

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

1. Définitions

Donnée personnelle :	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Traitement :	Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Fichier	Tout ensemble structuré de données à caractère personnel accessibles selon des critères déterminés, que cet ensemble soit centralisé, décentralisé ou réparti de manière fonctionnelle ou géographique.
Responsable de traitement :	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.
Sous-traitant :	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.
Destinataire :	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

2. Les données collectées par GRC CONTACT

2.1. Quelles sont les données collectées ?

Lors de la souscription à nos services, il est nécessaire d'indiquer un interlocuteur au sein de l'entreprise, de l'association ou autre personne morale. Par ailleurs, dans le cadre de l'exécution du contrat, il est possible que GRC CONTACT contacte les données personnelles de plusieurs interlocuteurs au sein de ladite personne morale.

Les données collectées sont : le nom, le prénom, l'adresse e-mail, l'adresse postale, le numéro de téléphone, la fonction dans l'entreprise.

Afin d'assurer le paiement de nos services, les données bancaires relatives à vos moyens de paiement sont collectées par GRC Contact, à savoir :

- Mandat SEPA dans le cas d'un paiement par prélèvements automatiques
- Relevé d'Identité Bancaire dans le cas d'un paiement par virement ou par prélèvement automatique

Les données bancaires suivantes sont collectées par nos prestataires bancaires :

- Relevé d'identité Bancaire, dans le cas des paiements par virement ou prélèvement

GRC CONTACT collecte aussi votre adresse mail lors de votre inscription afin de vous adresser des newsletters et offres promotionnelles.

Lors de la consultation du site de GRC CONTACT et/ou de votre connexion des cookies sont susceptibles d'être installés et enregistrés dans des fichiers cookies installés sur votre terminal à savoir :

- Un cookie d'authentification
- Un cookie de mesure d'audience installé par un partenaire
- Un cookie permettant d'identifier la provenance du visiteur
- Un cookie installé par un partenaire pour le re-ciblage publicitaire installé par un partenaire
- Un cookie installé par un partenaire permettant de connaître la navigation afin d'optimiser l'ergonomie et la navigation du site.

GRC CONTACT collecte les données lorsque :

- Vous souscrivez à un abonnement
- Vous créez votre compte en ligne
- Vous nous contactez
- Vous naviguez sur notre site

Le responsable de traitement est la société GRC CONTACT n° RCS 478 535 180 dont le siège social est 1140, rue André Ampère – 13290 Aix en Provence représentée par Monsieur Patrick CURPHEY.

2.2. Quelle est la base légale du traitement de vos données personnelles

- Traitement fondée sur la loi

GRC CONTACT dispose du droit légal de vous adresser des newsletters et offres promotionnels sans avoir besoin de votre accord préalable en votre qualité de professionnel (principe de l'opt-out).

Par ailleurs, en application du décret n° 3022-219 du 25 février 2011, GRC CONTACT doit conserver les données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne.

- Traitement nécessaire à l'exécution du contrat

Afin de vous abonner au logiciel édité par GRC CONTACT, lors de votre inscription, vous devez agréer des conditions générales d'utilisation. Ces conditions générales d'utilisation formalisent la relation contractuelle existante entre vous et GRC CONTACT.

Les données collectées et citées à l'article 2.1. sont nécessaires à l'exécution du contrat et de manière générale à nos prestations de services rendues dans le cadre du contrat.

- Traitement fondé sur le consentement et l'intérêt légitime de GRC CONTACT

GRC CONTACT a un intérêt légitime, par exemple, à traiter vos données personnelles afin de s'assurer de votre authentification lorsque vous vous connectez ou encore de mesurer l'audience de son site Internet.

Vous avez la possibilité de vous opposer à certains traitements comme par exemple en ce qui concerne les cookies en exprimant vos choix.

GRC CONTACT s'assure de ne pas méconnaître votre intérêt et que cela ne vienne pas porter atteinte à votre vie privée.

2.3. Quelles sont les finalités poursuivies ?

- L'exécution du contrat
- Le paiement de l'abonnement
- L'envoi de newsletters, sollicitations commerciales
- Les correspondances lorsque vous nous adressez une demande via le formulaire de contact
- Les statistiques et performances de notre site (élaboration de statistiques commerciales, d'analyses et d'outils marketing)
- La gestion des demandes d'exercice des droits concernant vos données personnelles
- La gestion des impayés

Concernant les cookies, ceux-ci nous permettent :

- De vous permettre d'accéder à votre espace sécurisé en ligne, de vous authentifier
- De mettre en place des mesures de sécurité
- De mémoriser des informations concernant un formulaire que vous avez rempli (formulaire de contact, formulaire d'inscription)
- D'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation de notre site, de ses différentes pages
- Re-ciblage publicitaire
- D'adapter la présentation de notre site et de notre logiciel CRM au terminal que vous utilisez
- D'améliorer l'ergonomie du site web

- De connaître la provenance de l'internaute

2.4. Quelle est la durée de conservation de vos données personnelles ?

Les données concernant l'envoi de mails promotionnels sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de votre dernière activité sur le site et/ou le logiciel CRM y compris l'envoi d'un courrier électronique.

Les statistiques de mesures d'audience et les données de fréquentation sont conservées pendant une durée de 13 mois conformément à la loi.

Les données concernant votre comportement sur le site de GRC CONTACT, celles concernant votre navigation et les données de votre compte en ligne à compter de la fermeture de votre compte pour quelque raison que ce soit, sont conservées pendant une durée de trois ans.

Les données relatives aux numéros de votre carte bancaire sont conservées en archivage intermédiaire durant une période de 13 mois en cas d'éventuelle contestation de la transaction conformément à l'article 133-24 du code monétaire et financier.

Vous êtes informé qu'en cas de procédure judiciaire, les données personnelles vous concernant seront conservées afin de permettre à GRC CONTACT d'assurer sa défense ou de lui permettre d'établir des faits si GRC CONTACT est en demande.

Les données feront ensuite l'objet d'un archivage intermédiaire afin de se conformer à nos obligations fiscales et comptables (article L. 123-22 alinéa 2 du code de commerce – délai de 10 ans) ou légales telles que le délai de 5 ans qui est le délai de prescription applicable aux actions personnelles ou mobilières (article 2224 du code civil).

2.5. Quelles sont les informations partagées avec des tiers ?

Certaines de vos données personnelles sont communiquées à nos sous-traitants :

- Hébergeur
- Comptable
- Applications tierces pour la gestion des tickets d'assistance, le suivi de l'ouverture des devis, l'emailing, la gestion des médias sociaux
- Prestataire bancaire pour le règlement de l'abonnement
- Les données issues des cookies de mesures d'audience sont communiquées à un sous-traitant
- Les données issues des cookies de ciblage publicitaire
- Les données issues de la navigation sur notre site Internet

Nos partenaires/sous-traitants traitent vos données personnelles pour notre compte et selon nos instructions en respectant notre Politique de confidentialité d'une part, et les mesures de sécurité et de confidentialité nécessaire à la protection de vos données personnelles.

GRC CONTACT pourra être amené à communiquer vos données personnelles sur injonction d'une autorité légale.

3. Quels sont vos droits ?

3.1. Votre droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir de GRC CONTACT la confirmation que des données personnelles vous concernant sont ou ne sont pas traitées. Dans l'hypothèse, où les données sont traitées, vous avez un droit d'accès à ces données et aux informations suivantes :

- a) les finalités du traitement
- b) les catégories de données personnelles concernées
- c) les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données ont été communiquées ou vont être communiquées
- d) si cela est possible, la durée de conservation envisagée des données ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée
- e) l'existence du droit de demander à GRC CONTACT la rectification ou l'effacement des données, ou une limitation du traitement ou du droit de vous opposer au traitement
- f) le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL
- g) lorsque les données personnelles ne sont pas collectées auprès de vous directement, toute information disponible à la source
- h) l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris le profilage et, au moins en pareils cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour vous

Par ailleurs, lorsque les données personnelles sont transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale, vous avez le droit d'être informée des garanties appropriées, en ce qui concerne le transfert.

GRC CONTACT vous fournira une copie des données faisant l'objet du traitement.

GRC CONTACT pourra exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire que vous demanderiez.

Si vous demandez une copie des données par la voie électronique, GRC CONTACT les fournira sous une forme électronique d'usage courant à moins que vous demandiez qu'il en soit autrement.

Enfin, le droit d'obtenir une copie des données personnelles ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui.

3.2. Votre droit de rectification

Vous disposez de la faculté de demander à GRC CONTACT de rectifier vos données qui seraient inexactes, dans les meilleurs délais. Vous disposez aussi de la faculté d'obtenir que les données personnelles incomplètes vous concernant soient complétées y compris en fournissant une déclaration supplémentaire.

3.3. Votre droit à l'effacement

Vous disposez du droit à l'effacement de vos données personnelles dans les meilleurs délais lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- b) Vous retirez votre consentement sur lequel est fondé le traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement concerné. Le retrait du consentement vaut pour l'avenir.

c) Vous exercez votre droit d'opposition et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement

d) Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite

e) Les données personnelles doivent être effacées pour respecter une obligation légale.

Vous êtes informé que le droit à l'effacement peut ne pas s'appliquer si le traitement est nécessaire pour respecter une obligation légale ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

3.4. Votre droit à la limitation du traitement

Vous disposez de la faculté de demander la limitation du traitement de vos données personnelles lorsque l'un des éléments suivants s'applique :

a) Vérification de vos données après une contestation de votre part sur l'exactitude de vos données personnelles

b) Le traitement est illicite et vous vous opposez à l'effacement de vos données personnelles et exigez la limitation de leur utilisation

c) GRC CONTACT n'a plus besoin des données personnelles vous concernant pour le traitement mais les données sont nécessaires pour vous pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice

d) Vous vous êtes opposés au traitement et GRC CONTACT vérifie le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par GRC CONTACT prévalent sur vos motifs légitimes.

3.5. Votre droit à la portabilité des données

Vous avez la faculté de recevoir vos données personnelles fournies à GRC CONTACT dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine lorsque :

a) Le traitement est fondé sur le consentement ou sur un contrat

b) et le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

Dans le cadre de l'exercice de ce droit, vous avez le droit d'obtenir de GRC CONTACT que vos données personnelles soient transmises directement de GRC CONTACT à un autre responsable de traitement lorsque cela est techniquement possible.

Le droit à la portabilité ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés de tiers.

3.6. Votre droit d'opposition

En application du droit d'opposition, vous disposez du droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données personnelles fondé sur les intérêts légitimes de GRC CONTACT.

GRC CONTACT ne traitera plus les données personnelles sauf si GRC CONTACT démontre que des motifs légitimes et impérieux pour le traitement existent et prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

En outre, pour les données personnelles qui sont traitées à des fins de prospection, vous avez le droit de vous y opposer à tout moment. Pour ce faire, vous devez cliquer sur le lien figurant dans chaque

mail adressé par GRC CONTACT et de manière totalement gratuite ou bien par l'envoi d'un mail à GRC CONTACT à l'adresse mail suivante : grc@grc-contact.com

3.7. Sort des données personnelles après la mort

En application de la loi, vous disposez de la faculté de définir vos directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles en cas de décès.

Vous pouvez nous communiquer vos directives ou bien les enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié. Vous pouvez donc désigner la personne de votre choix qui sera chargée d'exécuter vos directives. A défaut, il s'agira de vos héritiers.

3.8. Comment les exercer ?

Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande :

- Par mail à l'adresse suivante : grc@grc-contact.com
- Par courrier à l'adresse suivante : Société GRC CONTACT – 1140, rue André Ampère – Immeuble le Vinci – 13851 Aix en Provence cedex 3

Votre demande devra être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité.

3.9. Délai de réponse à votre demande

GRC CONTACT dispose d'un délai d'un (1) mois pour vous répondre à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. GRC CONTACT en informera la personne dans le mois de sa demande.

Dans l'hypothèse de l'exercice de votre droit de suppression ou bien de votre droit à l'effacement, vous êtes informé que GRC CONTACT pourra être amené à conserver les données personnelles vous concernant sous la forme d'un archivage avant suppression pour la durée de 3 ans.

Concernant les newsletters, offres promotionnelles, vous disposez de la faculté de vous désabonner à tout moment en cliquant sur le lien hypertexte disponible dans chacun des mails adressés par GRC CONTACT.

Vous disposez en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle (www.cnil.fr).

4. **Où sont hébergées vos données ?**

Vos données personnelles sont hébergées en France sur des serveurs sécurisés et dans l'Union Européenne.

Afin de vous rendre certains services, GRC CONTACT est amené à transférer certaines données en dehors de l'Union Européenne. GRC CONTACT prend toute mesure de sécurité et de confidentialité pour sécuriser les transferts de ces données et la réception de celles-ci. GRC CONTACT exige par contrat que les sous-traitants concernés aux USA prennent des mesures techniques et organisationnelles appropriées notamment en prévoyant des clauses conformes au RGPD et aux recommandations de la Commission européenne.

Les données concernées sont celles relatives à la gestion des tickets d'assistance.

5. **Les cookies**

Lors de la consultation du site de GRC CONTACT et/ou de votre connexion des cookies sont susceptibles d'être installés et enregistrés dans des fichiers cookies installés sur votre terminal à savoir :

- Un cookie d'authentification
- Un cookie de mesure d'audience installés par un partenaire
- Un cookie permettant d'identifier la provenance du visiteur
- Un cookie installé par un partenaire pour le ciblage publicitaire
- Un cookie installé par un partenaire permettant de connaître la navigation afin d'optimiser l'ergonomie et la navigation du site.

Ces cookies sont installés sous réserve de vos choix exprimés relatifs à ces cookies et que vous pouvez modifier à n'importe quel moment.

Les cookies installés sur votre terminal le sont pour des finalités indiquées à l'article 2.3. de la présente Politique de confidentialité.

Ces cookies ont une durée de vie maximum de 13 mois comme cela est indiqué à l'article 2.4. de la présente politique de confidentialité.

Votre choix concernant les cookies

GRC CONTACT vous informe de l'installation de cookies, de leur finalité et recueille votre consentement par l'intermédiaire d'un bandeau présent sur son site Internet.

Conformément au RGPD, vous disposez de la faculté de faire des choix afin de paramétrer les différents cookies.

Ce traitement reposant sur votre consentement, vous disposez de la faculté de le retirer à tout moment en configurant votre navigateur Internet.

Si vous retirez votre consentement, sachez qu'un cookie sera installé afin de désactiver le dépôt des autres cookies sur votre terminal.

Vous disposez de la faculté de configurer votre logiciel de navigation afin :

- D'accepter tous les cookies
- De refuser tous les cookies
- De refuser certains cookies en fonction des émetteurs

Seuls les cookies d'authentification sont nécessaires au fonctionnement de l'application GRC Contact.

Afin de configurer votre logiciel de navigation, vous devez vous reporter au menu d'aide de votre navigateur.

- Firefox™ <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences>
- Chrome TM
<https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=fr>
- Internet explorer TM <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Safari™ https://support.apple.com/kb/ph21411?locale=fr_FR
- Opera™ <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>