

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour majeure: 2026-06-06

01 Préambule et Engagement

Chez Reelex (« nous », « notre » ou « nos »), nous reconnaissons que la confidentialité de vos données personnelles est fondamentale. Dans l'ère numérique actuelle, la confiance est notre atout le plus précieux. Par conséquent, nous nous engageons non seulement à respecter la législation en vigueur, notamment la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel au Maroc, ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour nos visiteurs européens, mais également à aller au-delà en adoptant les meilleures pratiques de l'industrie en matière de sécurité et de transparence. Cette Politique de Confidentialité n'est pas simplement un document juridique ; c'est notre promesse de traiter vos informations avec le plus grand soin, intégrité et respect.

Ce document détaillé vise à vous fournir une compréhension claire, transparente et exhaustive de nos pratiques de gestion des données. Il couvre l'ensemble de nos interactions, que vous visitiez notre site web informatif, utilisiez nos applications mobiles, accédez à nos portails clients ERP, ou interagissiez avec nos services de marketing digital. En accédant à nos services, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces pratiques. Nous vous invitons à lire ce document attentivement et régulièrement, car il évolue avec nos technologies et services.

Note Importante : Cette politique est un document vivant. Nous nous réservons le droit exclusif de la modifier, de l'amender ou de la mettre à jour à tout moment pour refléter les changements législatifs, technologiques ou opérationnels. Toute modification substantielle vous sera notifiée via une bannière visible sur notre site ou par email direct si vous êtes un client enregistré.

02 Collecte Exhaustive des Données

Dans le cadre de la fourniture de nos services d'excellence, nous sommes amenés à collecter différentes catégories d'informations. Cette collecte se fait de manière transparente et proportionnée aux finalités poursuivies :

Informations d'Identification Personnelle (IIP)

- Données d'identité et de contact : Cela inclut, sans s'y limiter, votre nom complet, titre professionnel, nom de l'entreprise, adresse postale complète, adresse email professionnelle et personnelle, numéros de téléphone (fixe et mobile), et identifiants de réseaux sociaux lorsque vous interagissez avec nous sur ces plateformes.
- Données financières et transactionnelles : Pour le traitement de vos commandes et abonnements, nous collectons des détails de facturation précis, des historiques de paiements, des bons de commande, et des informations nécessaires à la prévention de la fraude. Notez que nous ne stockons pas les numéros complets de cartes de crédit ; ceux-ci sont traités par nos prestataires de paiement sécurisés certifiés PCI-DSS.
- Données de compte et de profil : Lorsque vous créez un compte sur notre portail client, nous conservons votre identifiant, mot de passe (crypté), préférences de communication, historique des services achetés, tickets de support soumis, et tout retour d'expérience ou enquête satisfaction à laquelle vous avez participé.
- Contenu utilisateur et communications : Nous conservons une copie de toutes les correspondances (emails, chats, enregistrements d'appels au support) ainsi que tout contenu, fichier, image ou document que vous téléchargez sur nos systèmes dans le cadre de l'exécution de nos services (par exemple, pour la création de votre site web).

Données Techniques et de Navigation (Collecte Automatisée)

- Identifiants des appareils et connexion : Adresse IP (Internet Protocol), type et version du navigateur, fuseau horaire, types et versions de plug-ins de navigateur, système d'exploitation, type d'appareil (mobile, tablette, bureau), et identifiants uniques de l'appareil.
- Données d'utilisation et comportementales : Parcours de navigation complet (URLs) vers, via et depuis notre site (y compris la date et l'heure), produits ou services consultés ou recherchés, temps de réponse des pages, erreurs de téléchargement, durée des visites sur certaines pages, informations sur l'interaction avec la page (telles que le défilement, les clics et les survols de souris).
- Données de localisation : Nous pouvons collecter des données de localisation approximatives basées sur votre adresse IP pour personnaliser le contenu (langue, devise) et à des fins d'analyse démographique.

03 Utilisation Stratégique et Légale des Données

Nous traitons vos données personnelles exclusivement sur la base de fondements juridiques solides et pour des finalités précises qui servent votre intérêt et améliorent nos services :

- **Exécution du Contrat et Fourniture de Service:** Le traitement est nécessaire pour administrer votre compte, traiter vos commandes, livrer les développements web/mobiles, activer les licences ERP, fournir l'hébergement, et assurer le support technique et la maintenance contractuelle. Sans ces données, nous ne pouvons tout simplement pas remplir nos obligations envers vous.
- **Communication Commerciale et Administrative:** Nous utilisons vos coordonnées pour vous envoyer des notifications critiques (mises à jour de sécurité, factures, expirations de service) ainsi que, avec votre consentement explicite, des newsletters, offres promotionnelles exclusives, études de cas et invitations à des événements qui pourraient bénéficier à votre entreprise.

04 Politique Avancée des Cookies et Traceurs

Notre site web utilise une technologie sophistiquée de cookies et de pixels invisibles pour distinguer les utilisateurs, fournir une expérience personnalisée et analyser le trafic. Un cookie est un petit fichier de lettres et de chiffres que nous stockons sur votre navigateur ou le disque dur de votre ordinateur si vous y consentez.

Catégorisation des Cookies	Fonction et Nécessité	Durée de Conservation
Cookies Strictement Nécessaires (Techniques)	Indispensables au fonctionnement du site. Ils incluent, par exemple, les cookies qui vous permettent de vous connecter à des zones sécurisées, d'utiliser un panier d'achat ou d'utiliser des services de facturation électronique. Ils ne peuvent pas être désactivés dans nos systèmes.	Session (Temporaire)
Cookies de Fonctionnalité et de Personnalisation	Utilisés pour vous reconnaître lorsque vous revenez sur notre site. Cela nous permet de personnaliser notre contenu pour vous, de vous accueillir par votre nom et de mémoriser vos préférences (par exemple, votre choix de langue ou de région).	Année
Cookies de Performance et d'Analyse	Ils nous permettent de reconnaître et de compter le nombre de visiteurs et de voir comment les visiteurs se déplacent sur notre site lorsqu'ils l'utilisent. Cela nous aide à améliorer le fonctionnement de notre site, par exemple en veillant à ce que les utilisateurs trouvent facilement ce qu'ils cherchent (Google Analytics, Hotjar).	2 Ans

Contrôle Utilisateur : Vous disposez d'outils complets pour gérer vos préférences. En plus de notre bannière de consentement, vous pouvez configurer votre navigateur pour refuser tout ou partie des cookies. Toutefois, si vous bloquez les cookies essentiels, l'accès à tout ou partie de notre site pourrait être compromis.

05 Architecture de Sécurité et Protection

La sécurité de vos données est notre priorité absolue. Nous avons mis en place une stratégie de défense en profondeur incluant des mesures techniques, physiques et organisationnelles robustes :

- **Chiffrement de Bout en Bout:** Tous les transferts de données sont sécurisés par le protocole TLS 1.3. Les données sensibles au repos (bases de données) sont chiffrées utilisant l'algorithme AES-256.
- **Contrôle d'Accès Strict:** Accès aux données limité au personnel strictement nécessaire ("moindre privilège"), protégé par authentification multi-facteurs (MFA) et journalisation complète des accès.

06 Vos Droits Fondamentaux et Leur Exercice

Vous disposez d'un contrôle total sur vos données. Conformément aux lois applicables, vous avez les droits suivants que vous pouvez exercer à tout moment :

- **Droit d'Accès et d'Information:** Vous avez le droit de demander une copie complète et structurée de toutes les données personnelles que nous détenons à votre sujet, ainsi que des détails sur la manière dont nous les traitons.
- **Droit de Rectification:** Vous pouvez exiger la correction immédiate de toute information inexacte, incomplète ou obsolète vous concernant dans nos systèmes.
- **Droit à l'Oubli (Effacement):** Vous pouvez demander la suppression définitive de vos données personnelles lorsque leur conservation n'est plus justifiée par les finalités initiales ou une obligation légale.
- **Droit à la Portabilité des Données:** Vous avez le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (ex: CSV, JSON) pour les transmettre à un autre fournisseur.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative à la protection des données, notre Délégué à la Protection des Données (DPO) est à votre disposition à l'adresse : contact@reelex.ma