



# Politique de confidentialité des données

Services SaaS  
(Sous-traitant)

Mise à jour le 27/05/2018

**Ce document décrit les règles relatives à la gestion, le traitement et le stockage des données personnelles collectées et utilisées dans le cadre de l'utilisation des services SaaS proposés par AVM Up.**

**Les termes utilisés dans la présente Politique revêtiront les définitions prévues par la loi en vigueur et/ou par le RGDP.**

## Sommaire

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Portée et application</b>  | <b>3</b> |
| <b>2. Principes fondamentaux</b>   | <b>3</b> |
| 2.1 <i>Pertinence et catégories des données utilisées</i>                  | 3        |
| 2.2 <i>Finalités des traitements et base juridique</i>                     | 4        |
| 2.3 <i>Destinataires de vos données</i>                                    | 4        |
| 2.4 <i>Vos droits à la protection des données</i>                          | 5        |
| 2.5 <i>Cookies</i>   | 5        |
| <b>3. Consentement</b>   | <b>5</b> |
| <b>4. Données de tiers</b>   | <b>5</b> |
| <b>5. Conservation limitée des données</b>                                 | <b>6</b> |
| <b>6. Lieu de stockage des données et transferts</b>                       | <b>6</b> |
| <b>7. Sécurité des données</b>   | <b>7</b> |
| <b>8. Modification de la politique de confidentialité</b>                  | <b>7</b> |
| <b>9. Les acteurs de la protection des données</b>                         | <b>8</b> |
| 9.1 <i>Délégué à la Protection des Données</i>                             | 8        |
| 9.2 <i>Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)</i> | 8        |
| 9.3 <i>Responsable de traitement</i>                                       | 8        |
| 9.4 <i>Sous-traitant</i>   | 9        |
| 9.5 <i>Service chargé du respect des droits des personnes</i>              | 9        |
| 9.6 <i>Destinataire</i>  | 9        |
| 9.7 <i>Personne concernée</i>  | 9        |
| <b>10. Contactez-nous</b>  | <b>9</b> |

# 1. Portée et application

Le terme « donnée personnelle » désigne les renseignements qui permettent d'identifier une personne en particulier, par exemple le nom, l'adresse email, et tout autre renseignement devant être traité comme une « donnée personnelle » conformément aux lois applicables.

La présente politique de confidentialité a pour objectif d'encadrer la conformité des traitements de données à caractère personnelles et le respect des droits des personnes concernées à partir des renseignements obtenus des utilisateurs lors de l'utilisation des Solutions & Services conçus par AVM Up.

AVM Up propose des services hébergés en mode SaaS (Cloud) (ci-après « Les Services ou Le Service ») qui ont pour finalités principales le traitement de messages fax, sms, email, messages vocaux, appels téléphoniques et la portabilité de numéros. L'utilisation vaut acceptation d'être lié par les conditions de la présente Politique, les conditions applicables aux Services (les « CS »), tout contrat applicable et toute loi applicable.

Les textes de références de cette politique sont le RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données) et la Loi dite " Informatique et Libertés ". Les notions utilisées dans cette politique sont définies dans le RGPD, notamment les notions de traitement, de données personnelles ou données à caractère personnelles, personnes concernées et responsable de traitement.

La présente Politique s'applique à toutes les données personnelles nécessaires à l'exécution des Services : FAXBIS ; SMSBIS ; DEMAT MANAGER ; CAMPAIGN MANAGER ; TEL4B ; CLOUDCONTACT.

## 2. Principes fondamentaux

Toutes les données personnelles qui sont hébergées sont la propriété exclusive de nos clients.

### 2.1 Pertinence et catégories des données utilisées

AVM Up collecte et traite les données à caractère personnel de manière loyale et licite.

Les catégories de données utilisées dans nos services sont les suivantes :

- Données d'identification personnelles : civilité, prénom, nom, numéro de téléphone.
- Données de sécurité : mot de passe.
- Données d'identification électroniques : adresse mail, adresse(s) IP, Cookie.

## 2.2 Finalités des traitements et base juridique

Les données à caractère personnel recueillies le sont principalement pour :

- L'exécution du contrat.
- Fournir les services souscrits par le Responsable de Traitement

**Dans le cadre des différents contrats commerciaux qui lient le sous-traitant au Responsable de Traitement les documents recueillis et définis au chapitre « portée et application » du présent document peuvent contenir de nombreuses informations implicites ou explicites qui ne sont pas traités ni directement ni indirectement par AVM Up et dont les traitements sont sous la totale et entière responsabilité du Responsable de Traitement : le Client.**

Nota :

Chaque Service commercialisé par AVM Up dispose de Conditions Générales de Services (CGS ou CS) ou Conditions Générales d'Utilisation (CGU) spécifiques disponibles auprès du service commercial AVM Up. Ces conditions de Service ou d'Utilisation explicitent la finalité et la nature des traitements opérés ainsi que le sort des données en fin de contrat.

## 2.3 Destinataires des données

Les données personnelles utilisées par AVM Up sont destinées aux seules fins de fournir le service correspondant au contrat commercial signé entre les Parties. AVM Up assure la conformité avec les exigences de protection des données pour toutes ses sociétés sous-traitantes.

Seuls des destinataires dûment habilités peuvent accéder aux informations nécessaires à leur activité selon une politique de gestion des accès. En effet, AVM Up définit les règles d'accès et de confidentialité applicables aux données personnelles traitées.

En aucun cas, AVM Up ne vend ni ne loue vos données personnelles à des tiers à des fins de marketing.

En aucun cas, AVM Up n'utilise les données personnelles à des fins de marketing ou de prospection commerciale.

En outre, AVM Up ne divulgue pas vos données personnelles à des tiers, excepté si AVM Up y est contraint par une autorité gouvernementale ou un organisme de réglementation, en cas de réquisition judiciaire, de citation à comparaître ou de toute autre exigence gouvernementale ou judiciaire similaire, ou pour établir ou défendre une demande légale.

## 2.4 Vos droits à la protection des données

Conformément à la loi Informatique et Libertés et le Règlement Européen Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD), vous disposez des droits d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles vous concernant.

Pour plus d'informations concernant vos droits, pour exercer vos droits, ou si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, envoyez une demande à [privacy@avmup.com](mailto:privacy@avmup.com). Vos requêtes seront traitées dans les 30 jours.

## 2.5 Cookies

Les cookies sont des fichiers enregistrés au sein de votre ordinateur lors de votre navigation sur Internet.

AVM Up utilise les Cookies de manière sécurisée (Cookie Secure) pour la gestion des sessions authentifiées. Ils sont nécessaires lors de l'accès à certaines interfaces Web de nos Services en mode SaaS. Il est donc nécessaire d'accepter les Cookies directement sur le navigateur utilisé. La désactivation ou la suppression des cookies pourrait entraîner le dysfonctionnement de certaines interfaces.

AVM Up n'utilise pas les cookies pour recueillir de données personnelles.

Conformément à la réglementation applicable, AVM Up requerra votre autorisation avant d'implanter tout autre type de Cookies au sein de votre ordinateur.

## 3. Consentement

Dans la mesure où les traitements sur des données personnelles sont nécessaires à l'exécution du ou des contrats commerciaux établis entre le Responsable de Traitement et le sous-traitant, le consentement est alors tacite.

## 4. Données de tiers

En aucun cas AVM Up ne vend, partage ou loue les données personnelles à des tiers, ni ne les utilise à des fins autres que celles exposées aux présentes. Nous pourrions être amené à utiliser vos données uniquement aux fins suivantes :

- Appel à des fournisseurs dont les services ont été retenus pour s'acquitter de certaines fonctions pour notre compte (ex. : portabilité, création de lignes). AVM Up prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que ces fournisseurs traitent vos données aux seules fins déterminées par AVM Up.

- Toute autorité publique si la loi l'exige, ou pour défendre nos droits, ou autrement conformément à la loi. Si AVM Up doit divulguer des données personnelles ou fournir une copie de ces données à une agence gouvernementale en vertu d'une loi ou conformément à une ordonnance d'un tribunal, AVM Up essaiera de vous en aviser au préalable dans la mesure où la loi le permet.

À l'exception de métadonnées, nous ne vérifions pas le contenu des correspondances envoyées via nos services. Dans le cas d'un traitement qui permet le stockage de documents sur nos serveurs, le contenu de ces documents n'est pas accessible à un tiers autre que le destinataire conformément à nos Conditions d'Utilisation, sauf si la loi l'exige.

En tant que « collecteur » de vos données, vous êtes le responsable du traitement au sens du RGPD, et AVM Up n'agissant ici qu'en prestataire (sous-traitant ou sous-traitant ultérieur). A ce titre, il vous appartient notamment de :

- Procéder à toutes les déclarations nécessaires auprès de la CNIL ou autre autorité de contrôle,
- Vous conformer à toute réglementation en vigueur, y compris les lois sur la protection des données,
- Recueillir le consentement explicite des personnes concernées lors de la collecte de leurs données personnelles,
- Vous assurez que vous disposez de l'autorisation d'utiliser les données personnelles collectées conformément aux finalités recherchées et vous abstenir de toute utilisation non autorisée.

## 5. Conservation limitée des données

AVM Up conserve vos données personnelles soit pour atteindre les objectifs fixés, tels que la prestation des services souscrits, soit conformément aux dispositions de la loi, selon celui de ces délais qui est le plus long. Une fois les données personnelles devenues inutiles, généralement à l'issue du contrat, nous veillons à leur anonymat ou nous les détruisons de façon à en assurer la protection contre un accès ou une communication non autorisée. Les procédures spécifiques à chaque Service étant décrites aux CGS ou CGU complétées le cas échéant aux Conditions Particulières (CP).

## 6. Lieu de stockage des données et transferts

Les serveurs qui traitent et stockent les données personnelles sont hébergés dans des Datacenter situés au sein de l'Union Européenne (France).

AVM Up s'engage à vous informer immédiatement, dans la mesure où nous y sommes légalement autorisés, en cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire relative à vos données.

## 7. Sécurité des données

Dans le cadre de ses services, AVM Up accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses clients.

Ainsi, et conformément au RGPD, AVM Up s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

A cette fin, AVM Up met en œuvre les mesures de sécurité standard de l'industrie pour protéger les données personnelles d'une divulgation non autorisée. Par ailleurs, afin d'éviter notamment tout accès non autorisé, de garantir l'exactitude et une bonne utilisation des données, AVM Up a mis en place des procédures physiques et d'encadrement appropriées en vue de sauvegarder et préserver les données recueillies à travers ses services :

- Les données sont hébergées dans des Datacenter situés sur le territoire de l'Union Européenne qui présentent les certifications en matière de sécurité d'accès et de redondance d'infrastructure matériels.
- L'accès aux Services s'effectuent à partir d'interfaces Web sécurisées par un identifiant et un mot de passe. Ces informations sont uniques et propres à chaque utilisateur et sont conservées de manière cryptée.
- Tous les échanges avec nos interfaces Web sont chiffrés pour protéger les informations sensibles transmises en ligne.
- Tous les échanges par mails de nos Services sont chiffrés.
- Les serveurs utilisés pour stocker les données personnelles identifiables sont conservés dans un environnement sécurisé et sauvegardés régulièrement.
- Les données sont stockées sur des serveurs sécurisés et seul un nombre restreint et habilité de personnes autorisées peuvent avoir accès aux données personnelles, notamment à des fins de service de support et de maintenance.

Dans le cas où une faille de sécurité venait à vous impacter, AVM Up s'engage à vous en informer dès que possible et à produire les efforts nécessaires pour prendre toutes les mesures possibles pour neutraliser l'intrusion et en minimiser les impacts. Dans le cas où vous subiriez un dommage du fait de l'exploitation d'une faille de sécurité par un tiers, AVM Up s'engage à vous fournir toute l'assistance nécessaire afin que vous puissiez faire valoir vos droits.

## 8. Modification de la politique de confidentialité

AVM Up se réserve le droit de faire évoluer la présente Politique de confidentialité à tout moment, notamment en application des changements apportés aux lois et réglementations en vigueur. Les modifications apportées vous seront notifiées via notre site web ou par email,

dans la mesure du possible trente (30) jours au moins avant la date de prise d'effet de ces changements. Nous vous recommandons de consulter régulièrement notre Politique de confidentialité pour rester informé de nos procédures et règles concernant vos informations personnelles. Si vous continuez d'utiliser le Site Web après l'entrée en vigueur de tels changements, vous serez réputé avoir accepté ces changements.

## 9. Les acteurs de la protection des données

### 9.1 Délégué à la Protection des Données

Le Délégué à la Protection des Données veille à assurer la conformité au RGPD, accompagner les équipes lors de la mise en œuvre de traitements, aide l'instruction des demandes liées à la protection des données personnelles, informe et sensibilise les collaborateurs.

Le Délégué à la Protection des Données bénéficie de moyens et de mesures organisationnelles lui permettant de piloter la mise en conformité de AVM Up.

AVMUP a désigné un Délégué à la Protection des Données, joignable à l'adresse email [dpo@avmup.com](mailto:dpo@avmup.com)

### 9.2 Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)

Le RSSI veille à la bonne gestion de la sécurité de l'information au sein de AVM Up via le SMSI mis en œuvre. Il accompagne les équipes sur les sujets de sécurité et sensibilise les collaborateurs.

AVM Up a désigné un RSSI, joignable à l'adresse : [rssi@avmup.com](mailto:rssi@avmup.com)

### 9.3 Responsable de traitement

Le responsable d'un traitement de données à caractère personnel est, sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine ses finalités et ses moyens. En pratique et en général, il s'agit de la personne morale incarnée par son représentant légal.



Pour les traitements réalisés pour son propre compte, il s'agit de la société AVM Informatique, domiciliée à Lyon, Immeuble le River Side, 45 avenue Leclerc 69007 LYON, représentée par son Président.

## 9.4 Sous-traitant

Il traite des données personnelles pour le compte du responsable de traitement et agit selon ses instructions. Il est sous contrat avec le responsable de traitement, contrat contenant impérativement les exigences en matière de protection des données personnelles.

## 9.5 Service chargé du respect des droits des personnes

Pour exercer vos droits, vous pouvez envoyer un email à : [privacy@avmup.com](mailto:privacy@avmup.com)

## 9.6 Destinataire

La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

## 9.7 Personne concernée

Personne à qui appartiennent les données personnelles traitées. Il s'agit de : client, prospect, partenaire, fournisseur, candidat.

# 10. Contactez-nous

Pour toute question relative à la présente Politique de confidentialité, toute demande relative à vos données personnelles ou en cas d'exercice de droit garanti par le droit applicable et par le RGPD, envoyez un email au service en charge de la protection des données à l'adresse : [privacy@avmup.com](mailto:privacy@avmup.com)