

1. Pourquoi PEOPLEFONE collecte vos données ?

La présente Politique relative à la protection de la vie privée de peoplefone SAS établit l'approche de peoplefone SAS en matière de respect des lois relatives à la protection des données dans le cadre du traitement (ci-après « traitement ») des données à caractère personnel (ci-après « Données Personnelles ») des utilisateurs (ci-après « Utilisateurs »), des clients (ci-après « Clients ») et des visiteurs (ci-après « Visiteurs ») du site www.peoplefone.fr (ci-après le « Site »).

La présente Politique décrit comment les Données à caractère personnel seront traitées afin de respecter les normes de traitement de données de peoplefone SAS et se conformer aux lois et règlements sur la protection de la vie privée. Des instructions et/ou directives concernant les activités de Traitement de Données à caractère personnel de peoplefone SAS sont fournies aux employés et sous-traitants de peoplefone SAS dans les politiques internes.

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD ») fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cas de notre activité nous sommes amenés à traiter des données à caractère personnel.

Cette Politique est notamment applicable aux Clients et Utilisateurs des offres et services et aux Visiteurs du site www.peoplefone.fr

Le RGPD, en son article 12, impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

Peoplefone SAS traite uniquement les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Un transfert de vos données personnelles à des tiers n'aura pas lieu sans votre consentement explicite, sauf si cela est nécessaire à la fourniture du service ou à l'exécution du contrat.

Les données collectées servent exclusivement afin d'exécuter notre contrat et vous fournir les services auxquels vous avez souscrits et respecter nos obligations légales.

2. Comment sont collectées vos données ?

Aucun traitement de données à caractère personnel de Clients, Utilisateurs n'est mis en œuvre chez Peoplefone SAS s'il ne porte pas sur des données collectées par ou pour nos services ou traitées en relation avec nos services et s'il ne répond pas aux principes généraux du RGPD.

Peoplefone SAS traite vos données principalement pour la fourniture de produits et services et si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie.

Selon le cas, peoplefone SAS traite vos données personnelles, qui peuvent être directement collectées auprès de vous lorsque vous créez votre compte client, vous souscrivez à un produit ou service, vous nous demandez une information commerciale par divers moyens de communication ou résultant de l'utilisation des produits ou services souscrits.

Peoplefone SAS est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

3. Quelles sont les données collectées ?

Les différentes catégories de données collectées lors votre souscription sur le Site et dans le cadre de votre utilisation de nos services ou applications sont les suivantes :

a) Données d'Identité

Prénom, nom, civilité, SIREN, identifiant, numéro de Client, mot de passe, documents

b) Données des Interlocuteurs

Adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone, fonction chez le Client

c) Données financières

Données relatives à la consommation de ses clients que Peoplefone SAS collecte avec les services qu'il leur fournit afin de calculer les données de tarification et de facturation ainsi que les moyens de paiement, l'historique des paiements, ...

d) Données CRM (gestion de la relation client)

Liste des produits et services dont vous bénéficiez

Informations sur le ticket de service du Client ou l'Utilisateur lors de la gestion d'un incident.

e) Données de Marketing et de Communications

Préférences pour la réception d'offres marketing provenant de nous et de nos partenaires tiers et préférences quant au moyen de communication.

f) Données de connexion

Adresse IP, données de connexion du Client ou Utilisateur ou Visiteur, type et version du navigateur, types et versions des modules d'extension du navigateur, système d'exploitation et plate-forme et autres technologies sur les appareils que les représentants des Clients utilisent pour accéder aux pages du Site.

g) Données de Trafic / Connexion

Données indiquant l'origine, la destination, le trajet, le format, la taille ou la durée d'une communication, l'adresse IP, l'adresse MAC

h) Données Hébergées

Catégories de Données personnelles Clients qui peuvent être enregistrées ou conservées (comme les boîtes vocales, les enregistrements d'appels, les fichiers) par le Client et qui sont hébergées sur l'infrastructure de Peoplefone SAS

i) Données d'usages

Informations relatives à la manière dont les Utilisateurs et le représentant des Clients potentiels utilisent notre site web et nos produits et services

4. Pour quelles finalités utilisons-nous les informations récoltées ?

Peoplefone SAS utilise et communique uniquement vos Données personnelles aux finalités auxquelles vous nous les avez fournies, comme défini au moment de la collecte ou via votre consentement subséquent :

a) Dans le cadre de l'exécution d'un contrat :

- Gestion du compte Client
- Gérer l'identité du Client ou de l'Utilisateur et l'authentifier lui permettant, le cas échéant, d'accéder à certains espaces réservés du Site et d'utiliser ses différentes fonctionnalités
- Gérer les commandes : enregistrer et gérer les requêtes, les demandes et fournir les produits, solutions, services ou réaliser les transactions que vous avez demandées
- Communiquer avec les Utilisateurs afin de répondre à leurs demandes et sollicitations (assistance technique et commerciale) en avant-vente et après-vente
- Gérer le matériel
- Produire les détails du trafic voix nécessaires pour une facture
- Facturer et encaisser les paiements

- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Traiter les résiliations
- Gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes
- Hébergement des données du Client et Utilisateurs

b) À des fins d'intérêts légitimes ou, le cas échéant, sur le recueil de votre consentement :

- Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au Client
- Sonder les Clients ou les Utilisateurs
- Informer les clients sur nos services et inviter les Utilisateurs à des événements, par exemple présentations de nouvelles solutions ou évolutions des offres, formations techniques, ...
- Améliorer notre offre et relation Client
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Etudier le déploiement des réseaux
- Déployer et opérer le réseau
- Déployer et opérer les offres et services
- Superviser le dispositif de facturation
- Enrichissement et valorisation de la base clients/prospects
- Lutter contre la fraude et prévention des impayés
- Enrichissement et valorisation de la base clients/prospects
- Pour recruter

c) Pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités
- Gérer le livre de police

5. Quels sont les destinataires des données – habilitation et traçabilité ?

Les données collectées par Peoplefone SAS peuvent être partagées en totalité ou partiellement selon la finalité.

Destinataires internes

- le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques

- le personnel habilité des services chargés des procédures internes du contrôle

Les destinataires des données à caractère personnel des Clients et Utilisateurs au sein de Peoplefone SAS sont soumis à une obligation de confidentialité.

Peoplefone SAS décide quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Destinataires externes

- les sous-traitants de peoplefone SAS
- les partenaires de peoplefone SAS
- A une société du groupe peoplefone
- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, notamment dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances
- le personnel externe habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, par exemple)

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel de Clients et Prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à les connaître. Dans ce cas, peoplefone SAS n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

6. Durée de conservation de vos données par peoplefone SAS ?

Peoplefone SAS ne conservera les Données Personnelles de l'Utilisateur ou du Client que pour une durée limitée, déterminée en fonction de la nature des données en cause, et du traitement concerné.

Données personnelles renseignées dans le formulaire de souscription, au moment de cette dernière	Vos données sont conservées jusqu'à l'expiration d'un délai de 36 mois suivant la fin de votre contrat et sous réserve de dispositions légales applicables <u>sauf demande de suppression de votre part</u>
Données relatives aux commandes	36 mois à compter de la date de la commande
Données personnelles traitées dans le cadre de l'inscription au fichier de peoplefone SAS des impayés sur les offres de fournisseur d'accès internet	12 mois à compter de l'inscription ou radiation en cas de régularisation
Données nécessaires à l'acheminement des communications	12 mois pour les finalités strictement définies par la réglementation
Factures	12 mois

Données relatives à la mesure d'audience de nos sites obtenues via les cookies	13 mois
Pièces d'identité communiquées dans le cadre de l'exercice de votre droit d'accès	12 mois
Données conservées dans le cadre des obligations fiscales	10 ans conformément aux dispositions du livre des procédures fiscales et du code du commerce
Données relatives à la gestion du recrutement	Si vous avez consenti au stockage de vos données personnelles, 24 mois à compter du dernier contact

7. Utilisations des données dans et hors EU & sécurisation des données

Peoplefone SAS s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité.

Les données transmises Peoplefone SAS sont traitées en France puis sont transmises à peoplefone AG par des liens sécurisés en conformité avec le RGPD selon le principe de l'article 6, 2° de la loi informatique et libertés qui prévoit que les données à caractère personnel « *sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités* »

Peoplefone SAS met en œuvre les actions nécessaires afin de protéger les données personnelles qu'elle traite et sélectionne rigoureusement ses partenaires et prestataires qui pourraient être amenés à accéder à vos données. Vos données sont traitées de façon électronique et/ou manuelle et en tout état de cause, de façon que leur sécurité, protection et confidentialité soient assurées au regard de leur niveau de sensibilité, via des mesures administratives, techniques et physiques pour prévenir la perte, le vol, l'utilisation, la divulgation ou encore la modification non-autorisées.

Peoplefone SAS ne peut être tenu pour responsable si le Client ou l'Utilisateur transmet des informations erronées ou fausses

8. Quels sont vos droits ?

Peoplefone SAS s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser la collecte de vos données. Vous pouvez vous opposer, vérifier, rectifier, déréférencer, demander une intervention humaine (afin d'éviter toute décision automatisée).

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment :

a) Droit d'accès

Peoplefone SAS vous permet de savoir si des données vous concernant sont traitées et d'en obtenir la communication dans un **format compréhensible**.

Peoplefone SAS vous permet également de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

Peoplefone SAS est en mesure de vous faire parvenir une copie des données qu'il détient sur vous et de vous renseigner sur :

- les finalités d'utilisation de ces données
- les catégories de données collectées
- les destinataires ou catégories de destinataires qui ont pu accéder à ces données
- la durée de conservation des données ou les critères qui déterminent cette durée
- l'existence des autres droits (droit de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition)
- la possibilité de saisir la CNIL
- toute information relative à la source des données collectées si celles-ci n'ont pas directement été récoltées auprès de vous
- l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris en cas de profilage, et la logique sous-jacente, l'importance et les conséquences pour vous d'une telle décision,
- l'éventuel transfert de vos données vers un pays tiers (non-membre de l'UE) ou vers une organisation internationale

b) Droit de rectification

Vous pouvez demander à peoplefone SAS d'utiliser votre droit de rectification afin de corriger des données inexactes vous concernant (exemple : âge ou adresse erronés ...) ou de compléter des données (adresse sans le numéro de l'appartement) en lien avec la finalité du traitement.

c) Droit d'opposition

Vous avez la possibilité de vous opposer, pour des motifs légitimes, à figurer dans un fichier, et vous pouvez refuser sans avoir à se justifier, que les données qui vous concernent soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

d) Droit de portabilité

Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine. Elles peuvent ainsi les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre, en vue de leur réutilisation à des fins personnelles.

9. Comment exercer vos droits ?

- a) Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en utilisant le formulaire de contact en ligne disponible sur peoplefone.fr
- b) Vous pouvez envoyer un courrier postal ou un courrier électronique :
peoplefone SAS
10, avenue de l'Entreprise
95800 CERGY
Mail : partner@peoplefone.fr

Vous devrez fournir vos nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie d'une pièce d'identité.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos échanges, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07 Tél : 01 53 73 22 22.

10. Peoplefone SAS utilise-t-il des cookies, des outils analytiques ou des technologies associées à des fins de publicité en ligne ou autres ?

À l'instar de nombreux sites Web, nous collectons certaines informations automatiquement et nous les stockons dans des fichiers journaux.

Lors de votre première connexion sur le Site de peoplefone SAS, vous êtes avertis par un bandeau en haut de votre écran que des informations relatives à votre navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers dénommés « cookies ».

Nous collectons des informations sur le comportement des personnes qui visitent notre Site afin de fournir une meilleure qualité de service à nos Clients, Utilisateurs et Visiteurs, d'améliorer la qualité de l'expérience utilisateur de notre Site.

Par exemple, nous effectuons un suivi des domaines d'où proviennent les visiteurs lorsqu'ils arrivent sur notre Site, et nous mesurons l'activité des visiteurs sur le Site, mais nous le faisons à l'aide de méthodes qui ne permettent pas de connaître l'identité réelle d'un Utilisateur (ce qui est désigné ci-dessous par le terme « informations non identifiables »). Peoplefone SAS ou des tiers agissant pour le compte de peoplefone SAS peuvent utiliser ces données pour réaliser des analyses de tendances et des statistiques ainsi que pour proposer des publicités ciblées aux visiteurs.

a) Cookies

Afin de proposer une expérience utilisateur personnalisée sur notre Site, peoplefone SAS utilise des cookies (notamment des cookies Google Analytics) pour stocker des informations sur vous et effectuer un suivi de celles-ci. Un cookie est un petit ensemble de données qu'un serveur Web envoie à votre navigateur et qui peut être stocké sur le disque dur de votre ordinateur.

Les cookies que nous émettons nous permettent :

- d'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant notre site (rubriques et contenus visités, parcours), nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de notre site ;
- d'adapter la présentation de notre site aux préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.) lors de vos visites sur notre site, selon les matériels et les logiciels de visualisation ou de lecture que votre terminal comporte ;
- de mémoriser des informations relatives à un formulaire que vous avez rempli sur notre site (inscription ou accès à votre compte) ou à des produits, services ou informations que vous avez choisis sur notre Site ;
- de vous permettre d'accéder à des espaces réservés et personnels de notre Site, tels que votre compte, grâce à des identifiants ou des données que vous nous avez éventuellement antérieurement confiés ;
- de mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il vous est demandé de vous connecter à nouveau à un contenu ou à un service après un certain laps de temps.

Du fait d'applications tierces intégrées à notre site, certains cookies peuvent être émis par d'autres entités que peoplefone SAS et l'émission et l'utilisation de cookies par des tiers, sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers.

b) Google Analytics / Google Adwords

Si vous souhaitez être retiré de Google Analytics for Display Advertisers et/ou du Réseau Display personnalisé de Google, vous pouvez le faire en vous rendant sur la page du gestionnaire des paramètres des annonces de Google. Vous pouvez aussi choisir d'utiliser le module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics (Google Analytics Opt-out Browser Add-on) pour être retiré de Google Analytics. Pour plus d'informations sur la marche à suivre pour faire cela dans le navigateur de votre produit ou de votre appareil mobile, reportez-vous au menu d'aide ou au manuel de celui-ci.

c) Comment gérer vos cookies ?

Toutefois, si vous ne souhaitez pas que des cookies soient stockés sur votre ordinateur, vous pouvez choisir de :

- ne pas utiliser notre Site
- configurer votre navigateur pour vous prévenir lorsque vous recevez un cookie
- configurer votre navigateur pour refuser les cookies
- supprimer nos cookies après avoir visité notre site
- naviguer sur notre en utilisant le mode de navigation anonyme de votre navigateur (nommé « Navigation privée » dans Chrome et Firefox, « InPrivate » dans Internet Explorer, etc.)

Sachez toutefois que notre Site peut ne pas réagir aux signaux DNT (Do-Not-Track) qu'envoient certains navigateurs. Vous devez aussi avoir conscience sur le fait que le refus du dépôt de cookies sur votre terminal est néanmoins susceptible d'altérer votre expérience d'Utilisateur ainsi que votre accès à certains services ou fonctionnalités de notre Site.

Pour en savoir plus sur la façon dont l'Utilisateur peut gérer ou supprimer les cookies depuis son navigateur, celui-ci peut consulter les liens suivants, selon le navigateur :

- Internet Explorer : <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Chrome : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=fr>
- Safari : <https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac>
- Mozilla Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences>
- Opera : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

11. Newsletter

Le choix par le Client ou l'Utilisateur de recevoir des courriers électroniques de nouvelles et d'informations de la part de peoplefone SAS est subordonné à son accord préalable et exprès au moyen d'une case à cocher correspondante accessible lorsqu'il est invité à fournir des Données Personnelles (par exemple lors de votre enregistrement sur le Site).

Si l'Utilisateur ou le client ne souhaite plus les recevoir, la désinscription se fait en suivant le lien indiqué sur chaque chacun des messages qui lui a été adressé.

Les données collectées (identité, adresse email), sont traitées par notre service Marketing, elles ne sont ni communiquées à des tiers, ni revendues. Elles sont conservées jusqu'à votre désinscription.

12. Annuaire universel

Tous les opérateurs fixe et mobile doivent contribuer à la constitution de l'annuaire universel conformément au décret du 27 mai 2005 relatif aux annuaires et services de renseignements.

Vous pouvez nous communiquer, sous votre responsabilité, vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom (ou initiale sous réserve d'homonymie), adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) en vue de les faire figurer gratuitement dans nos listes destinées aux éditeurs d'annuaire universel et de services de renseignements.

Vos coordonnées deviennent alors consultables sous plusieurs formes : annuaires papier, annuaire internet et services de renseignements téléphoniques. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection (interdiction d'utiliser vos informations à des fins commerciales) et anti-annuaire inversé (impossibilité de retrouver vos informations personnelles à partir de votre numéro de téléphone).

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur votre Site ou en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante support@peoplefone.fr

13. Modification de la Politique de protection des données

Nous mettrons occasionnellement à jour la présente Politique de protection des données.

En cas de modification de la présente Politique de protection des données ou de changement important concernant la manière dont nous utilisons vos Données personnelles, nous modifierons en conséquence la présente Politique de protection des données ainsi que la date d'entrée en vigueur de la Politique de protection des données indiquée à la fin de cette section. Nous vous conseillons de consulter régulièrement la présente Politique de protection des données pour vous tenir informé de la manière dont nous utilisons et protégeons vos Données personnelles.

Dernière mise à jour le 19/05/2022

Textes de référence :

- ❑ Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel
- ❑ Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 sur la protection des données personnelles et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978
- ❑ Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles art.8 (certaines catégories de données : origine/opinion) ; art. 16 (catégorie particulière de traitement : santé)
- ❑ Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 - Informatique et libertés
- ❑ Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
cles 48 (entrée en vigueur des dispositions relatives à la portabilité des données) et 65 (sanctions prononcées par la Cnil)
- ❑ Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- ❑ Code de la consommation : articles L224-42-1 à L224-42-4
Récupération et portabilité des données
- ❑ Code pénal : articles 226-16 à 226-24
Atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques
- ❑ Décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi de 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- ❑ Délibération n° 2018-326 du 11 octobre 2018 sur les lignes directrices des analyses d'impact sur la protection des données (AIPD)
- ❑ Délibération n°2018-327 du 11 octobre 2018 sur les types d'opérations de traitement avec analyse d'impact sur la protection des données