



Politique de confidentialité

La présente « Politique de confidentialité » est mise à jour régulièrement : nous vous invitons à la consulter aussi souvent que possible afin d'être informé des éventuelles dernières modifications.

I : Portée de la « Politique de confidentialité » de SKEEPERS

La société SKEEPERS, ci-après « le Groupe SKEEPERS » ou « SKEEPERS », est titulaire du site Internet <https://www.skeepers.io/fr/>.

Le Groupe SKEEPERS est particulièrement soucieux des problématiques liées au respect de la confidentialité, ainsi qu'à la protection des Données à caractère personnel des Utilisateurs et de leurs Clients.

SKEEPERS garantit ainsi le meilleur niveau de protection des Données à caractère personnel en conformité avec les réglementations européennes (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », ci-après « RGPD »), françaises (Loi Informatique et Libertés de 1978, dite « LiL ») et, de manière générale, avec toutes celles qui lui sont applicables en matière de protection desdites Données personnelles.

La présente « Politique de confidentialité » décrit en détails la politique et les pratiques du Groupe SKEEPERS concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des Données à caractère personnel concernant les Solutions Ratings & Reviews, CX-Management et Visual Contents.

II : Plan du contenu de la « Politique de confidentialité » du Groupe SKEEPERS

1 : Définitions

2 : Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS

- A) Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS sur son site internet
- B) Les traitements de Données à caractère personnel de SKEEPERS au titre de ses solutions Ratings & Reviews et CX-Management
- C) Les traitements de Données à caractère personnel de SKEEPERS au titre de sa solution Visual Contents
- D) Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS à l'égard de ses Clients

3 : Le partage des Données à caractère personnel collectées

4 : Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel

5 : Les droits relatifs aux Données à caractère personnel et leur mise en œuvre

III : Contenu de la « Politique de confidentialité » du Groupe SKEEPERS

1 : Définitions

« **Autorité de contrôle** » : une autorité publique indépendante qui est instituée par un État membre en vertu de l'article 51 du RGPD, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France ;

« **Consentement** » de la personne concernée : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ;

SKEEPERS SAS au capital de 8 542 763€
18/20 Avenue Robert Schuman - CS 40494 - 13002 Marseille
RCS Marseille 879 038 990 – NII FR01879038990 – Siret : 879 038 990 00 21
<http://www.skeepers.io>

SKEEPERS

« **Consommateur** », personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« **Données à caractère personnel** » ou « **Données personnelles** » : 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 ;

« **Règles d'entreprise contraignantes** » : les règles internes relatives à la protection des données à caractère personnel qu'applique un responsable du traitement ou un sous-traitant établi sur le territoire d'un État membre pour des transferts ou pour un ensemble de transferts de données à caractère personnel à un responsable du traitement ou à un sous-traitant établi dans un ou plusieurs pays tiers au sein d'un groupe d'entreprises, ou d'un groupe d'entreprises engagées dans une activité économique conjointe ;

« **Responsables conjoints du traitement** » : sont deux responsables du traitement ou plus qui déterminent conjointement les finalités et les moyens du ou des traitements de données personnelles qu'ils mettent en œuvre ;

« **Responsable du 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; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre ;

« **Service(s)** » : désigne la ou les prestations fournies par le Groupe SKEEPERS (Ratings & Reviews, CX-Management, Visual Contents) souscrites par le Client ;

« **Site** » ou « **Plateforme** » : site Internet à partir duquel le Groupe SKEEPERS propose ses solutions Ratings & Reviews, CX-Management, Visual Contents et accessible depuis le nom de domaine suivant : <https://www.skeepers.io/fr/> ;

« **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 ;

« **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 ;



« **Utilisateur** » : personne navigant sur les sites Internet du Groupe Skeepers :

« **Violation de données à caractère personnel** » : une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

2 : Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS

A) Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS sur son site internet

1. Le formulaire de contact

Pour toute demande de prise de contact réalisée via le formulaire disponible sur la page <https://www.skeepers.io/fr/contact/> l'Utilisateur donne son consentement à SKEEPERS pour qu'elle traite les Données personnelles suivantes afin qu'elle puisse répondre à sa demande, le recontacter à ce propos mais aussi plus globalement au sujet de ses solutions Ratings & Reviews, CX-Management, Visual Contents :

- Nom et prénom ;
- Adresse email ;

Et éventuellement :

- Numéro de téléphone ;
- Nom de la société.

SKEEPERS sera également susceptible de traiter d'autres Données personnelles que l'Utilisateur aura choisi de lui transmettre délibérément lors de leurs échanges.

2. Les cookies

La navigation sur le Site <https://www.skeepers.io/fr/> déclenche le traitement de données collectées par le biais des cookies, pixels et autres technologies similaires (collectivement désignés « Cookies » dans la présente Politique de confidentialité) nécessaires au Site pour fonctionner, afin de rendre votre visite sur le Site aussi simple, fiable et utile que possible.

Les cookies non essentiels sont soumis au consentement préalable de l'Utilisateur avant leur dépôt.

- **Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Les Cookies sont des informations digitales (fichiers texte) de base concernant l'utilisation que font les Internautes d'Internet ; ils n'identifient pas personnellement l'internaute, mais identifient l'ordinateur que l'internaute utilise.

Ainsi les Cookies permettent lors des différentes visites d'un internaute sur le Site de SKEEPERS, de reconnaître son ordinateur ou appareil mobile et ainsi de personnaliser et améliorer sa navigation. Les Cookies contiennent des informations que le Site utilise pour rendre la communication entre l'internaute et son navigateur plus efficace.

Pour en savoir plus sur les cookies, et notamment comment les bloquer sur les navigateurs Chrome, Firefox et Internet Explorer : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

Il vous est toutefois déconseillé de désactiver les Cookies dits « essentiels » depuis votre navigateur car il est possible que vous ne puissiez plus accéder et naviguer sur le Site.

SKEEPERS

Le cas échéant, SKEEPERS décline toute responsabilité pour les conséquences liées au comportement dégradé du Site résultant de l'impossibilité d'utiliser les Cookies nécessaires à son fonctionnement.

- **Pourquoi SKEEPERS utilise des cookies ?**

SKEEPERS utilise des **Cookies dits « essentiels »** (nécessaires est le terme utilisé sur les sites spécialisés, notamment la CNIL) qui ont pour fonction de faciliter votre accès au Site, tout en vous aidant à naviguer et utiliser toutes les fonctionnalités du Site.

Ces Cookies permettent également de détecter et prévenir les fraudes.

Ces cookies ne requièrent pas l'obtention de votre consentement car ils sont strictement nécessaires au Site pour fonctionner.

SKEEPERS utilise également des **Cookies de fonctionnalité et de performance** qui lui fournissent des informations sur l'utilisation faite de son Site, et lui permettent de mieux comprendre la manière dont elle peut améliorer son Site.

Ces Cookies sont utilisés par SKEEPERS :

- à des fins marketing pour générer différentes statistiques telles que des statistiques démographiques ;
- afin de mesurer les performances et l'affluence de son Site Internet ;
- afin d'optimiser l'expérience sur son Site Internet.

Afin d'en savoir plus, de refuser ou d'accepter tout ou partie de ces Cookies de fonctionnalité et de performance, vous pouvez vous rendre à tout moment sur notre bandeau de cookies.

En visitant le Site de SKEEPERS, des « **Cookies Tiers** » peuvent être installés : ce sont des Cookies placés sur l'ordinateur d'un Utilisateur par le serveur d'un domaine distinct du Site de SKEEPERS. Ainsi, un Cookie Tiers « collecté » sur le Site de SKEEPERS n'a pas pour autant été placé par ses soins.

Il s'agit des cookies suivants :

- Segment : pour des motifs statistiques ;
- Amplitude : pour des motifs statistiques ;
- Facebook : afin d'assurer la connexion et l'intégration avec Facebook ;
- Twitter : afin d'assurer la connexion et l'intégration avec Twitter ;
- LinkedIn : afin d'assurer la connexion et l'intégration avec LinkedIn
- Google+ : afin d'assurer la connexion et l'intégration avec Google+ ;
- Google AdSense : afin d'afficher les publicités pertinentes, voir ci-dessus ;
- Javascript : à des fins de surveillance, y compris la manière dont vous utilisez le Site Internet, les widgets ; les applications et afin de créer un Site Internet et des widgets riches ;
- New Relic : afin de surveiller et d'analyser la performance des applications et les mesures des sessions d'utilisateur.
- Alexa : afin de surveiller et de contrôler l'affluence sur le Site Internet, notamment les nombres généraux de visiteurs, les conversions et autres.

Pour plus d'informations sur leurs politiques de confidentialité, veuillez-vous rendre sur les pages suivantes :

Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/about/privacy/>

Twitter : https://cdn.cms-twdigitalassets.com/content/dam/legal-twitter/site-assets/privacy-page-gdpr/pdfs/PP_Q22018_April_FR.pdf



Google : <https://marketingplatform.google.com/about/analytics/terms/fr/>

Youtube : https://www.youtube.com/intl/ALL_fr/howyoutubeworks/user-settings/privacy/

Instagram : <https://www.instagram.com/about/legal/privacy/fr>

LinkedIn : <https://fr.linkedin.com/legal/privacy-policy>

4. Les données de connexion

Lorsque vous consultez le Site et notamment lorsque vous accédez au Formulaire de contact, SKEEPERS collecte l'adresse IP de votre ordinateur et les paramètres de votre navigateur (logiciel de navigation Web utilisé, site Web de référence et des informations relatives à votre activité en ligne).

Les paramètres du navigateur peuvent inclure le type de navigateur que vous utilisez, la langue du navigateur et le fuseau horaire.

B) Les traitements de Données à caractère personnel de SKEEPERS au titre de ses solutions Ratings & Reviews et CX-Management

SKEEPERS est amenée à devoir traiter des Données à caractère personnel au titre de ses solutions Ratings & Reviews et CX-Management en tant que Sous-traitant pour le compte de ses Clients.

Ses Clients, en tant que Responsables du traitement, s'assurent du respect des Principes relatifs au traitement des Données à caractère personnel (article 5 du RGPD), soit de la licéité, loyauté et transparence des collectes des Données à caractère personnel qu'ils transmettent par la suite au Groupe SKEEPERS.

SKEEPERS exige de ses Clients qu'ils respectent ledit Règlement et qu'ils aient préalablement informé les Consommateurs afin d'éviter toute confusion lors du traitement de leurs Données à caractère personnel par le Groupe SKEEPERS.

Les Données personnelles qui sont communiquées **au Groupe SKEEPERS** doivent être exactes, adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire selon des finalités explicites et légitimes déterminées par les Responsables du traitement. SKEEPERS, au titre de ses solutions Ratings & Reviews et CX-Management, les conserve de manière sécurisée pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Le tableau ci-dessous détaille les traitements de données mis en œuvre par SKEEPERS au titre de sa solution Ratings & Reviews pour le compte de ses Clients :

Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none">■ Réception■ Collecte■ Enregistrement■ Conservation■ Modification■ Consultation/Accès■ Utilisation■ Effacement■ Extraction■ Communication■ Diffusion■ Mise à disposition■ Destruction
Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS au titre de sa solution Ratings & Reviews pour le compte de ses Clients	<ul style="list-style-type: none">● Gestion, publication et diffusion des avis de consommateurs sur le site Internet du Client, ainsi que sur les sites commerciaux partenaires et Moteurs de recherche ;● Mesurer la satisfaction des consommateurs au produit vendu ou à la prestation du Responsable du traitement à la suite de l'achat

SKEEPERS

	<p>d'un ou de plusieurs produits sur la plateforme e-commerce ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des données du Client ; • Envoi des campagnes de mails/SMS ; • Réception et modération des Avis de consommateurs du Client ; • Gestion des « Avis utiles » ; • Gestion du module « Questions / réponses » ; • Extraction et analyse de verbatims, des mots clés et la polarité du verbatim ; • Permettre au Responsable du traitement de répondre aux questions / besoins de ses clients en cas d'insatisfaction lié audit achat ; • Publication des avis de consommateurs sur le site du Client et sur les moteurs de recherche ; • Anonymisation.
<p>Catégories de données à caractère personnel traitées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nom du Consommateur ; • Prénom du Consommateur ; • Prénom et première lettre du nom de famille du Consommateur sur les Avis publiés ; • E-mail du Consommateur ; • Numéro / Référence commande ; • Date de la commande ; • Adresse IP ; • La date de la publication de l'Avis client ; • Le Produit acheté ; • Le lieu d'Achat (en cas d'Achat en magasin) ; • Les notes attribuées par le Consommateur à son expérience de consommation ; • Ses commentaires et observations sur son expérience de consommation ; • La date et l'heure du dépôt de l'avis du Consommateur ; • La ou les réponses du Consommateur au(x) commentaire(s) au Client par rapport à son avis ; • La ou les réponses des Consommateurs aux questions posées par les Internaute(s) sur le site du Client ; • Informations publiées sur les réseaux sociaux si l'avis publié par le Consommateur a été lié avec son profil sur les réseaux sociaux, tels que Facebook (peuvent alors être collectés en plus : <ul style="list-style-type: none"> - Nom d'utilisateur ; - Sexe ; - Date de naissance ; - Photo de profil ; - Emplacement géographique ; - Réseau d'amis).
<p>Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salariés du Client ■ Clients du Client : « les Consommateurs »
<p>Durée(s) de conservation</p>	<p>Les Données à caractère personnel sont conservées 18 mois après l'envoi de l'e-mail de demande d'avis, si aucun avis n'est déposé, ou bien 18 mois à compter du dépôt de l'Avis par un Consommateur, puis elles sont anonymisées.</p>

SKEEPERS

	<p>Les avis anonymisés sont conservés pendant 5 ans à compter de la date de leur publication avant d'être supprimés à des fins statistiques.</p> <p>Les réponses aux questionnaires sont conservées pendant une période de deux ans.</p> <p>Au-delà de deux ans, les réponses aux questionnaires sont archivées pendant une période de un an.</p> <p>Au-delà de cette année, les données archivées sont anonymisées et conservées à des fins statistique.</p>
--	---

Le tableau ci-dessous détaille les traitements de données mis en œuvre par SKEEPERS au titre de sa solution CX-Management pour le compte de ses Clients :

Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réception ■ Collecte ■ Enregistrement ■ Conservation ■ Modification ■ Consultation/Accès ■ Utilisation ■ Effacement ■ Organisation ■ Structuration ■ Extraction ■ Communication ■ Mise à disposition ■ Destruction
Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS au titre de sa solution CX-Management pour le compte du Client	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de questionnaires, affichage de messages aux visiteurs et Utilisateurs en fonction de leur profil, de leur comportement sur les sites édités par le Client ; • Enrichissement de la base de données du Client en continu en collectant les informations dans l'outil CRM du Client ; • Mise en œuvre des actions marketing personnalisées en augmentant la performance des actions marketing du Client et en améliorant le taux de conversion ; • Réception des données du Client ; • Mise en œuvre d'opérations de communication ou de promotion du Client via l'envoi de messages d'information, transactionnels ou promotionnels, aux contacts du Client ; • Invitation des contacts du Client à participer à une enquête via l'envoi de messages ; • Collecte d'informations relatives à l'expérience vécue par les clients, prospects, partenaires, employés... du Client "insights clients": réponses à des enquêtes, avis, informations sur les expériences vécues etc. ; • Amélioration de l'exploitabilité des insights clients en appliquant des enrichissements, transformations et analyses déterminées par le Client : recodages de données, transcription, traduction, analyse sémantique etc. ;



	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre au Client de réagir, selon les insights collectés, afin d'adresser les risques/opportunités et attentes de ses clients, prospects, partenaires, employés etc. ; • Réengagement des contacts du Client en fonction des insights collectés ; • Analyse des insights collectés pour améliorer l'expérience client, développer la centricité client dans leur organisation, etc. ; • Communication des résultats de synthèse des analyses d'insights, et/ou des données brutes associées.
Catégories de données à caractère personnel traitées	<ul style="list-style-type: none"> • Nom du Consommateur ; • Prénom du Consommateur ; • E-mail du Consommateur ; • Nom du compte ; • ID Client ; • Retours clients collectés définis par le Client (niveau de satisfaction, commentaires...) " Insights bruts " ; • Les insights pour mettre en œuvre les actions de réengagement déterminés par le Client.
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salariés du Client ■ Partenaires du Client ■ Clients du Client ■ Prospects du Client
Durée(s) de conservation	<p>Les données à caractère personnel sont conservées 24 mois puis sont anonymisées.</p> <p>Les réponses anonymisées sont ensuite conservées pour une durée de 12 mois à des fins statistiques.</p>

C) Les traitements de Données à caractère personnel de SKEEPERS au titre de sa solution Visual Contents

Les Clients qui utilisent la solution Visual Contents de SKEEPERS reconnaissent qu'ils agissent en tant que Responsables conjoints du traitement, selon la définition donnée à l'article 26 du Règlement Général sur la Protection des Données ("RGPD"). Ils doivent respecter leurs obligations légales et ont un intérêt commun à maintenir la confidentialité et la sécurité des Données qu'ils se partagent (ci-après " Données partagées ").

Les Responsables conjoints du traitement ont décidé de formaliser un Accord sur les conditions spécifiques dans lesquelles chacun d'eux agira en tant que Responsable conjoint du traitement sur les Données Partagées, ils s'engagent réciproquement, et notamment, à :

- collecter et traiter les Données à caractère personnel conformément à la réglementation en vigueur, dans le respect des Principes relatifs au traitement des Données à caractère personnel (article 5 du RGPD). La base juridique retenue pour le traitement des données des personnes concernées par SKEEPERS au titre de sa solution Visual Contents est la base contractuelle (article 6 §1 b) du RGPD) ;
- respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement, les lois et la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel et notamment le RGPD ;
- mettre en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques visant à protéger les Données contre les altérations, destructions et accès non autorisés ;

SKEEPERS

- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- garantir aux Utilisateurs l'efficacité de l'exercice de l'ensemble des droits dont ils disposent en vertu du RGPD ;
- ne pas utiliser les Données à caractère personnel à d'autres fins que celles expressément déterminées entre eux ;
- ne jamais céder ni mettre à disposition les Données personnelles et fichiers à des tiers à quelques fins que ce soit et notamment à des fins de prospection commerciale sans consentement préalable de l'Utilisateur ;
- ne conserver les Données personnelles que pour une durée strictement nécessaire.

Selon l'article 26 du RGPD, les grandes lignes de cet accord doivent être mises à la disposition des personnes concernées au sein, par exemple, des politiques de confidentialité ou tout autre document adéquat, des Responsables conjoints du traitement afin de respecter leur devoir d'information, ce qu'ils s'engagent à faire.

Le tableau ci-dessous détaille les traitements de données mis en œuvre par SKEEPERS au titre de la solution Visual Contents

<p>Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réception ■ Collecte ■ Enregistrement ■ Conservation ■ Modification ■ Consultation/Accès ■ Utilisation ■ Effacement ■ Extraction ■ Communication ■ Diffusion ■ Mise à disposition ■ Interconnexion ■ Destruction
<p>Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS au titre de la solution Visual Contents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Création, traitement et diffusion de Vidéos promotionnelles sur Internet ; • Accès et utilisation de la Plateforme Visual Contents; • Gestion du fonctionnement et optimisation de la Plateforme Visual Contents; • Gestion des participations aux Campagnes, remise des Récompenses ; • Réception des données des salariés ou des clients du Client ; • Collecte des informations des utilisateurs de la plateforme Visual ; • Traitement des informations des utilisateurs de la plateforme Visual pour la gestion des candidatures ; • Transfert des données à caractère personnel au Client pour la sélection des utilisateurs ; • Traitement des informations des utilisateurs de la plateforme Visual pour la production des vidéos ; • Réception des informations personnelles des salariés du Client pour fournir l'accès la Plateforme Visual Contents ; • Export des informations personnelles des utilisateurs de la plateforme Visual liés au Client ;

SKEEPERS

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des droits à l'image ; • Diffusion des vidéos ; • Analyses des données, identification des tendances d'usage ; • Analyses marketing et statistiques.
Catégories de données à caractère personnel traitées	<ul style="list-style-type: none"> • Nom ; • Prénom ; • Photo ; • Vidéo ; • Date de naissance ; • E-mail ; • Numéro de téléphone ; • Adresse postale ; • Identifiant ; • Mot de passe ; • Centres d'intérêt ; • Informations publiées sur les réseaux sociaux ; • Adresse IP ; • Historique et détails des participations aux Campagnes ; • Nombre et dates des Vidéos et Contenus publiés sur la Plateforme ; • Avis et votes sur les Vidéos.
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisateurs de la solution • Clients finaux / consommateurs ou prospects du Client • Contacts et partenaires commerciaux du Client • Salariés ou externes embauchés par le Client
Durée(s) de conservation	<p>Les données sont conservées 18 mois avant d'être anonymisées.</p> <p>Les données sont conservées 20 ans pour les images vidéos avant d'être supprimées.</p>

D) Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS à l'égard de ses Clients

Dans le cadre de la souscription à une ou des solutions du Groupe SKEEPERS, puis dans le cadre de cette collaboration, SKEEPERS traite les Données à caractère personnel de ses Clients.

Le tableau ci-dessous détaille les traitements de données mis en œuvre par le Groupe SKEEPERS au titre de ses relations avec ses Clients :

Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réception ■ Collecte ■ Enregistrement ■ Conservation ■ Modification ■ Consultation/Accès ■ Utilisation ■ Effacement
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> ■ Extraction ■ Communication ■ Diffusion ■ Mise à disposition ■ Interconnexion ■ Destruction
Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS au titre de ses relations avec ses Clients	<ul style="list-style-type: none"> • Créer et gérer le Back Office du Client ; • Permettre l'accès et utilisation de la Plateforme et de ses services ; • Effectuer toutes opérations liées aux Services, • Communiquer avec le Client dans le cadre de l'exécution des Services ou aux fins d'information en cas d'évolution des Conditions Générales ; • Fournir un service d'assistance ; • Réaliser des analyses marketing ; • Réaliser des statistiques afin d'améliorer le fonctionnement et d'optimiser la Plateforme ; • Analyser des Données, Auditer, et identifier les tendances d'usage • Maintenir la Plateforme dans son bon fonctionnement et dans un environnement sécurisé ; • Résoudre les éventuels incidents techniques rencontrés ; • Solliciter le paiement des Services souscrits ; • Envoi d'informations commerciales en relation avec les Services souscrits.
Catégories de données à caractère personnel traitées	<ul style="list-style-type: none"> • Nom de famille; • Prénom ; • Adresse email ; • Numéro de téléphone de l'entreprise ; • Identifiant ; • Mot de passe ; • Logs de connexion ; • Données bancaires.
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> • Salariés, assimilés ou externes embauchés par le Client
Durée(s) de conservation	Cinq (5) ans à compter de la fin des relations contractuelles entre le Groupe SKEEPERS et le Client.

3 : Le partage des Données à caractère personnel collectées par le Groupe SKEEPERS

Chez SKEEPERS, vos Données à caractère personnel ne sont et ne seront jamais vendues à des tiers.

Cependant, il est important que vous sachiez que SKEEPERS partage vos Données personnelles avec des tiers et veut que vous en soyez pleinement informé. SKEEPERS a en effet recours à des sociétés tierces pour :

- Maintenir le fonctionnement technique de sa Plateforme et de ses services ;
- Exécuter certaines prestations pour son compte.

Ces sous-traitants et partenaires peuvent disposer d'un accès limité à certaines de vos Données personnelles, dans le strict cadre de l'exécution de leurs prestations. Ils ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions et la réglementation applicables en matière de protection des Données personnelles.

SKEEPERS

Le Groupe SKEEPERS s'engage à vérifier que l'ensemble de ses sous-traitants et partenaires respectent scrupuleusement le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et à conclure avec eux des contrats comportant une annexe sur la protection des données personnelles (Data Processing Agreement).

Dans ce cadre, il est exigé de tous les sous-traitants et partenaires du Groupe SKEEPERS qu'ils fournissent des garanties suffisantes démontrant que les mesures techniques et organisationnelles de sécurité applicables en matière de protection de Données personnelles ont été prises (article 32 du RGPD).

Si vous désirez connaître la liste des sous-traitants et prestataires, vous pouvez contacter le Data Protection Officer de SKEEPERS par email à l'adresse : privacy@skeepers.io.

Le Groupe SKEEPERS pourra également être amené à partager vos informations s'il estime que leur divulgation est nécessaire :

- Pour donner suite aux réclamations présentées contre le Groupe SKEEPERS et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;

- En raison d'une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire.

En raison de l'organisation du Groupe SKEEPERS, certaines de vos Données personnelles peuvent être partagées auprès de sociétés de filiales du Groupe qui peuvent être situées en dehors du territoire de l'Espace Economique Européen.

Dans cette hypothèse, il est veillé, d'une part à ce que seules les données nécessaires transitent en privilégiant un minimum de transfert et d'autre part, à ce que le pays tiers présente un niveau de protection suffisant au sens des autorités de contrôle et que des mesures telles que des Règles d'Entreprise Contraignantes et des contrôles appropriés soient instaurés dans le respect des lois et des réglementations applicables afin de protéger vos Données personnelles.

4 : Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel

Le Groupe SKEEPERS ne conserve et stocke vos Données à caractère personnel que pendant la durée strictement nécessaire aux finalités qui vous été définies dans la section « 2 : Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe SKEEPERS ».

En tout état de cause, le Groupe SKEEPERS veille à la stricte confidentialité des Données à caractère personnel collectées et traitées. Pour cela, SKEEPERS a mis en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques visant à protéger vos Données contre les altérations, destructions et accès non autorisés en conformité avec l'article 32 du RGPD. Il s'agit plus précisément des mesures suivantes :

- Des techniques d'anonymisation automatique de vos Données personnelles visant à accroître la sécurité ;

- Une sauvegarde régulière des Données personnelles avec des processus de restauration régulièrement validés ;

- Une protection au niveau du contrôle d'accès (authentification et contrôle d'autorisation), du traitement, du stockage ou de l'échange (chiffrement) pour en assurer la confidentialité ;

- Une analyse sécuritaire poussée afin d'en évaluer son niveau. Il est à noter que si le niveau requis n'est pas atteint, une nouvelle phase de conception est ouverte afin d'atteindre le niveau exigé par le Groupe SKEEPERS.

En outre, le système d'information de SKEEPERS est surveillé par un logiciel interne permettant de contrôler son bon fonctionnement et d'assurer qu'aucune vulnérabilité n'est présente.

Le système d'information de SKEEPERS comprend des dispositifs de journalisation centralisée et protégé de l'utilisation des services permettant de détecter toute intrusion ou utilisation frauduleuse, de tenter d'en identifier les causes et origines et d'éviter toute contamination d'autres sites par rebond et enfin de remettre en place le système.

Le niveau de sécurité des systèmes d'information du Groupe SKEEPERS est testé tous les 6 mois afin de s'assurer qu'aucune faille de sécurité inhérente ne soit accessible.



Malgré toutes ces mesures, votre attention est attirée sur le fait qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé, de telle sorte qu'il n'est pas possible de vous garantir l'imparable sécurité de la transmission et du stockage de vos Données personnelles.

Conformément à l'article 33 du RGPD, le Groupe SKEEPERS s'engage à notifier à la CNIL, dans les meilleurs délais, toute violation de Données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des Consommateurs. Le Groupe SKEEPERS s'engage à notifier aux Personnes concernées, dans les meilleurs délais, toute violation de Données susceptible d'engendrer un risque élevé pour leurs droits et libertés.

6 : Les droits relatifs aux Données à caractère personnel et leur mise en œuvre

Conformément aux réglementations qui sont applicables au Groupe SKEEPERS en matière de protection des Données à caractère personnel, vous disposez, à tout moment et quelle qu'en soit la raison, de différents droits à l'égard du traitement des Données que vous fournissez.

Il s'agit d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, un droit à la limitation du traitement, un droit à la portabilité des Données, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), un droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données à caractère personnel après votre décès.

Pour une meilleure compréhension de ces droits et de leur utilité : <https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>

Le Groupe SKEEPERS garantit à toutes les personnes visitant son Site ou utilisant ses Solutions et ses services, l'exercice de ces droits conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et de la Loi Informatique et Libertés (LIL).

Pour les traitements de données personnelles reposant sur votre consentement, vous disposez du droit de le retirer à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement jusqu'alors fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Pour toute demande d'exercice de droit, vous devez :

- 1) Préciser l'adresse (mail ou postale) à laquelle vous souhaitez obtenir une réponse de SKEEPERS ;
- 2) Inclure un moyen permettant de vous identifier (numéro de commande, identifiant client, etc. si le moyen communiqué ne nous semble pas suffisant pour justifier votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra être exigée) ;
- 3) Préciser, si possible, le contexte dans lequel la collecte de vos données a été effectuée, ainsi que la Solution concernée (Ratings & Reviews, CX-Management, Visual Contents). Ces informations sont précieuses afin que le Data Protection Officer puisse vous répondre au plus vite.

Vous pourrez ensuite écrire au Data Protection Officer du Groupe SKEEPERS, à l'adresse mail suivante : privacy@skeepers.io ou par la voie postale, à l'adresse indiquée ci-dessous :

SKEEPERS
Legal Department - Data Protection Officer
18-20 Avenue Robert Schuman
CS 40494
13002 Marseille

SKEEPERS vous informe qu'aucune demande ne sera traitée par téléphone.

Une réponse vous sera formulée dans un délai d'un (1) mois maximum à compter de la date de réception de votre demande.

Une prolongation de deux (2) mois est possible en cas de demande complexe, ou si des demandes sont formulées en grand nombre.

SKEEPERS SAS au capital de 8 542 763€
18/20 Avenue Robert Schuman - CS 40494 - 13002 Marseille
RCS Marseille 879 038 990 – NII FR01879038990 – Siret : 879 038 990 00 21
<http://www.skeepers.io>



Si vous estimez, après avoir contacté le Data Protection Officer, et qu'un délai d'un mois se soit écoulé, que vos droits RGPD ne sont pas respectés, adresser une réclamation à la CNIL.