

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente politique explique en toute transparence les conditions de mise œuvre des traitements de données à caractère personnel réalisés par VIP CARE.

La protection des données à caractère personnel et le respect de la vie privée des utilisateurs, clients et des prestataires (personnes physiques) qui accèdent et/ou utilisent le site Internet accessible à l'adresse URL suivante : <https://www.vipcare.fr/> (*ci-après dénommé le « Site »*) et l'application mobile VIP CARE, téléchargeable sur l'Apple Store pour les systèmes IOS et Google Play Store pour les Systèmes Android (*ci-après dénommée l'« Application »*), sont au cœur des préoccupations quotidiennes de VIP CARE.

VIP CARE, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage par le biais de la Politique de Protection des Données à caractère personnel à :

- Détailler les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de ses activités quotidiennes ;
- Veiller à une utilisation éthique et responsable des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement automatisé ;
- Respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite loi « Informatique et Libertés », et dans sa dernière version en vigueur n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données à caractère personnel, les normes et référentiels édictés par la CNIL et le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018, dit « RGPD » ;
- Garantir aux personnes concernées un exercice effectif de leurs droits sur les données à caractère personnel les concernant.

1. VIP CARE, RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le responsable de traitement des données à caractère personnel mis en œuvre par le biais du Site et de l'Application est :

VIP CARE, Société par Actions Simplifiée à Associé Unique, au capital de 10 000, 00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 851 078 626, dont le siège social est situé au 11, rue Tronchet, 75008 PARIS tél : 01 42 66 50 46 ; Web : <https://www.vipcare.fr>

2. DÉLÉGUÉ A LA PROTECTION DES DONNEES (DPD/DPO) DE VIP CARE

VIP CARE a désigné un Délégué à la Protection des Données, dit « DPD » ou « DPO » (*Data Protection Officer*), dont les missions sont notamment de :

- Tenir un registre des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par VIP CARE et d'assurer la conformité de ceux-ci ;

- Veiller au respect de la législation et de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Être l'interlocuteur spécialisé et privilégié auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et des personnes concernées par un traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par VIP CARE ;
- Répondre aux demandes des personnes exerçant leurs droits concernant leurs données à caractère personnel et apporter les réponses adéquates.

Vous pouvez contacter le DPO de VIP CARE en écrivant aux adresses suivantes :

- Par courrier postal : VIP CARE – Délégué à la Protection des Données – 11 rue Tronchet 75008 ;
- Par courriel : dpovipcare@hotmail.fr.

3. SUPPORTS DE COLLECTE ET CATEGORIES DE DONNEES

VIP CARE collecte vos données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente par le biais de plusieurs supports de collecte détaillés ci-dessous.

- Sur le Site et/ou sur l'Application :

En naviguant sur le Site et/ou sur l'Application, les clients et les prestataires seront amenés à fournir à VIP CARE des données à caractère personnel notamment en complétant les champs obligatoires dans les formulaires en ligne comme il suit :

- S'agissant des clients consommateurs (personnes physiques) : dans le cadre de la création du compte personnel accessible à l'adresse URL : <https://www.vipcare.fr/connexion.php?productId=0> dans l'onglet « Mon Compte », les données personnelles suivantes sont collectées : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, date de naissance et adresse postale.
- S'agissant des clients entreprises (personnes physiques - contacts) : dans le cadre d'une prise de contact et/ou demande de réservations de prestations via le formulaire accessible à l'adresse URL : <https://www.vipcare.fr/entreprises.php> dans l'onglet « Entreprises », les données personnelles suivantes sont collectées : nom du contact, numéro de téléphone, adresse e-mail (nominative).
- S'agissant des prestataires : dans le cadre de la création du compte professionnel accessible à l'adresse : <https://www.vipcare.fr/devenir.php> dans l'onglet « Devenir prestataire », les données personnelles suivantes sont collectées : nom, prénom, adresse géolocalisable, rayon d'intervention en kilomètres, code postal, ville, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, diplôme(s) obtenu(s), texte de présentation, photo professionnelle, CV et localisation sur plan.

VIP CARE utilise également les informations de navigation des utilisateurs, des clients et des prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site et/ou l'Application qui sont enregistrées dans des fichiers appelés « Cookies » installés sur leur ordinateur fixe ou portable, sur leur tablette et/ou sur leur smartphone. Les modalités de gestion des cookies sont précisées à l'article 10. Gestion des cookies des présentes.

Chaque formulaire de collecte en ligne contient les informations obligatoires issues de l'article 116 de la Loi Informatique et Libertés et du RGPD.

- Via le service clients de VIP CARE :

Les utilisateurs, les clients et les prestataires ont la possibilité de contacter le service clients de VIP CARE :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : VIP CARE, Service clients – 11, rue Tronchet, PARIS 75008 ;
- Par téléphone au numéro : 01 42 66 50 46, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (coût d'un appel local non surtaxé) ;
- Par courriel à l'adresse suivante : info@vipcare.fr.

En contactant le service clients de VIP CARE, les téléconseillers de VIP CARE peuvent être amenés à demander aux utilisateurs, aux clients et aux prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site et/ou l'Application, de fournir un certain nombre de données à caractère personnel les concernant afin de traiter leurs demandes ou leurs réclamations. Les conversations téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrées pour assurer une qualité de service satisfaisante et à des fins probatoires. Les utilisateurs, les clients et les prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site ont la possibilité de s'opposer à tout moment à cet enregistrement.

- Via les réseaux sociaux :

Pour améliorer la relation avec ses clients et prestataires, VIP CARE est présent sur les réseaux sociaux suivants :

- Facebook,
- Instagram,
- LinkedIn.

L'utilisation des réseaux sociaux pour interagir avec VIP CARE (et comprenant notamment les outils, les boutons « partager » de Facebook, Instagram ou LinkedIn) est susceptible d'entraîner des échanges de données entre VIP CARE et ces réseaux sociaux. A ce titre, VIP CARE invite les utilisateurs, ses clients et ses prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site ou l'Application à consulter attentivement les politiques de confidentialité et de protection des données à caractère personnel des différents réseaux sociaux pour avoir connaissance des données à caractère personnel susceptibles d'être transmises par ceux-ci.

Lors de leur navigation sur le Site ou sur l'Application, il est conseillé aux utilisateurs, aux clients et aux prestataires de se déconnecter des réseaux sociaux, s'ils ne souhaitent pas que les réseaux sociaux collectent des informations et données personnelles les concernant.

4. FINALITES DES TRAITEMENTS

VIP CARE collecte et traite les données à caractère personnel des utilisateurs, de ses clients et de ses prestataires pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, qui sont les suivantes :

- **Sur la base juridique de l'exécution de contrat conclu avec VIP CARE :**

- Gestion des comptes en ligne,
- Gestion des demandes de réservations des clients,
- Gestion des paiements en ligne,
- Gestion des réservations et suivi de la facturation,
- Mise à disposition d'un service clients accessible :
 - Par courrier postal à l'adresse suivante : VIP CARE, Service Clients - 11 rue Tronchet, 75008, PARIS ;
 - Par téléphone au numéro : 01 42 66 50 46 ;
 - Par courriel à l'adresse suivante : info@vipcare.fr.

▪ **Sur la base juridique du consentement des utilisateurs, prestataires, clients et prospects** :

- Envoi d'offres commerciales ciblées par e-mail, par SMS, sur les réseaux sociaux ou tout autre support électronique,
- Géolocalisation des adresses,
- Dépôt de cookies dont les finalités et moyens d'opposition sont précisées à l'article 10. Gestion des cookies,
- Cession, location et échange des données des utilisateurs, des clients et des prestataires avec des partenaires commerciaux.

S'agissant de la géolocalisation, il est précisé que les clients et prestataires ont la possibilité de retirer leur consentement à tout moment en décochant la case de géolocalisation prévue à cet effet et accessible depuis leur compte en ligne personnel ou professionnel.

▪ **Sur la base juridique de l'intérêt légitime poursuivi par VIP CARE :**

- Envoi d'offres commerciales par e-mail ou SMS, sur les réseaux sociaux ou tout autre support électronique,
- Aux fins d'amélioration de l'expérience client :
 - Enquêtes de satisfaction,
 - Recueil, validation et gestion des avis et commentaires des clients sur les prestations proposées par VIP CARE et exécutées par les prestataires,
 - Mesures d'audience sur le Site et sur l'Application,
- Lutte contre la fraude, notamment lors de la validation d'une réservation, du paiement en ligne de la/des réservation(s) et du traitement des demandes de remboursement,
- Analyses statistiques.

Les données à caractère personnel ne sont pas traitées ultérieurement par VIP CARE de manière incompatible avec les finalités ci-dessus exposées.

5. TRANSMISSION DES DONNEES

Les données à caractère personnel des utilisateurs, des clients et des prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site ou l'Application peuvent être transmises à d'autres destinataires, qui traitent ces données à caractère personnel pour leur compte ou aux sous-traitants de VIP CARE et selon les instructions de VIP CARE.

- Les destinataires sont :
 - Les partenaires commerciaux de VIP CARE lorsque les utilisateurs, les clients et les prestataires y ont consenti en cochant la case « opt-in » dédiée à la transmission de leurs données aux partenaires de VIP CARE ;
 - Les autorités policières ou judiciaires dans le cadre des réquisitions, notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude.
- Les sous-traitants auxquels fait appel VIP CARE interviennent dans le cadre des opérations suivantes :
 - Paiement sécurisé sur le Site et l'Application,
 - Hébergement des données du Site et de l'Application,
 - Cookies et mesures d'audiences.

6. EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données à caractère personnel, au Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018, dit « RGPD » et à la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, les utilisateurs, les clients et les prestataires dont les données personnelles sont traitées par VIP CARE disposent des droits suivants :

- Droit d'accès à leurs données,
- Droit de rectification de leurs données,
- Droit d'effacement (ou « droit à l'oubli ») de leurs données,
- Droit de limitation du traitement de leurs données,
- Droit de portabilité de leurs données,
- Droit d'opposition sur le traitement de leurs données,
- Droit d'édicter des directives générales ou particulières quant au sort de leurs données après leur décès.

Pour exercer leurs droits auprès de VIP CARE, les utilisateurs, clients et prestataires sont invités à adresser à VIP CARE leur demande, en justifiant de leur identité par tout moyen, auprès du DPO de VIP CARE :

- Par courrier postal : VIP CARE – Délégué à la Protection des Données –11 rue de Tronchet, 75008, PARIS ;
- Par courriel : dpovipcare@hotmail.fr.

VIP CARE adresse une réponse à toute demande d'exercice de droit(s) dans un délai d'un (1) mois après réception d'une demande complète d'un client ou d'un prestataire (personne physique) ; étant précisé qu'en cas de complexité et/ou de demandes nombreuses, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois.

En cas de réponse non satisfaisante, les utilisateurs, les clients et les prestataires ont la possibilité de saisir à tout moment la CNIL.

7. CONSERVATION DES DONNEES

En application du Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018, dit « RGPD », les données à caractère personnel des utilisateurs, des clients et des prestataires ne sont conservées sous une forme permettant l'identification de ces derniers que pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

A ce titre, les données à caractère personnel sont conservées par VIP CARE selon des règles précises et respectueuses des droits et libertés des personnes comme il suit :

Les données à caractère personnel des clients et prospects sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter du dernier achat du client ou à compter du dernier contact du prospect.

Toutefois, conformément aux articles L213-1, D213-1 et D213-2 du Code de la consommation, la durée de conservation du contrat conclu par voie électronique est portée à dix (10) ans à compter de l'exécution de la prestation, pour toute réservation conclue sur le Site ou sur l'Application et dont le montant est égal ou supérieur à cent-vingt (120) euros.

- Pour les prestataires :

Les données à caractère personnel des prestataires sont conservées pendant toute l'exécution du contrat conclu avec VIP CARE et au-delà dans le respect des règles de prescription légales et réglementaires (notamment pendant dix (10) ans s'agissant des factures).

8. SECURISATION DES DONNEES

En sa qualité de responsable de traitement, VIP CARE prend toutes les précautions utiles pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel des utilisateurs, de ses clients et de ses prestataires et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Conformément à l'article 32 du règlement 2016/679 du 27 avril 2016, VIP CARE et ses sous-traitants s'engagent à respecter la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel.

Dans ce cadre, VIP CARE a défini une politique stricte de sécurité des données à caractère personnel qui permet notamment de :

- Sécuriser les postes de travail de ses collaborateurs avec des identifiants uniques et des mots de passe complexes et robustes conformes aux recommandations de la CNIL,
- Limiter le nombre de collaborateurs ayant accès aux fichiers contenant les données à caractère personnel des utilisateurs, des clients et des prestataires (gestion des droits d'accès et des habilitations),
- Recourir à des procédés de chiffrement et/ou de cryptage pour protéger tout fichier de données à caractère personnel entrant ou sortant du système d'information de VIP CARE,
- S'assurer que ses propres sous-traitants respectent la législation et réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel,
- Tester et auditer régulièrement le système d'information afin d'en vérifier son niveau élevé de sécurité,

- Recourir à un prestataire certifié pour les règlements des prestations par cartes bancaires sur le Site ou l'Application par les clients.

Il est expressément précisé que les coordonnées bancaires des clients ne sont enregistrées ni par VIP CARE, ni par le fournisseur de la plateforme de paiement sécurisée.

En revanche, afin de sécuriser les paiements et d'assurer une qualité de service optimale, certaines autres données à caractère personnel collectées sur le Site et l'Application (par exemple : adresse IP) sont traitées par VIP CARE et/ou ses sous-traitants pour déterminer le niveau de risque de fraude associé à chaque réservation et paiement et, le cas échéant, adapter les conditions d'exécution de ceux-ci.

9. SOLLICITATIONS COMMERCIALES :

VIP CARE utilise les coordonnées des utilisateurs, de ses clients et de ses prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site ou l'Application pour leur adresser des publicités ciblées notamment par e-mail, SMS, notification mobile ou par téléphone, et s'engage à respecter les règles applicables à chaque canal de prospection.

- **Par email et SMS** (article L.34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques)

- Prospect (non client) : Recueil du consentement exprès et préalable du prospect par le biais d'une case « opt-in » pour les offres de VIP CARE et d'une case « opt-in » dédiée aux offres de ses partenaires ;
- Client : Sans consentement préalable du client pour l'envoi des offres relatives aux prestations de services analogues déjà réservées sur le Site ou sur l'Application. Le client dispose de la faculté de s'opposer à tout moment à la réception de ces offres en cochant la case « opt-out » prévue à cet effet depuis son compte personnel sur le Site ou sur l'Application. En outre, le client peut s'opposer à cette prospection :
 - Pour la prospection par e-mail, en cliquant sur le lien de désabonnement prévu dans chaque e-mail,
 - Pour la prospection par SMS, en envoyant un stop SMS au numéro indiqué dans celui-ci.

- **Par notification mobile via l'Application**

L'envoi de notifications commerciales sur l'Application n'est possible qu'après avoir obtenu l'autorisation du client ou du prestataire. En effet, lors de la première ouverture de l'Application, l'utilisateur, le client ou le prestataire a la possibilité de choisir librement d'autoriser ou non les notifications en cliquant sur le bouton « autoriser » ou « bloquer » lorsque la fenêtre pop-up d'autorisation apparaît sur son écran. À tout moment, l'utilisateur le client ou le prestataire peut désactiver les notifications en paramétrant les réglages de son smartphone.

- **Par téléphone**

VIP CARE peut procéder au démarchage par voie téléphonique. Toutefois, VIP CARE informe ses clients et des prestataires qu'ils peuvent toujours inscrire leur numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique accessible à l'adresse url : www.bloctel.gouv.fr.

10. GESTION DES COOKIES

Lors de l'accès et de l'utilisation du Site et de l'Application, VIP CARE collecte et traite les informations de navigation enregistrées dans des fichiers appelés « Cookies » qui sont installés sur le terminal des utilisateurs, de ses clients et de ses prestataires (ordinateur fixe ou portable, tablette, smartphone, etc.).

Il s'agit de petits fichiers textes enregistrés par le navigateur de l'utilisateur, du client ou du prestataire dont la fonction est notamment de faciliter la navigation de toute personne qui accède et/ou utilise le Site ou l'Application.

VIP CARE gère ses cookies en adéquation avec les nouvelles lignes directrices de la CNIL issues de la délibération n° 2019-093 du 4 juillet 2019 portant adoption de lignes directrices relatives à l'application de l'article 82 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée aux opérations de lecture ou écriture dans le terminal d'un utilisateur.

Dans ce cadre, VIP CARE traite les cookies dans les conditions suivantes :

- la simple poursuite de la navigation sur son Site ou sur l'Application n'est pas considérée comme une expression valide du consentement,
- le consentement de tout utilisateur est recueilli de manière à prouver que ce dernier l'a bien exprimé.

Les finalités poursuivies par les cookies sont les suivantes :

- De permettre aux utilisateurs, aux clients et aux prestataires d'accéder à leur compte personnel ou professionnel ;
- De proposer des publicités personnalisées,
- D'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation du Site et de l'Application (recours à des cookies de mesure d'audience notamment Google Analytics) ;
- De mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il est demandé aux utilisateurs, aux clients et aux prestataires qui accèdent et/ou utilisent le Site ou l'Application de se connecter à nouveau à leur compte après un certain laps de temps.

Les utilisateurs, les clients et les prestataires ont également la possibilité de s'opposer au dépôt des cookies en paramétrant leur préférence dans le module de gestion des cookies accessible en cliquant ici.