** à tout moment, sans remettre en cause les traitements déjà effectués ;
- pour les personnes situées en France, le droit de définir des directives sur le sort de vos données après votre décès.

Comment exercer vos droits

Écrivez-nous à contact@agence-elite.fr ou par courrier à Agence Elite, 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire, République du Congo, en précisant votre demande. Si nous avons un doute raisonnable sur votre identité, nous pourrions vous demander un justificatif.

Nous répondons dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois si la demande est complexe ; nous vous en informerons alors dans le premier mois. L'exercice de vos droits est gratuit.

Vous pouvez supprimer votre compte Elite Store en nous adressant une demande à la même adresse.

Réclamation

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation :

- en République du Congo, auprès de l'autorité de protection des données à caractère personnel compétente en application de la loi n° 29-2019 ;
- en France, auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), www.cnil.fr.

■ 10. Cookies

L'utilisation des cookies et du stockage local sur le site est décrite dans notre politique cookies, disponible à l'adresse /cookies.

■ 11. Liens vers d'autres sites

Le site contient des liens vers des sites tiers, notamment nos pages sur Instagram, Facebook et LinkedIn. Ces sites appliquent leurs propres règles de confidentialité, sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle. Nous vous invitons à les consulter.

■ 12. Mineurs

Le site et la boutique s'adressent aux adultes. Les mineurs ne doivent pas créer de compte ni passer commande sans l'accord de leurs parents ou représentants légaux.

■ 13. Modifications de la présente politique

Nous pouvons modifier la présente politique pour tenir compte d'une évolution de nos services ou de la réglementation. La version en vigueur est toujours disponible à l'adresse /confidentialite, avec sa date de mise à jour. En cas de changement important, nous vous en informerons par un message sur le site ou par e-mail si vous disposez d'un compte.

■ 14. Contact

Pour toute question sur la présente politique ou sur vos données :

- e-mail : contact@agence-elite.fr ;
- téléphone ou WhatsApp : +242 05 522 29 68 ;
- téléphone : +242 06 808 38 09 ;
- courrier : Agence Elite, 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire, République du Congo.