

ANNEXE : TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL REALISES PAR CTLC

ARTICLE 1 FINALITE

Les données collectées par CTLC concernent l'identité et les coordonnées du Client (nom, prénom, adresse email, adresses postale, fonction, collaborateurs à contacter, etc.) ainsi que toutes autres informations que vous pouvez nous fournir.

Certaines informations sont nécessairement à fournir à CTLC. A défaut de la faire, CTLC ne pourra pas contracter avec le Client, exécuter ses obligations contractuelles ou fournir ses services.

Les traitements mis en œuvre par CTLC pourront concerner :

- la « **Gestion de la relation client** », cela comprenant les opérations relatives aux contrats, aux commandes, aux livraisons, aux factures, à la comptabilité, à la gestion des comptes, au suivi de la relation client, à la gestion des réclamations, au recouvrement, à la gestion des impayés et du contentieux, au service après-vente, à la réalisation d'enquêtes de satisfaction, à l'amélioration des services proposés, l'ensemble de ces opérations se justifiant pour CTLC par la nécessité d'exécuter ses obligations contractuelles ainsi qu'en raison de l'intérêt légitime de CTLC d'améliorer sa relation client et la qualité des services qu'elle propose.
- la « **Réalisation d'opération de prospection commerciale** », cela comprenant la gestion d'opérations techniques de prospection (sélection, normalisation, déduplication), la sélection des personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, la réalisation d'opérations de sollicitation, l'élaboration de statistiques commerciales, la gestion de la liste d'opposition, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, l'ensemble de ces opérations se justifiant pour CTLC en raison de son intérêt légitime à réaliser des opérations de prospection commerciale auprès de ses clients existants. Le Client pourra s'opposer à tout moment à la prospection commerciale que CTLC pourrait effectuer.
- la « **Réalisation d'opération de sensibilisation et de formation** », au travers de nos plateformes de phishing et de eLearning. Ces opérations sont réalisées au travers de prestations de service à la demande du Client.
- la « **Cession, la location ou l'échange de fichier client** » avec des sociétés du même groupe ou des partenaires commerciaux si et seulement si le Client a donné au préalable son consentement à CTLC (le Client pourra retirer son consentement à tout moment).
- la « **Conservation des journaux de connexion et d'identification** » aux services numériques fournis par CTLC pendant une période de 12 mois, ces opérations se justifiant pour CTLC par l'obligation de respecter la loi.

ARTICLE 2 DESTINATAIRES

Les destinataires des données à caractère personnel collectées sont :

- dans la limite de leurs attributions respectives, le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- le personnel de nos sous-traitants,
- le personnel de notre filiale.

Les destinataires des données à caractère personnel pourront également être :

- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;

ARTICLE 3 LOCALISATION DES DONNEES

CTLC effectue ses traitements de données personnelles au sein de l'Union européenne.

ARTICLE 4 DUREE DE CONSERVATION

Les données collectées pour la « **Gestion de la relation client** » seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle. Au-delà, les données seront conservées activement pendant trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle et pourront être archivées au-delà pendant la durée nécessaire permettant d'établir la preuve d'un droit ou du contrat jusqu'à ce que la date de prescription intervienne (ce délai est notamment de cinq ans en droit civil).

Les données collectées pour la « **Réalisation d'opération de prospection commerciale** » et la « **Cession, la location ou l'échange de fichier client** » seront conservées pendant une durée de trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du Client. Au terme de ce délai, CTLC pourra reprendre contact avec le Client afin de savoir s'il souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales.

Les données collectées pour la « **Réalisation d'opération de sensibilisation et de formation** » seront conservées pendant toute la durée de la prestation. En fin de prestation, elles seront restituées au Client, et détruites.

Les données collectées pour la « **Conservation des journaux de connexion et d'identification** » seront conservées 12 mois.

ARTICLE 5 DROIT DU CLIENT

Le Client dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** permettant d'accéder ou d'obtenir copie des données personnelles le concernant ;
- **Droit de rectification** permettant de rectifier ou de compléter les données personnelles le concernant lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes ;
- **Droit à l'effacement** permettant de demander la suppression des données personnelles lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été initialement recueillies ou traités ;
- **Droit à la limitation** du traitement permettant de demander la restriction du traitement de ses données personnelles ;
- **Droit à la portabilité** permettant de recevoir les données personnelles le concernant dans un format structuré et lisible par machine ;
- **Droit d'opposition** permettant de s'opposer au traitement de ces données personnelles ;
- **Droit de déposer une réclamation** auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données, à savoir la CNIL 8 rue Vivienne, CS 30223 F-75002 Paris, Cedex 02 Tél. +33 1 53 73 22 22 Fax +33 1 53 73 22 00 Site web: <http://www.cnil.fr/>