

# Politique de traitement des données personnelles applicable aux contacts, prospects, utilisateurs de Famileo/ENTOURAGE SOLUTIONS

## Table des matières

1.	Dispositions générales.....	2
a.	<i>Cadre juridique – conformité au RGPD et à la loi française.....</i>	2
b.	<i>Responsable du traitement et autres intervenants.....</i>	2
c.	<i>Transfert de données .....</i>	3
d.	<i>Durée de conservation des données à caractère personnel.....</i>	3
e.	<i>Droits de la personne dont les données sont collectées.....</i>	4
f.	<i>Procédure pour exercer vos droits.....</i>	5
g.	<i>Cookies.....</i>	5
h.	<i>Sécurité et protection des données à caractère personnel.....</i>	6
i.	<i>Prestataires de services.....</i>	7
2.	Dispositions spécifiques .....	8
a.	<i>Gestion de la relation avec nos utilisateurs.....</i>	8
b.	<i>Gestion de la relation avec nos contacts et prospects.....</i>	10
3.	Conclusions.....	11

La société ENTOURAGE SOLUTIONS (ci-après dénommée « ENTOURAGE SOLUTIONS »), **S.A.S**, de droit **Français** au capital de **111 010** euros, immatriculée au RCS de **Saint-Malo** sous le numéro **805 178 159**, ayant son siège social **20 rue Amiral Leverger, 35400 Saint-Malo**, représentée par **Tanguy de GELIS**, dûment habilité en sa qualité de **PRESIDENT** est consciente de l'importance d'assurer la confidentialité des données à caractère personnel et s'engage à les protéger conformément aux réglementations en vigueur sur la protection des données à caractère personnel.

Cette politique de traitement des données personnelles a pour objectif d'informer l'utilisateur (abonné, proche ou membre de la famille), le contact ou le prospect sur les engagements et mesures pratiques pris par **FAMILEO** afin de veiller au respect de vos données à caractère personnel lors de l'utilisation de son site internet <http://www.famileo.com> (ci-après dénommé « **le Site** »), et de son application mobile **FAMILEO** (ci-après dénommée « **l'Application** »).

## 1. Dispositions générales

Les dispositions qui suivent concernent tous les traitements de données personnelles effectués par le responsable du traitement lors de l'utilisation de son Site et de son Application, sauf mention contraire dans les dispositions spécifiques exposées ci-après.

### *a. Cadre juridique – conformité au RGPD et à la loi française*

ENTOURAGE SOLUTIONS déclare effectuer des traitements de données personnelles conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après désigné le **RGPD**) et à loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée).

### *b. Responsable du traitement et autres intervenants*

Le responsable du traitement est identifié ci-dessus.

Ses coordonnées sont :

- ENTOURAGE SOLUTIONS
- Adresse email : [contact@famileo.com](mailto:contact@famileo.com)
- N° de téléphone +33(0) 2 46 84 02 82
- Site internet : [www.famileo.com](http://www.famileo.com)

Le DPO (Délégué à la Protection des Données) nommé par ENTOURAGE SOLUTIONS est joignable à l'adresse mail suivante :

- [dpo@famileo.com](mailto:dpo@famileo.com)

*c. Transfert de données*

ENTOURAGE SOLUTIONS s'engage à ne pas effectuer de transfert de données à caractère personnel vers un pays hors Union Européenne ou à une organisation internationale dont le siège social ne se trouve pas dans l'Union Européenne.

Vos données ne font l'objet d'**aucune communication** à des tiers. Vous êtes toutefois informés qu'elles pourront être divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente.

Nous attirons votre attention sur l'utilisation des boutons de « réseaux sociaux » de type Facebook, Twitter, Instagram. La principale utilisation de ces boutons « réseaux sociaux » est de permettre votre redirection vers notre page sur le réseau social correspondant. Il s'agit d'une possibilité proposée de manière non obligatoire. Cette utilisation est susceptible d'entraîner une collecte de vos données personnelles par le réseau social concerné.

Nous vous invitons à être vigilants et consulter les politiques de protection des données personnelles du réseau social afin de prendre précisément connaissance des informations qu'il collecte ainsi que les finalités d'utilisation de vos données, notamment à des fins publicitaires.

Vous pouvez parfois paramétrer directement sur le réseau social utilisé l'accès et la confidentialité de vos données personnelles.

L'utilisation de ces boutons « réseaux sociaux » se fait à votre initiative et sous votre entière responsabilité. FAMILÉO n'est pas responsable du traitement de vos données qui sera fait par ces réseaux sociaux tiers.

*d. Durée de conservation des données à caractère personnel*

Les données à caractères personnel des utilisateurs seront conservées pendant toute la durée de la souscription à un abonnement au service FAMILÉO et aussi longtemps que nécessaire à l'exécution de votre contrat, à l'accomplissement par ENTOURAGE SOLUTIONS de ses obligations légales et réglementaires et à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

Lors d'une résiliation d'abonnement sans demande de suppression de compte, les données à caractère personnel seront conservées, pour une durée de 3 ans, et accessible depuis l'espace famille FAMILÉO.

Lors d'une résiliation d'abonnement avec demande de suppression de compte, les données à caractère personnel seront supprimées de nos bases de données et non accessibles depuis l'espace famille FAMILÉO.

Seuls les posts envoyés dans les gazettes précédemment éditées avant la suppression du compte, seront conservés dans les PDF précédemment générés dans l'espace famille FAMILÉO et accessibles uniquement par les membres de la famille.

Les données à caractère personnel des contacts et prospects qui ne créent pas de compte sont conservées pendant trois (3) ans à compter du dernier contact de FAMILÉO avec le contact ou prospect. A l'issue de cette période les données personnelles seront supprimées.

*e. Droits de la personne dont les données sont collectées*

La personne dont les données personnelles sont collectées à le droit :

- De demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée,
- De s'opposer au traitement,
- A la portabilité de ses données,
- D'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle,
- De retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, ce droit existant exclusivement lorsque le traitement est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point a), ou sur l'article 9, paragraphe 2, point a) du RGPD, c'est-à-dire sur le consentement de la personne concernée au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques.
- De ne pas faire l'objet d'une prise de décision individuelle exclusivement fondée sur un traitement automatisé tel que le profilage.
- De définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre mort

- D'effectuer un recours auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

*f. Procédure pour exercer vos droits*

Conformément à la Règlementation Générale sur la Protection des Données, vous pouvez exercer vos droits (*cf. comme mentionné dans le paragraphe « e. » ci-dessus*) en contactant l'adresse mail suivante : [dpo@famileo.com](mailto:dpo@famileo.com).

Après réception d'une demande conforme par email, celle-ci sera traitée sous 5 jours ouvrés.

*g. Cookies*

Conformément aux recommandations de la CNIL, notre durée maximale de conservation des cookies est de 13 mois au maximum après leur premier dépôt dans le terminal de l'utilisateur, tout comme la durée de la validité du consentement de l'utilisateur à l'utilisation de ces cookies.

La durée de vie des cookies n'est pas prolongée à chaque visite. Le consentement de l'utilisateur devra donc être renouvelé à l'issue de ce délai.

Notre site utilise les cookies proposés par Google Analytics et Google Tag Manager. Google Analytics et Google Tag Manager traitent les données mentionnées dans leur politique de confidentialité :

<https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr%20/%20https://policies.google.com/privacy?hl=fr#infocollect>.

Les données traitées par Google Analytics comprennent notamment l'adresse IP des appareils utilisés pour consulter le site, mais ne nous sont pas transmises.

Les cookies peuvent être utilisés pour des fins statistiques notamment pour optimiser les services rendus aux utilisateurs FAMILÉO, à partir du traitement des informations concernant la fréquence d'accès, la personnalisation des pages ainsi que les opérations réalisées et les informations consultées.

Vous êtes informé qu'ENTOURAGE SOLUTIONS est susceptible de déposer des cookies sur votre terminal. Le cookie enregistre des informations relatives à la navigation sur le

service (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation...) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

Vous reconnaissez avoir été informé qu'ENTOURAGE SOLUTIONS peut avoir recours à des cookies, et l'y autorisez.

Si vous ne souhaitez pas que des cookies soient utilisés sur votre terminal, la plupart des navigateurs vous permettent de désactiver les cookies en passant par les options de réglage. Vous pouvez suivre les liens suivants en fonction de votre navigateur : [Google Chrome](#), [Mozilla Firefox](#) ou [Windows Internet Explorer](#).

Il vous est également possible de sélectionner « Personnaliser » dans le bandeau cookie s'affichant tout en haut de notre site afin de choisir d'**autoriser/interdire** certain ou tous les cookies utilisés sur notre site.

Toutefois, vous êtes informé que certains services sont susceptibles de ne plus fonctionner correctement.

ENTOURAGE SOLUTIONS peut être amené à recueillir des informations de navigation via l'utilisation de cookies

#### *h. Sécurité et protection des données à caractère personnel*

Nous avons choisi Amazon Web Services (AWS) pour héberger et sécuriser les données. Le data center dédié à nos services se situe en Irlande (<https://www.datacenters.com/amazon-aws-clonshaugh>)

Les programmes d'assurance et de garantie en termes de sécurité et protection des données à caractère personnel que nous avons sélectionné dans les services AWS ont été soumis à des contrôles de conformités strictes SOC1, SOC2 et SOC3 par des organisations de contrôle internationales indépendantes.

[En savoir plus](#)

Protection des données : L'infrastructure AWS met en place des dispositifs de protection efficaces pour assurer la confidentialité des utilisateurs, contacts et prospects. Toutes les données sont stockées dans des data centers AWS hautement sécurisés.

En d'autres termes, les données qu'échangent les familles sont chiffrées avec certificat TLS, entre nos utilisateurs et le serveur.

[En savoir plus](#)

AWS dispose d'une surveillance des accidents de sécurités et d'un processus de notification des violations de données. Il prendra en charge n'importe quelle brèche confirmée des systèmes AWS et informera ENTOURAGE SOLUTIONS dans les plus brefs délais.

[En savoir plus](#)

En cas de violation de données personnelles, ENTOURAGE SOLUTIONS s'engage à documenter en interne les violations de données personnelles, ainsi que de notifier les violations présentant un risque pour les droits et les libertés des personnes à la CNIL sous soixante douze heures (72h).

Dans le cas où les risques sont élevés, les utilisateurs ENTOURAGE SOLUTIONS concernés seront également notifiés sous soixante-douze heures (72h).

Seuls les salariés ENTOURAGE SOLUTIONS identifiés et habilités disposent de l'autorisation de traitement de vos données personnelles, en cas de demande précise de votre part :

- Service Support utilisateur
- Service Technique via le service Support utilisateur pour des cas spécifiques de support
- Service Marketing

L'accès aux données à caractère personnel des utilisateurs par les salariés identifiés et habilités, ne sont accessibles que via 1 adresse IP depuis le siège social de la société ENTOURAGE SOLUTIONS, ou via un VPN sécurisé et nominatif en dehors du siège social de la société ENTOURAGE SOLUTIONS.

#### *i. Prestataires de services*

Nous sollicitons des prestataires de services en Europe, pour la fourniture et l'exécution de certains services.

Par exemple, nous faisons appel aux services de différents tiers pour faciliter la fourniture de nos services, comme l'hébergement et l'impression des gazettes :

- Nous avons choisi AWS pour héberger et sécuriser nos données, dont le data center dédié à nos services se situe en Irlande (<https://www.datacenters.com/amazon-aws-clonshaugh>).
- Nous avons choisi Handirect comme prestataire de service pour imprimer et gérer les envois de gazettes <https://www.handirect.com/>.
- Nous avons choisi Dalenys comme prestataire de service pour la gestion et la sécurisation des paiements en ligne, lors de la souscription à une offre FAMILÉO <https://www.dalenys.com/>.
- Nous avons choisi SendinBlue comme prestataire de service pour la gestion et l'envoi des emails automatiques des services FAMILÉO <https://fr.sendinblue.com/>.
- Nous avons choisi Zendesk comme prestataire de service pour la mise en place du chat en ligne sur notre site web ainsi que pour le traitement des demandes de support utilisateur <https://www.zendesk.fr/>.
- Nous avons choisi Microsoft Office 365 comme prestataire pour l'utilisation et la gestion de nos outils informatiques et de communication <https://products.office.com/>.

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel et privé avec ces prestataires de service dès lors qu'ils sont soumis à des obligations conformes à la présente Politique de Confidentialité et à toute autre mesure de confidentialité et de sécurité adéquate, sous réserve que ces tiers utilisent vos données à caractère personnel et privé uniquement en notre nom et en suivant nos instructions.

## 2. Dispositions spécifiques

Les dispositions qui suivent sont spécifiques à chaque type de traitement de données personnelles.

### *a. Gestion de la relation avec nos utilisateurs*

Données personnelles traitées :



Nous traitons les données suivantes via les différents formulaires présents sur le Site et l'Application :

- Adresse IP de l'utilisateur
- Nom de l'utilisateur
- Prénom de l'utilisateur
- Adresse email de l'utilisateur
- Date de naissance de l'utilisateur
- Lien de parenté de l'utilisateur avec le bénéficiaire de FAMILÉO
- Pays de résidence de l'utilisateur
  - Gestion de la devise, de la TVA et des prix
- Nom du bénéficiaire de FAMILÉO
- Prénom du bénéficiaire de FAMILÉO
- Date de naissance du bénéficiaire
- Adresse postale du bénéficiaire de FAMILÉO
  - Lieu de livraison de la gazette papier
- Langue de la gazette du bénéficiaire
- Genre du bénéficiaire de la gazette
- Les photos publiées par les utilisateurs de FAMILÉO
  - Posts envoyés par les utilisateurs pour la publication de la gazette papier

**Sur l'Application ou le Site, nous ne demandons jamais de données dites sensibles (informations raciales ou ethniques, opinions politiques, opinions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, santé, orientation sexuelle) et nous vous déconseillons de renseigner de telles données lors de l'utilisation du Site ou de l'Application. Cependant, si vous choisissez d'inclure dans les zones de commentaires libres des informations dites sensibles (portant notamment sur des données de santé comme un handicap), elles seront transmises, telles quelles, sous votre seule responsabilité et à votre seule initiative, à nos services ou partenaires pour traiter votre demande.**

#### Finalités :

Les traitements de données personnelles mis en œuvre par FAMILÉO répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées et sont destinés à la gestion des abonnements au service FAMILÉO ainsi qu'à la gestion de la relation avec nos utilisateurs et l'envoi de messages transactionnels et marketing. En particulier, ce traitement tend à créer et veiller

à la bonne gestion des abonnements pour les gestionnaires, les utilisateurs et les bénéficiaires de FAMILÉO.

FAMILÉO veille à ne collecter et ne traiter que des données strictement nécessaires aux finalités des traitements mis en œuvre.

FAMILÉO peut vous adresser des messages marketing. Vous pourrez vous y opposer à tout moment en cliquant sur le lien de désinscription en bas de chaque email ou en contactant FAMILÉO (« Contactez-nous »).

#### Base juridique

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci. Il est fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD. La demande de données à un caractère contractuel. La personne concernée est tenue de fournir ces données si elle souhaite bénéficier de nos produits ou de nos services. Si la personne concernée ne fournit pas les données, elle ne pourra pas souscrire à un abonnement FAMILÉO et n'aura donc pas accès au service.

#### *b. Gestion de la relation avec nos contacts et prospects*

##### Données personnelles traitées :

Lors des demandes de contact ou invitation par mail, nous traitons les données personnelles suivantes :

- Nom
- Prénom
- Adresse email

##### Finalités :

Le traitement de données personnelles est destiné à la gestion de la relation avec nos contacts et prospects. En particulier, ce traitement tend à communiquer à la personne concernée des informations sur nos produits et nos services, à la suite d'une demande précise via les formulaires de contact et invitation ou par email.

##### Base juridique :

Ce traitement de données personnelles est fondé sur le consentement de la personne concernée (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). La demande de données a un caractère contractuel.

La personne concernée n'est pas tenue de fournir ces données.

Si la personne concernée ne fournit pas les données ou retire son consentement au traitement de données, elle ne pourra pas recevoir d'information de notre organisation, nos produits et nos services.

### 3. Conclusions

Si vous avez des questions sur la présente politique de confidentialité, sur la façon dont nous recueillons ou traitons vos données à caractère personnel, sur l'exercice de vos droits, ou sur tout autre aspect de nos pratiques de confidentialité, n'hésitez pas à nous les poser. Vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse mail suivante : [dpo@famileo.com](mailto:dpo@famileo.com) ou par courrier postale à FAMILÉO (Données personnelles) 20 rue amiral Leverger, 35400 Saint-Malo.

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment. La dernière version de la présente politique régit notre traitement de vos données à caractère personnel et sera toujours disponible à l'adresse <https://www.famileo.com/famileo/fr/politique-de-confidentialite>.

Si nous modifions la présente politique d'une manière que nous considérons, à notre seule discrétion, comme substantielle, nous vous en informerons via l'envoi d'un email à l'adresse associée à votre compte. En continuant d'accéder aux services ou en les utilisant après l'entrée en vigueur de ces changements, vous acceptez d'être lié aux conditions énoncées dans la nouvelle Politique de Confidentialité.

Date de dernière mises à jour : **08/04/2020**