



Politique de confidentialité

du site Feliceconciergerie.com

La politique énoncée ci-après a pour but d'expliquer aux Utilisateurs et Visiteurs du site <https://www.feliceconciergerie.com/> (ci-après le « Site ») de manière claire et transparente, comment la société FELICE (ci-après la « Société ») traite et protège les données personnelles (ci-après les « Données Personnelles ») que l'Utilisateur ou le Visiteur lui fournit lorsqu'il utilise le Site.

La présente Politique de confidentialité est susceptible d'être modifiée notamment afin de se conformer au droit en vigueur. La date de sa mise à jour et sa version sera clairement identifiée en tête de la présente politique.

Ces modifications engagent l'Utilisateur dès leur mise en ligne. Par conséquent, l'Utilisateur est invité à consulter régulièrement la présente Politique de confidentialité afin de se tenir informé des derniers changements qui lui seront apportés.

Toutefois, en cas de modification substantielle, l'Utilisateur en sera informé par une notification lors de sa visite sur le Site.

Cette Politique de confidentialité complète les Conditions Générales de la Société (CGU et CGV).

Les Définitions et autres termes figurant aux Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation du Site sont applicables à la présente Politique de Confidentialité.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi qu'à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée), la Société informe les Utilisateurs du Site des points ci-après.

1. Qui traite vos Données Personnelles ?

Le responsable du traitement est la société FELICE société par actions simplifiée, au capital de 10 000 euros, ayant son siège social 47, avenue Pasteur – 93100 Montreuil, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le n° 851 393 587.

Téléphone : 06 12 18 06 88 Courriel : contact@feliceconciergerie.com

Le Site est hébergé par la société Square Space Ireland Ltd., société de droit irlandais dont le siège social est situé Le Pole House – Ship Street Great – Dublin 8, Ireland. Son numéro d'immatriculation 527641.

La collecte des données personnelles se fait via l'espace utilisateur, lui-même hébergé par la société Privianet, société de droit français dont le siège social est situé au 9 Place de la Libération, 26110 Nyons (Siret : 44058529700037).

Les données collectées et traitées par le Site sont exclusivement hébergées et traitées en Union Européenne.

2. Quelles Données à caractère personnel sont-elles collectées sur le Site ?

La Société limite la collecte des Données Personnelles au strict minimum nécessaire pour chaque Service choisi par l'Utilisateur. Les Données sont fournies par celui-ci lorsqu'il complète les formulaires prévus à cette fin. Sur chacun d'eux, il est fait mention de la Politique de confidentialité du Site ainsi que des CGU et CGV et demandé le consentement de l'Utilisateur avant de valider l'opération qui en découle.

L'Utilisateur qui ne souhaite pas fournir son consentement au traitement de Données peut abandonner sa demande.

La Société collecte les Données directement auprès de l'Utilisateur lorsqu'il remplit le formulaire de création de compte ou les formulaires complémentaires pour utiliser les services du Site ou encore lorsqu'il s'adresse à la Société par courrier ou courriel.

Les Données dont la collecte est obligatoire sont signalées par la présence d'un (*) devant le cadre à remplir dans le formulaire. D'autres Données sont facultatives et ont pour finalité de mieux connaître l'Utilisateur et d'améliorer la qualité des services qui lui sont proposés.

Les Données nécessaires à la création de compte sont celles fournies par l'Utilisateur. Pour pouvoir créer son compte, l'Utilisateur doit fournir ses **nom** et **prénom**, son **adresse électronique professionnelle**, son **N° de téléphone** et son **mot de passe**.

Lorsque l'Utilisateur souhaite faire livrer un produit ou un service fourni par la Société à son **adresse personnelle**, celui-ci transmet ses nom, prénom, adresse, code postal et la ville où il réside.

Par ailleurs, lors d'un paiement sur le site, il sera conservé dans les systèmes informatiques du Site une preuve de la transaction comprenant les devis ou les factures afin de les fournir aux professionnels pour la gestion de leur comptabilité ou de contrôles administratifs.

Lorsque l'Utilisateur effectue un règlement par carte bancaire ou par virement sur le Site, les données de compte et de paiement sont traitées de manière automatisée et, en cas d'anomalies détectées, donner lieu à une suspension automatique de la transaction. Cette opération permet d'effectuer des paiements sur le Site en toute sécurité et de lutter contre la fraude.

Certaines Données peuvent être traitées par Google Analytics. Elles sont mentionnées dans sa politique de confidentialité : (<https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr> et <https://policies.google.com/privacy?hl=fr#infocollect>).

Ce sont des données techniques relatives aux services utilisés et à l'usage qui en est fait par l'Utilisateur (adresse IP, connexion internet, type de navigateur, informations concernant l'ordinateur de l'Utilisateur ou son mobile (en fonction du support utilisé pour accéder au Site)).

3. Quelles sont les bases légales du traitement ?

La collecte de ces Données est fondée sur le consentement de l'Utilisateur, aux fins de création de son compte et d'utilisation des services proposés par le Site. L'Utilisation des fonctionnalités du Site et de ses services est également soumise à l'acceptation des Conditions générales d'utilisation et des Conditions générales de Ventes.

Lorsqu'il fait sa demande de création de compte, l'Utilisateur a la possibilité d'accepter expressément le traitement de ses Données personnelles ou d'abandonner sa demande et de sortir du Site, la demande d'inscription sur le site est alors annulée.

Ce consentement préalable est nécessaire pour accéder au Site et à ses services.

Les Données Personnelles des Utilisateurs sont également traitées dans le but d'exécuter le contrat lorsque l'Utilisateur commande un produit ou un service sur le Site.

4. Quelles sont les finalités du traitement ?

La Société utilise les Données Personnelles pour informer l'Utilisateur de ses Services, lui faire part de ses Conditions Générales, pour lui répondre lorsqu'il contacte la Société ou lui envoyer une Newsletter, sauf avis contraire de l'Utilisateur.

La Société utilise aussi les Données Personnelles à sa disposition pour assurer la gestion des comptes des Utilisateurs.

Les données personnelles collectées peuvent aussi permettre à la Société de faire des statistiques et analyses marketing afin de comprendre comment les Utilisateurs se servent des services proposés sur le Site et de mesurer leur satisfaction. La Société peut ainsi mieux gérer son activité et aussi améliorer les fonctionnalités du Site ou en proposer de nouvelles pour une meilleure satisfaction de ses clients.

Les informations recueillies sur le Site permettent d'accéder aux services proposés et de satisfaire aux obligations de vigilance de la Société à l'égard des Utilisateurs conformément au droit français, notamment aux articles L. 561-4-1 et R. 561-5 du code monétaire et financier :

Certaines Données sont recueillies pour réaliser les intérêts légitimes de la Société en particulier :

- Les traitements effectués par Google Analytics sont utilisés à des fins d'analyse et d'étude statistique de l'utilisation de notre site. Ils permettent d'améliorer et d'optimiser le Site Internet au bénéfice des Utilisateurs.
- Pour effectuer une vérification des comptes et des activités des Utilisateurs, et pour garantir la sécurité au sein comme en dehors de ses Services comme examiner toute activité éventuellement illicite ou toute infraction aux Conditions générales.

D'autres traitements peuvent être effectués pour répondre à des obligations légales et réglementaires.

5. Quelles entités peuvent être destinataires des données personnelles ?

Les Données Personnelles des Utilisateurs sont accessibles aux équipes internes de la Société habilitées à le faire en raison de leurs fonctions notamment, dans le cadre de la relation commerciale et de la relation client, et soumis au respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les Données collectées sont communiquées à des sous-traitants chargés contractuellement de l'exécution des services et produits proposés sur le Site, ainsi que des tâches nécessaires au bon fonctionnement du Site et de ses services notamment :

- Le prestataire d'hébergement, la société Square Space Ireland Ltd et la société Privianet SARL
- Le prestataire technique de développement et de maintenance du Site, la société Neoxia SAS
- Google Analytics
- La société Stripe Ltd pour la solution de paiement en ligne

Ces sous-traitants n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions applicables en matière de protection des données personnelles.

Les Données peuvent être communiquées aux autorités judiciaires ou administratives lorsque la réglementation en vigueur l'exige.

6. Quelle est la durée de conservation des données personnelles ?

La Société conserve dans les systèmes informatiques du Site, et dans des conditions raisonnables de sécurité, l'ensemble des Données personnelles collectées uniquement pour le temps nécessaire à la finalité des traitements en cours après la dernière connexion de l'Utilisateur à son Compte.

Au-delà, les Données font l'objet d'un archivage intermédiaire dont la durée de conservation varie en fonction de la finalité de leurs collectes :

- Les données client (identité, coordonnées électroniques, historique d'utilisation des services) sont conservées 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Les données relatives à la gestion du compte de l'Utilisateur sont conservées pour une durée de 5 ans à compter de sa suppression et ce, exclusivement à des fins de preuve.
- Les documents et pièces justificatives éventuellement collectés sont conservés 10 ans, à titre de preuve comptable.
- Les données relatives aux cartes bancaires sont conservées par notre prestataire de paiement jusqu'au paiement complet et, à des fins de preuve en cas de réclamation, pendant 12 mois, ou 14 mois s'il s'agit d'une carte de paiement à débit différé.
- Les données susceptibles de faire l'objet d'une réquisition judiciaire (données de connexion, identité, coordonnées de contact) sont conservées 12 mois à compter de leur collecte.

Ces durées pourront être modifiées en fonction de l'évolution des textes légaux et réglementaires.

7. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n 2016/679 du 27 avril 2016, l'Utilisateur dispose, sur l'ensemble de ses Données, des droits suivants :

- Demander au responsable du traitement l'accès à ses Données ou la rectification, l'effacement, la limitation du traitement de celles-ci ;
- S'opposer à leur traitement ou demander la limitation à leur portabilité. L'Utilisateur a le droit de recevoir les Données dans un format exploitable ;
- Introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL) ;
- Retirer à tout moment son consentement au traitement de ses données personnelles ;
- Définir le sort de ses Données Personnelles après son décès, et notamment de choisir de communiquer ou non ses données à un tiers que l'Utilisateur a désigné.

A tout moment, l'Utilisateur peut accéder et modifier ses Données personnelles sur le compte qu'il a créé sur le Site en cliquant sur « MON COMPTE » dans le menu situé sur le bandeau en haut de l'écran. L'Utilisateur doit être connecté à son compte pour effectuer cette opération.

L'Utilisateur a aussi la possibilité de supprimer son compte. Il n'aura alors plus accès au Site ni à ses services et son compte sera supprimé dans un délai de 3 mois et, au minimum dans le délai nécessaire pour finaliser les transactions et opérations en cours.

L'Utilisateur peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits d'accès, de portabilité et de suppression en contactant la Société :

- A l'adresse électronique suivante : contact@feliceconciergerie.com ;
- Par voie postale à l'adresse mentionnée au point 1

La Société sera en droit de s'opposer aux demandes manifestement abusives (de par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique).

8. Quelles spécificités pour les Utilisateurs mineurs ?

Conformément aux dispositions de l'article 8 du règlement européen 2016/679 et la loi Informatique et Libertés, seuls les mineurs âgés de 16 ans ou plus peuvent consentir au traitement de leurs données personnelles. La Société se réserve le droit de vérifier par tout moyen que l'Utilisateur est âgé d'au moins 16 ans ou qu'il a obtenu l'accord d'un représentant légal pour les services où la majorité contractuelle est requise.

Si l'Utilisateur souhaite adresser une demande écrite à l'adresse postale ou électronique mentionnée au point I.1 pour exercer son droit d'accès, il trouvera un modèle de courrier élaboré par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cliquant sur le lien CNIL .

9. Quelles sont les mesures de Sécurité utilisées pour les Données Personnelles ?

Le Site dispose d'un certificat SSL (Secure Socket Layer) afin de garantir que les informations et le transfert des données transitant par le Site sont sécurisées.

En supplément de la sécurité offerte par notre provider, le Site dispose d'un système de sécurité complet Wordfence équipé d'un pare-feu de point de terminaison et d'un scanner de logiciels malveillants conçus de manière à protéger le Site. Le flux de défense contre les menaces arme Wordfence des dernières règles de pare-feu, des signatures de programmes malveillants et des adresses IP malveillantes nécessaires pour protéger le Site.

Pour les transactions en ligne, la Société utilise la solution Stripe, dont les dispositifs et mesures de sécurité sont décrites : <https://stripe.com/docs/security/stripe>

Fait à Montreuil, le 20 mars 2020.