

Conformément à la doctrine de la CNIL, le présent document permet une information aux utilisateurs de manière claire, compréhensible et concise au titre de la politique de confidentialité et la politique cookies applicables dans le cadre du traitement de vos données personnelles.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Quelle est l'utilité de notre Politique de confidentialité ?

H-Résa accorde une grande importance à la protection et la confidentialité de vos données personnelles qui représentent, pour nous, un gage de sérieux et de confiance. A ce titre, notre Politique de confidentialité des données personnelles témoigne précisément de notre volonté de faire respecter, au sein de H-Résa, les règles applicables en matière de protection des données personnelles et, plus particulièrement, celles du Règlement général sur la protection des Données ("RGPD"). En particulier, notre Politique de confidentialité vise à vous informer sur la manière et les raisons pour lesquelles nous traitons vos données personnelles dans le cadre des services que nous vous fournissons.

A qui s'adresse notre Politique de confidentialité ?

Notre Politique de confidentialité s'adresse à vous, quel que soit votre lieu de domiciliation, dès lors que vous êtes âgé d'au moins 15 ans et que vous êtes utilisateurs de notre plateforme. Si vous avez moins de l'âge légal détaillé ci-dessus, vous n'êtes pas autorisé à utiliser nos services sans le consentement préalable et explicite de l'un de vos parents ou du titulaire de l'autorité parentale qui doit nous être adressé par email à l'adresse dpo@h-resa.com. Si vous pensez que nous détenons des données personnelles concernant vos enfants sans y avoir consenti, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse dédiée détaillée ci-dessus.

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et sur quel fondement ?

Nous traitons vos données personnelles essentiellement pour les raisons suivantes :

- Pour utiliser et bénéficier de notre service et de toutes ses fonctionnalités sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour assurer la gestion des comptes utilisateurs (ex : création de compte, accès au service et suppression des comptes) sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour rédiger des commentaires libres sur la gestion de vos dossiers sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour pouvoir télécharger et importer des documents sur notre plateforme, sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour échanger avec notre service support via notre messagerie interne sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour recevoir notre newsletter qui vous informe sur toutes les actualités concernant nos services sur la base de votre consentement, ou de notre intérêt légitime si vous êtes déjà client de nos services.
- Pour payer en ligne sur la base de nos conditions générales de vente.
- Pour recevoir nos emails et SMS techniques (ex : modification de mots de passe, notifications, alertes, etc.) indispensables au bon fonctionnement de notre service sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour garantir et renforcer la sécurité et la qualité de nos services au quotidien (ex : statistiques, sécurité des données, etc.) sur la base des obligations légales pesant sur nous, de nos conditions générales d'utilisation et de notre intérêt légitime à assurer le bon fonctionnement de nos services.
- Pour gérer vos retours et notre service client sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- Pour envoyer des enquêtes de satisfaction sur la base de notre intérêt légitime à améliorer nos services.

Vos données sont collectées directement auprès de vous dès lors que vous êtes utilisateur de notre plateforme et nous nous engageons à ne traiter vos données que pour les raisons décrites précédemment.

Quelles données personnelles traitons-nous et pour combien de temps ?

Nous avons résumé ci-après les catégories de données personnelles ainsi que leurs durées respectives de conservation :

- Pour les particuliers, données d'identification personnelles (ex : nom, prénom) et coordonnées (ex : adresse email) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.

- Pour les professionnels, données d'identification personnelles (ex : nom, prénom, poste, entreprise, service, etc.) et coordonnées (ex : adresse email et téléphone professionnel, etc.) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.
- Données d'ordre économique et financier (ex : numéro de compte bancaire, code de vérification, etc.) conservées pendant la durée nécessaire à la transaction et à la gestion de la facturation et des paiements à laquelle s'ajoutent les délais de prescription légaux qui sont généralement de 5 ans à 10 ans
- Adresse email et numéro de téléphone pour recevoir nos messages techniques par email et SMS conservées jusqu'à la suppression de votre compte.
- Email pour recevoir notre newsletter conservé jusqu'à la fin de votre abonnement à la newsletter.
- Voix conservées lors de conversation téléphonique pendant une durée de 6 mois maximum.
- Carte d'identité / passeport utilisés lors de l'utilisation des services et supprimés après vérification de votre identité.
- Données de connexion (ex : logs, adresse IP, etc.) conservées pendant une durée de 1 an.
- Cookies qui sont en général conservés pendant une durée de 13 mois maximum. Pour plus de détails sur l'utilisation que nous faisons de vos cookies, vous pouvez consulter notre politique cookies accessible à tout moment sur notre plateforme.

A l'expiration des durées de conservation applicables, la suppression de vos données personnelles est irréversible et nous ne pourrions plus vous les communiquer passer ce délai. Tout au plus, nous pouvons uniquement conserver des données anonymes à des fins de statistiques.

Veillez également noter qu'en cas de contentieux, nous avons pour obligation de conserver l'intégralité des données vous concernant durant toute la durée de traitement du dossier même après l'expiration de leurs durées de conservation décrites précédemment.

De quels droits disposez-vous pour contrôler l'usage de vos données personnelles ?

La réglementation applicable en matière de protection des données vous octroie des droits spécifiques que vous pouvez exercer, à tout moment et gratuitement, afin de contrôler l'usage que nous faisons de vos données.

- Droit d'accès et de copie de vos données personnelles dès lors que cette demande n'est pas en contradiction avec le secret des affaires, la confidentialité, ou encore le secret des correspondances.
- Droit de rectification de données personnelles qui seraient erronées, obsolètes ou incomplètes.
- Droit de demander l'effacement ("droit à l'oubli") de vos données personnelles qui ne seraient pas essentielles au bon fonctionnement de nos services.
- Droit à la limitation de vos données personnelles qui permet de photographier l'utilisation de vos données en cas de contestation sur la légitimité d'un traitement.
- Droit à la portabilité de vos données qui vous permet de récupérer une partie de vos données personnelles afin de les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre.
- Droit de donner des directives sur le sort de vos données en cas de décès soit par votre intermédiaire, soit l'intermédiaire d'un tiers de confiance ou d'un ayant-droit.

Pour qu'une demande soit prise en compte, il est impératif qu'elle soit effectuée directement par vous à l'adresse dpo@h-resa.com. Toute demande qui n'est pas effectuée de cette manière ne peut pas être traitée.

Les demandes ne peuvent pas émaner d'une autre personne que vous. Nous pouvons donc vous demander la communication d'une preuve d'identité en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Nous répondrons à votre demande dans les meilleurs délais avec pour limite un délai maximum de trois mois à compter de sa réception dans le cas où la demande est techniquement complexe ou si nous recevons de nombreuses demandes au même moment.

Veillez noter que nous pouvons toujours refuser de répondre à toute demande excessive ou infondée notamment au regard de son caractère répétitif.

Qui peut avoir accès à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par nos équipes et par nos prestataires techniques dans l'unique but de faire fonctionner notre service ainsi que par nos partenaires commerciaux (exemple : compagnies aériennes, hôtels etc.). Dans le cadre de nos services, nous sommes susceptibles de transférer certaines de vos données à nos filiales.

Nous précisons que nous contrôlons tous nos prestataires techniques avant de les recruter afin de s'assurer qu'ils respectent scrupuleusement les règles applicables en matière de protection des données personnelles.

Par ailleurs, nous vous garantissons que nous ne transférons ou ne vendons jamais vos données à des tiers ou à des partenaires commerciaux.

Vos données personnelles peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les données personnelles traitées par notre plateforme sont exclusivement hébergées sur des serveurs situés au sein de l'Union européenne. Par ailleurs, nous faisons notre maximum pour n'utiliser que des outils techniques dont les serveurs sont également situés au sein de l'Union européenne. Si toutefois cela n'était pas le cas, nous veillons scrupuleusement à ce qu'ils mettent en œuvre les garanties appropriées requises pour assurer la confidentialité et la protection de vos données personnelles.

Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous mettons en œuvre les moyens techniques et organisationnels suivants pour garantir la sécurité de vos données personnelles au quotidien et, en particulier, pour lutter contre tout risque de destruction, perte, altération, ou divulgation.

Mesures de sécurité technique	Mesure de sécurité organisationnelle
Antivirus sur les terminaux des équipes de H-Réza, Anti-spam pour les terminaux des équipes de H-Réza, Base de données de mots de passe des utilisateurs (côté "Back) séparée des identifiants, Mot de passe des terminaux des équipes de H-Réza fréquemment modifié, Mot de passe complexe des terminaux des équipes de H-Réza, Protocole HTTPS, PCA / PRA pour les équipes de H-Réza, Tests d'intrusion, Traçabilité des accès, VPN pour les équipes de H-Réza, Double authentification et 1Password, Il n'y en a pas., Il n'y en a pas.	Badge d'accès, Charte des systèmes d'information, Politique de gestion des mots de passe, Sensibilisation et formations des équipes 2 fois par an, Vidéoprotection dans les locaux

Utilisons-nous des cookies lorsque vous naviguez sur notre plateforme ?

Nous vous informons que nous utilisons des cookies lorsque vous naviguez sur notre plateforme. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre Politique cookies.

Qui pouvez-vous contacter pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles ?

Pour garantir au mieux la protection et l'intégrité de vos données, nous avons officiellement nommé un Délégué à la protection des données ("DPO") indépendant auprès notre autorité de contrôle.

Comment pouvez-vous contacter la CNIL ?

Vous pouvez à tout moment contacter la "Commission nationale de l'informatique et des libertés" ou "CNIL" aux coordonnées suivantes : Service des plaintes de la CNIL, 3 place de Fontenoy – TSA 80751, 75334 Paris Cedex 07 ou par téléphone au 01.53.73.22.22.

La Politique de confidentialité peut-elle être modifiée ?

Nous sommes susceptibles de modifier notre Politique de confidentialité à tout moment pour l'adapter aux nouvelles exigences légales ainsi qu'aux nouveaux traitements que nous pourrions mettre en œuvre dans le futur.

POLITIQUE D'UTILISATION DES COOKIES

Quelle est l'utilité de notre Politique d'utilisation des cookies ?

H-Résa accorde une grande importance à la confidentialité de vos données personnelles qui représente pour nous un gage de sérieux et de confiance, y compris en matière de cookies.

A ce titre, notre Politique d'utilisation des cookies témoigne précisément de notre volonté de faire respecter, au sein de H-Résa, les règles applicables en matière de protection des données personnelles et, plus particulièrement, celles relatives aux cookies utilisés lorsque vous utilisez sur notre plateforme.

Si vous souhaitez des informations sur les autres traitements de données personnelles que nous réalisons, nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité des données personnelles, accessible à tout moment sur notre plateforme.

Qu'est-ce qu'un cookie et permet-il de vous identifier directement ?

Un cookie est un petit fichier "texte" placé et hébergé par un serveur sur votre terminal (ex : smartphone, tablette ou ordinateur) lorsque vous consultez un site internet ou utiliser une plateforme.

Un cookie ne permet pas de vous identifier personnellement puisqu'il permet seulement d'identifier votre terminal via votre adresse IP, ainsi que différentes informations liées à votre navigation (ex : durée de navigation, pages consultées, taille de votre écran, etc.).

Qu'est-ce qu'un cookie technique et pourquoi en utilisons-nous ?

Le bon fonctionnement de notre plateforme implique nécessairement l'utilisation de cookies techniques que nous pouvons utiliser sans votre consentement préalable, sur le fondement de notre intérêt légitime à vous fournir une plateforme fonctionnelle.

A titre d'exemple, un cookie technique permet de retenir la langue de votre plateforme ainsi que le format de la plateforme sur votre navigateur pour faciliter les prochaines connexions et la navigation.

Ainsi, bien que nous ne le conseillons pas, vous pouvez toujours vous opposer au dépôt de ces cookies sur votre terminal à l'aide des paramètres de votre navigateur en suivant les instructions suivantes : [Chrome](#), [Microsoft Edge](#), [Safari](#), [Firefox](#) et [Opera](#).

Il est en revanche possible que, dans ce cas, votre expérience en tant qu'utilisateur soit dégradée. Pour restaurer une bonne qualité de navigation, il faudra dans ce cas remettre les cookies techniques.

Qu'est-ce qu'un cookie statistique et pourquoi en utilisons-nous ?

Un cookie statistique permet d'analyser l'usage que vous faites d'une plateforme (ex : temps de navigation, page visitée, etc.) afin d'améliorer votre expérience et de vous fournir un service adapté à vos besoins.

Pour notre plateforme, nous utilisons des cookies statistiques non-exonérés de consentement qui ne peuvent être déposés sur votre terminal qu'avec votre consentement préalable formulé par l'intermédiaire de notre bandeau cookies.

Qu'est-ce qu'un cookie publicitaire et pourquoi en utilisons-nous ?

Un cookie publicitaire peut permettre de fournir de la publicité sur une plateforme notamment sous la forme de "push notifications". Nous vous garantissons que nous n'utilisons aucun cookie publicitaire pour le fonctionnement de notre plateforme.

Quelles données personnelles traitons-nous et pour combien de temps ?

Les données personnelles traitées par les cookies que nous utilisons sont :

- Votre adresse IP et un ID user que nous créons lors de votre première connexion afin de vous reconnaître pendant une durée de 13 mois maximum
- Si vous acceptez le dépôt de cookies statistiques, vos données personnelles liées à votre navigation sur notre plateforme (ex : pages visitées, durées de navigation, etc.) pendant une durée de 13 mois maximum non renouvelable avant toute nouvelle connexion avant le 14e mois

A l'expiration des durées de conservation précisées ci-après, nous ne conservons aucune donnée vous concernant. Tout au plus, nous pouvons anonymiser vos données à des fins de statistiques.

Comment contrôlez-vous l'utilisation des cookies ?

Le droit de refuser des cookies s'effectue à tout moment à l'aide de notre bandeau cookies.

Dans l'hypothèse où le bandeau cookies ne s'afficherait plus, vous pouvez également paramétrer les cookies via l'onglet "gérer les cookies" sur notre site ou directement sur votre navigateur en suivant les instructions suivantes : [Chrome](#), [Microsoft Edge](#), [Safari](#), [Firefox](#) et [Opera](#).

De quels droits disposez-vous pour contrôler l'usage de vos données personnelles utilisées par l'intermédiaire des cookies ?

La réglementation applicable en matière de protection des données vous octroie des droits spécifiques que vous pouvez exercer, à tout moment et gratuitement, afin de contrôler l'usage que nous faisons de vos données.

- Droit d'accès et de copie de vos données personnelles dès lors que cette demande n'est pas en contradiction avec le secret des affaires, la confidentialité, ou encore le secret des correspondances.
- Droit de rectification de données personnelles qui seraient erronées, obsolètes ou incomplètes.
- Droit de demander l'effacement ("droit à l'oubli") de vos données personnelles qui ne seraient pas essentielles au bon fonctionnement de nos services.
- Droit à la limitation de vos données personnelles qui permet de photographier l'utilisation de vos données en cas de contestation sur la légitimité d'un traitement.
- Droit à la portabilité de vos données qui vous permet de récupérer une partie de vos données personnelles afin de les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre.
- Droit de donner des directives sur le sort de vos données en cas de décès soit par votre intermédiaire, soit l'intermédiaire d'un tiers de confiance ou d'un ayant-droit.

Pour qu'une demande soit prise en compte, il est impératif qu'elle soit effectuée directement par vous à l'adresse dpo@h-resa.com. Toute demande qui n'est pas effectuée de cette manière ne peut pas être traitée.

Les demandes ne peuvent pas émaner d'une autre personne que vous. Nous pouvons donc vous demander la communication d'une preuve d'identité en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Veillez noter que nous pouvons toujours refuser de répondre à toute demande excessive ou infondée notamment au regard de son caractère répétitif.

Vos données personnelles peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les cookies statistiques que nous utilisons peuvent envoyer votre adresse IP et votre ID user en dehors de l'Union européenne pour fonctionner. Dans ce cas, nous garantissons que ces outils respectent strictement les règles applicables en matière de transferts afin de garantir une confidentialité et une protection adéquate de vos données personnelles.

Comment pouvez-vous contacter la CNIL ?

Vous pouvez à tout moment contacter la "Commission nationale de l'informatique et des libertés" ou "CNIL" aux coordonnées suivantes : Service des plaintes de la CNIL, 3 place de Fontenoy – TSA 80751, 75334 Paris Cedex 07 ou par téléphone au 01.53.73.22.22.

La Politique de confidentialité peut-elle être modifiée ?

Nous sommes susceptibles de modifier notre Politique d'utilisation des cookies à tout moment pour l'adapter aux nouvelles exigences légales ainsi qu'aux nouveaux traitements que nous pourrions mettre en œuvre dans le futur.