

Politique de protection des données personnelles

Dernière mise à jour : 20 novembre 2018

La société SoftSystem est soucieux de la protection des données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté <https://www.cnil.fr/>.

Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?

Société SoftSystem - RCS Nanterre 843 877 531 domiciliée : 49 rue Voltaire - 92300 Levallois-Perret.

Pourquoi SoftSystem collecte mes données personnelles ?

SoftSystem utilise vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes :

- Le paiement de vos prestations.

Lorsque vous payez sur nos sites, vos paiements sont sécurisés. ne collecte pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement et les 6 premiers et 4 derniers chiffres de votre carte pour vous permettre de reconnaître la carte qui a servi au paiement. L'intégralité de vos coordonnées bancaires sont collectées uniquement par notre prestataire de services de paiement certifié PCI-DSS qui permet de garantir la sécurité des paiements.

Le responsable de traitement est la société qui définit pour quel usage et comment vos données personnelles sont utilisées.

Les données personnelles collectées sur le site sont traitées par :

SoftSystem RCS Nanterre 843 877 531 et domiciliée 49 rue Voltaire 92300 Levallois-Perret .

- La Gestion des commandes et de la relation client

Nous avons besoin des informations qui vous concernent pour la gestion de vos commandes et les suites de celle-ci (par exemple les factures, la comptabilité et en particulier la gestion des Espaces clients, suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la sélection de clients pour réaliser des études.

Paiement à l'achat

Lorsque vous payez une commande, la carte ayant servi au paiement est conservée le temps nécessaire à la transaction puis pour une durée de 15 mois à compter du paiement afin de garantir la preuve de la transaction.

Paiement dans le cadre d'une maintenance.

Si vous avez souscrit à un service de maintenance ou tout autre service d'abonnement, la carte ayant servi au paiement au moment de la souscription est enregistrée pour les besoins du paiement des échéances de votre abonnement en reconduction tacite.

Enregistrement de votre carte bancaire dans le portefeuille électronique

Si vous avez accepté l'enregistrement de votre carte bancaire pour faciliter vos prochains achats, votre carte est associée à votre espace client SoftSystem rubrique « Mes moyens de paiement » et conservée pour cet usage pendant la durée de validité de la carte bancaire tant que vous souhaitez l'associer à votre espace client. Vous pouvez la supprimer à tout moment en vous rendant dans votre espace client – rubrique « Mes moyens de paiement » ou en nous le signalant.

- La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons

Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les communications que nous vous adressons. Par exemple : nous vous pouvons vous adresser des emails personnalisés ou vous recommander des produits similaires à ceux que vous avez déjà acheté ou consulté et qui correspondent à vos centres d'intérêts.

- La sécurité de notre site

Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos Services.

- La connaissance client et les statistiques et performances de notre site

Nous pouvons utiliser des données pour mieux comprendre nos clients ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité de notre site et améliorer les services que nous proposons. Nous effectuons des mesures d'audience, nous mesurons par exemple le nombre de pages vues, le nombre de visites du site, ainsi que l'activité des visiteurs sur le site et leur fréquence de retour.

Quelles sont les données personnelles qui sont collectées me concernant ?

Quelles données ?

Nous collectons et traitons notamment vos nom société, nom, prénom, adresse, adresse email, numéro de téléphone, adresse IP, données de connexions et données de navigation, historiques de commandes.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site.

Quand ?

Nous collectons les informations que vous nous fournissez notamment quand :

- vous créez votre Espace client sur nos sites.
- vous effectuez une commande sur nos sites.
- vous naviguez sur nos sites.
- vous contactez notre Service Client
- vous rédigez un commentaire

Quelles sont les communications que je suis susceptible de recevoir ?

- Les informations et newsletters

- Emails de service

Suite à une commande ou dans le cadre du suivi d'un contrat vous recevrez un email afin de vous permettre de suivre votre commande ou l'exécution de votre contrat (confirmation de commandes, information sur l'exécution de votre prestation, information sur l'échéance de votre abonnement de maintenance...). Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution des commandes et services que vous avez sollicités. La réception de ces informations n'est pas liée aux choix que vous aurez exprimé pour la réception des newsletters et offres commerciales.

Par exemple : vous pourrez recevoir ponctuellement les informations nécessaires à l'exécution et la bonne gestion des contrats de service SoftSystem (notamment informations sur l'état de votre compte, échéance de votre contrat...).

- Newsletters SoftSystem

Suite à la création de votre espace client et si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez recevoir des informations et offres de SoftSystem par communication électronique (email, sms...). Ces newsletters vous permettent de vous tenir informés de l'actualité SoftSystem et des avantages dont vous pouvez bénéficier. Nous mesurons le taux d'ouverture de nos envois électroniques afin de les adapter au mieux à vos besoins.

- Contact téléphonique

Si vous ne vous y êtes pas opposé (hors prospection par automate d'appel qui sera soumis à votre accord express) vous pourrez être contactés par nos opérateurs pour vous proposer des offres et services en lien avec ceux que vous avez achetés.

Sur quelle base légale et pour quelles durées mes données personnelles sont-elles traitées ?

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les bases légales et durées de conservation que nous appliquons à nos principaux traitements.

Bases légales des traitements :

- Le contrat : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.
- Le consentement : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- L'intérêt légitime : SoftSystem a un intérêt commercial à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée. Sauf exception, vous pouvez à tout moment vous opposer à un traitement basé sur l'intérêt légitime en le signalant à SoftSystem.
- La loi : le traitement de vos données personnelles est rendu obligatoire par un texte de loi.

Durées de conservation :

- La plupart des données (par exemple informations de votre Espace client et historique de commandes sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (par exemple achat, connexion à votre Espace client ou échéance d'un contrat ou d'une garantie. Vos données seront ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Passé ce délai, elles seront supprimées.

Finalité du traitement	Base légale	Durée de conservation en base opérationnelle.	Archivage	Observations utiles
Utilisation de la rubrique « contactez nous »	Contrat	36 mois à compter de la dernière activité.	5 à 15 ans	Un prospect est actif tant qu'il communique avec SoftSystem.
Gestion des commandes services	Contrat	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 15 ans	Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat, se connecte à son

				Espace client ou tant qu'un contrat ou une maintenance est en cours.
Utilisation de l'Espace Client SoftSystem	Contrat	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 15 ans	Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat, se connecte à son Espace client ou tant qu'un contrat ou une maintenance est en cours.

Qui sont les Destinataires de mes données ?

Transmission de données à des sous-traitants

Les données que nous collectons ne sont pas transmises aux prestataires (sous-traitants) – auxquels SoftSystem fait appel pour la réalisation de ses services.

Comment exprimer mes choix sur l'usage de mes données ?

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre Espace client afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou formuler une opposition concernant les usages de vos données décrits ci-avant :

- à tout moment

- Par mail à l'adresse : support@softsystem.fr
- Via le formulaire de contact <https://softsystem.fr> à la rubrique, [contactez nous](#)
- Par courrier à l'adresse :

SoftSystem
49 rue Voltaire
92300 Levallois-Perret.

Si vous procédez via le formulaire de contact en ligne ou par courrier

Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer.

Afin de nous permettre de bien comprendre votre demande vous pouvez préciser le motifs suivant :

- Pour l'arrêt des prospections commerciales : « Stop email SoftSystem »

Vous pouvez également gérer vos cookies en vous rendant dans le gestionnaire des cookies situé sur la page d'information cookies ou sur les sites internet ci-dessous : <http://www.networkadvertising.org/choices/>
<http://www.youronlinechoices.com/>

Quels sont mes droits au regard de l'utilisation des données personnelles ?

- Pour la suppression de votre espace client SoftSystem.

« Supprimer mon espace client SoftSystem »

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » via le formulaire de contact <https://softsystem.fr> à la rubrique, contactez nous ou par courrier à l'adresse : SoftSystem 49 rue Voltaire 92300 Levallois-Perret.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

SoftSystem dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles de SoftSystem à l'adresse support@softsystem.fr (hors exercice de vos droits qui s'effectuent principalement via le formulaire de contact <https://softsystem.fr> à la rubrique, contactez nous).

Qu'en est-il des données personnelles des mineurs ?

Les services de SoftSystem ne sont pas destinés aux Mineurs en conséquence SoftSystem ne traite pas des données concernant spécifiquement les mineurs.

Quelle utilisation des données en lien avec les Réseaux sociaux ?

- SoftSystem ne transmet aucune information personnelle auprès des réseaux sociaux.

Géolocalisation

- SoftSystem n'utilise pas la géo-localisation.

Modifications de cette Politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment. La version la plus actuelle de la présente politique régit notre utilisation de vos informations et sera toujours disponible à la rubrique, contactez nous à l'adresse <https://softsystem.fr>.