



## Politique de confidentialité

La présente « Politique de confidentialité » est mise à jour régulièrement, la dernière mise à jour date du 3 février 2023 : nous vous invitons à la consulter aussi souvent que possible afin d'être informé.e des éventuelles dernières modifications.

En cas de désaccord avec la nouvelle rédaction de la « Politique de confidentialité », vous conservez la possibilité de solliciter la suppression de la totalité des Données à caractère personnel vous concernant en respectant les modalités d'exercice qui vous sont présentées dans la partie « 5 : Les droits relatifs aux Données personnelles et leur gestion ».

### I : Portée de la « Politique de confidentialité » de Skeepers

Skeepers, SAS au capital de 11 470 723 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 879 038 990, et dont le siège social est situé au 18-20 Avenue Robert Schuman, CS 40494, 13002 Marseille, est titulaire du site Internet <https://www.avis-verifies.com/fr/>. Elle est composée des Solutions Ratings & Reviews (Avis Vérifiés), Feedback Management, Consumer Data Activation, Influencer Marketing, Live Shopping et Consumer Videos.

Skeepers est particulièrement soucieuse des problématiques liées à la confidentialité, ainsi qu'à la protection des Données à caractère personnel des Utilisateurs de son site internet et/ou de ses services, ainsi qu'à celles relatives à ses Clients. Elle en tient compte dès la conception de toute nouvelle solution qu'elle propose à sa clientèle pour améliorer leur Engagement Client et, de manière générale, pour tout nouveau projet de traitement de données qu'elle initie en interne.

Elle garantit ainsi le meilleur niveau de protection des Données à caractère personnel possible, en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dit « Règlement Général sur la Protection des Données », ci-après « RGPD »), la loi française (Loi Informatique et Libertés de 1978, dite « LiL ») et, plus encore, avec toutes réglementations internationales et nationales qui lui sont applicables en matière de protection desdites Données personnelles.

La présente « Politique de confidentialité » décrit en détails la politique et les pratiques de Skeepers (ou « le Groupe Skeepers ») concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des Données à caractère personnel qu'elle traite pour son compte ou celui de ses Clients.

Pour les traitements spécifiques liés à la publication d'Avis Vérifiés, Skeepers agit en tant que tiers de confiance pour, d'une part, collecter et diffuser des Avis client liés à une expérience de consommation, et d'autre part, s'assurer de la conformité du contenu collecté au droit français et à la norme AFNOR NF Z 74-501 que Skeepers s'engage à respecter afin de préserver la fiabilité des Avis client publiés.

### II : Plan du contenu de la « Politique de confidentialité » du Groupe Skeepers

#### 1 : Définitions

#### 2 : Les traitements de Données personnelles du Groupe Skeepers

A) Les traitements de Données personnelles réalisés par Skeepers (Responsable du traitement) sur son site internet

1. Le formulaire de contact
2. Demande de démo
3. Demande d'inscription
4. Télécharger l'e-book
5. Les cookies et autres traceurs



## 6. Gestion des candidatures et des entretiens (constitution d'une CV-thèque)

B) Les traitements de Données personnelles réalisés par Skeepers (Sous-traitant) au titre de sa solution Ratings & Reviews (Avis Vérifiés)

C) Les traitements de Données à caractère personnel par Skeepers (Responsable de traitement) à l'égard de ses Clients

### 3 : Le partage des Données personnelles collectées

A) Publication des Avis client

B) Partage avec des Tiers

### 4 : Conservation, sécurité et confidentialité des Données personnelles

### 5 : Les droits relatifs aux Données personnelles et leur gestion

## III : Contenu de la « Politique de confidentialité » du Groupe Skeepers

### 1 : Définitions

**Dans le corps de la présente « Politique de confidentialité », chacun des termes qui suit doit s'entendre au sens donné par sa définition.**

« **Attestation Avis-Vérifiés** », page Web indexée par Google et/ou autres Moteurs de recherche, propre à chaque Client, sur laquelle est affiché l'ensemble des Avis client le concernant. Cette page est accessible en cliquant sur le Widget ou en cliquant sur l'URL de ladite page web référencée par le Moteur de recherche ;

« **Autorité de contrôle** », une autorité publique indépendante qui est instituée par un État membre en vertu de l'article 51 du RGPD, et auprès de laquelle toute personne concernée peut introduire une réclamation concernant la protection de ses données personnelles, soit la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France ;

« **Avis client** », désignation générale regroupant les « Avis Produit » ainsi que les « Avis Marque » ;

« **Avis Produit** », note, évaluation ou commentaire donné par un Consommateur sur la qualité d'un Produit ;

« **Avis Site** », note, évaluation ou commentaire donné par un Consommateur sur la qualité globale de son expérience ;

« **Base de données Consommateurs** », ensemble des Données à caractère personnel relatives aux Consommateurs, transmises par le Client à Skeepers, dans le cadre de l'utilisation de la Solution Rating & Reviews (Avis Vérifiés) ;

« **Campagne Adwords** », système publicitaire du moteur de recherche Google, qui affiche des annonces ou des bannières publicitaires, ciblées en fonction des mots clés que tape l'Internaute ou en fonction de son comportement de navigation ;

« **Client ou Marchand partenaire** », personne physique ou morale faisant appel aux services de Skeepers pour obtenir les Avis de ses Clients résultant d'un produit acheté, d'une expérience en tant qu'utilisateur ou de tout autre action pouvant donner lieu à une demande d'Avis client ;



« **Commande ou Achat** », commande, achat ou utilisation d'un Produit effectué par un Consommateur au sein du magasin d'un Client ou sur son site Internet ;

« **CGU ou Conditions Générales d'Utilisation** », conditions applicables à toute personne se connectant sur le site Internet de Skeepers <https://www.avis-verifies.com/fr/> et/ou utilisant les services de Skeepers ;

« **CGP ou Conditions Générales de Prestations de service** », conditions applicables à toute personne souscrivant à une offre de Skeepers ;

« **Consentement** » de la personne concernée, soit toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ;

« **Consommateur** », personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

« **Données à caractère personnel** » ou « **Données personnelles** », toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée») ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Plus simplement, les « **données à caractère personnel** » sont à comprendre comme toute « **donnée personnelle** » soit toute information qui concerne des personnes physiques (Utilisateurs/Consommateurs) ;

« **Formulaire** », page Internet sur laquelle le Consommateur peut accéder en cliquant sur le lien hypertexte qui est lui adressé par email ou SMS après chaque Commande ou Achat, et que le Consommateur peut remplir afin de déposer un Avis client ;

« **Internet** », ensemble de réseaux informatiques et de télécommunication interconnectés, de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par des Consommateurs, via des serveurs ;

« **Internaute** », personne utilisant le réseau Internet pour accéder à différents contenus mis à disposition publiquement ;

« **Moteur de recherche** », site web permettant de retrouver des ressources associées à des mots quelconques sur le réseau Internet ;

« **Produit** », produit ou service vendu ou offert gratuitement par un Client au Consommateur sur son site Internet ou en magasin ;

« **Responsable du traitement** », la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre ;

« **Service** », désigne la prestation fournie par le Groupe Skeepers (ici Ratings & Reviews) souscrite par le Client ;

« **Site** » ou « **Plateforme** », site Internet à partir duquel le Groupe Skeepers propose sa solution Ratings & Reviews accessible depuis le nom de domaine suivant : <https://www.avis-verifies.com/fr/> ;

« **Sous-traitant** », la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement ;

« **Traitement** », toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte,



l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;

Plus simplement, un « **Traitement de données** » est toute forme d'utilisation de vos données ;

« **Utilisateur** », personne naviguant sur le site Internet <https://www.avis-verifies.com/fr/> ;

« **Violation de données à caractère personnel** », une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données ;

« **Widgets** », dessins créés par Skeepers affichant la note moyenne obtenue des Avis Marque ou des Avis Produit.

## 2 : Les traitements de Données à caractère personnel du Groupe Skeepers

### A) Les traitements de Données personnelles réalisés par Skeepers (Responsable du traitement) sur son site internet

#### 1. Le formulaire de contact

Pour toute demande de prise de contact réalisée via le formulaire disponible sur la page <https://www.avis-verifies.com/fr/contact/> l'Utilisateur donne son consentement à Skeepers, via une case à cocher, pour qu'il traite les Données personnelles suivantes :

- Nom et prénom ;
- Adresse email ;
- Numéro de téléphone ;
- Nom de la société.

Elles doivent être obligatoirement renseignées afin de pouvoir vous recontacter pour répondre à votre demande, mais également pour vous envoyer des communications personnalisées et vous proposer nos solutions annexes, qui seraient susceptibles de vous intéresser compte tenu de vos besoins Feedback Management, Consumer Data Activation, Influencer Marketing, Live Shopping et Consumer Videos. A défaut, l'envoi du formulaire de contact sera impossible.

Skeepers sera également à même de traiter toute autre donnée personnelle que l'Utilisateur aura choisi de lui communiquer de manière délibérée, lors de leurs échanges.

Vos informations seront conservées trois ans à compter du dernier contact, avant suppression.

#### 2. Demande de démo

Pour toute demande de démo réalisée via le formulaire disponible sur la page <https://www.avis-verifies.com/fr/request-a-demo/> l'Utilisateur donne son consentement à Skeepers, via une case à cocher, pour qu'il traite les Données personnelles suivantes :

- Nom (facultatif)
- Adresse mail
- Nom de société
- URL de votre site web
- Numéro de téléphone (facultatif)
- Pays

Elles doivent être obligatoirement renseignées afin de pouvoir vous recontacter pour répondre à votre demande, mais également pour vous envoyer des communications personnalisées et vous proposer nos solutions annexes, qui seraient susceptibles de vous intéresser compte tenu de vos besoins Feedback Management, Consumer Data



Activation, Influencer Marketing, Live Shopping et Consumer Videos). A défaut, l'envoi du formulaire de contact sera impossible.

Sleepers sera également à même de traiter toute autre donnée personnelle que l'Utilisateur aura choisi de lui communiquer de manière délibérée, lors de leurs échanges.

Vos informations seront conservées trois ans à compter du dernier contact, avant suppression.

### 3. Demande d'inscription

Pour toute demande d'inscription réalisée via le formulaire disponible sur la page [https://www.avis-verifies.com/fr/inscription/?\\_hstc=69704527.a0ee1443ba8b20ff539e59855c553948.1654678141730.1669385315388.1669388970846.82&\\_hssc=69704527.38.1669284950386&\\_hsfp=3764043876](https://www.avis-verifies.com/fr/inscription/?_hstc=69704527.a0ee1443ba8b20ff539e59855c553948.1654678141730.1669385315388.1669388970846.82&_hssc=69704527.38.1669284950386&_hsfp=3764043876) afin d'essayer notre produit, l'Utilisateur donne son consentement à Sleepers, via une case à cocher, pour qu'il traite les Données personnelles suivantes :

- Adresse email
- (Prénom) facultatif
- (Nom) facultatif
- Numéro de téléphone
- Nom de l'entreprise
- URL de votre site web

Elles doivent être obligatoirement renseignées afin de pouvoir vous recontacter pour répondre à votre demande, mais également pour vous envoyer des communications personnalisées et vous proposer nos solutions annexes, qui seraient susceptibles de vous intéresser compte tenu de vos besoins (Feedback Management, Consumer Data Activation, Influencer Marketing, Live Shopping et Consumer Videos). A défaut, l'envoi du formulaire de contact sera impossible.

Sleepers sera également à même de traiter toute autre donnée personnelle que l'Utilisateur aura choisi de lui communiquer de manière délibérée, lors de leurs échanges.

Vos informations seront conservées trois ans à compter du dernier contact, avant suppression.

### 4. Télécharger l'e-book

Pour tout téléchargement de l'e-book via le lien <https://get.avis-verifies.com/fr/ebk/avis-clients-strategie-gagnante> l'Utilisateur donne son consentement à Sleepers, via une case à cocher, pour qu'il traite les Données personnelles suivantes :

- Nom et prénom ;
- Adresse email ;
- Nom de la société.

Elles doivent être obligatoirement renseignées afin de pouvoir vous recontacter pour répondre à votre demande, mais également pour vous envoyer des communications personnalisées et vous proposer nos solutions annexes, Feedback Management, Consumer Data Activation, Influencer Marketing, Live Shopping et Consumer Videos. A défaut, l'envoi du formulaire de contact sera impossible.

Sleepers sera également à même de traiter toute autre donnée personnelle que l'Utilisateur aura choisi de lui communiquer de manière délibérée, lors de leurs échanges.

Vos informations seront conservées trois ans à compter du dernier contact, avant suppression.

### 5. Les cookies et autres traceurs

L'accès et la navigation sur le Site <https://www.avis-verifies.com/fr/> déclenche le traitement de données collectées par le biais des cookies, pixels et autres technologies similaires, traceurs (collectivement désignés « Cookies » dans la présente « Politique de confidentialité » ) nécessaires au Site pour fonctionner, afin de rendre votre visite du Site aussi simple, fiable et utile que possible.



Les cookies non essentiels sont soumis au consentement préalable de l'Utilisateur avant leur dépôt.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Politique d'utilisation des cookies](#).

## 6. Gestion des candidatures et des entretiens (constitution d'une CV-thèque)

Toute candidature reçue pour un emploi proposé au sein du Groupe Skeepers, ou de manière spontanée, sera traitée avec le plus grand soin et la plus grande attention.

Si, malheureusement, votre profil n'a pas été retenu, nous garderons vos informations (CV et lettre de motivation) pendant 2 ans, avant suppression de ces dernières, sauf si vous exercez votre droit d'opposition ou de suppression à leur égard avant la fin du délai imparti.

Leur traitement est justifié par l'intérêt légitime du Groupe Skeepers de procéder à des recrutements ainsi qu'à se constituer une CV-thèque. Lorsque le candidat ou la candidate a été retenu.e pour intégrer le Groupe Skeepers, le fondement pré-contractuel justifie le traitement et la conservation de ses données.

Vous possédez différents droits sur vos informations, dont ceux d'accès, de mise à jour, d'opposition et de suppression, dont les modalités d'exercice vous sont présentées dans la partie « 5 : Les droits relatifs aux Données personnelles et leur gestion ».

### B) Les traitements de Données personnelles réalisés par Skeepers (Sous-traitant) au titre de sa solution Ratings & Reviews

Skeepers est amenée à devoir traiter des Données à caractère personnel au titre de ses solutions Ratings & Reviews, Feedback Management, Influencer Marketing, Customer Data Activation et Live Shopping en tant que Sous-traitant pour le compte de ses Clients.

La Solution Ratings & Reviews permet de récolter des Avis client résultant d'une Commande passée par un Consommateur sur le site Internet ou dans le magasin de l'un de ses Clients.

Ainsi, lorsqu'un Consommateur effectue une Commande chez l'un des Marchands partenaires de Skeepers, seront collectées les Données à caractère personnel listées ci-après.

Après chaque Commande ou Achat auprès de l'un des Marchands partenaire, le Consommateur est invité, par email ou SMS, à déposer un Avis client sur son expérience de consommation, auquel est joint un lien hypertexte qui renvoie vers un Formulaire d'Avis client.

Cette invitation, valable trois mois, n'est envoyée que lorsqu'un Consommateur a effectué une Commande ou un achat auprès de l'un des Marchands partenaires. **Aucun consentement préalable n'est requis des Consommateurs, car les mails et SMS envoyés au titre de la solution Rating & Reviews (Avis Vérifiés) ne sont pas des publicités, des mails/SMS Marketing mais des enquêtes sur l'expérience client, vécue par des Consommateurs sur des produits et/ou services qu'ils ont achetés ou dont ils ont bénéficié des Marchands partenaires de Skeepers, qui agissent ainsi sur le fondement de leur intérêt légitime (article 6. f) du Règlement Général sur la Protection des Données).**

**Certains Clients peuvent vouloir recueillir le consentement préalable de leurs consommateurs/clients finaux : la licéité de leur collecte ne dépend que d'eux, et Skeepers n'est en aucun cas responsable d'un consentement qui n'aurait pas été obtenu de manière libre, spécifique, éclairée et univoque au sens des articles 4 et 7 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).**

Il n'est pas demandé aux Consommateurs de créer un espace personnel sur le Site de Skeepers pour déposer des Avis client.

**Les prestations de collecte, modération et publication d'Avis client en ligne effectuées par Skeepers sont certifiées NF Service depuis le 28 Mars 2014. Skeepers s'engage, à ce titre, à respecter la norme NF Z 74-501 et le référentiel de certification NF 522 qui l'oblige notamment à publier tous les Avis client, positifs comme négatifs sous réserve d'un processus de modération défini dans les Conditions Générales d'Utilisation de Avis Vérifiés.**





Ainsi Skeepers est engagée à ne faire aucune sélection, de telle sorte que tout Consommateur ayant vécu une expérience de consommation chez l'un des Clients de Skeepers sera sondé, et recevra donc une demande d'Avis client qu'il pourra déposer, sans aucune contrepartie, dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de l'invitation.

Les Clients de Skeepers, en tant que Responsables de traitement, s'assurent du respect des Principes relatifs au traitement des Données à caractère personnel (article 5 du RGPD), soit de la licéité, de la loyauté et de la transparence des Données à caractère personnel collectées auprès des Personnes concernées, qu'ils transmettent par la suite au Groupe Skeepers.

Le Groupe Skeepers exige de ses Clients qu'ils respectent le RGPD et qu'ils informent, préalablement à toute collecte de leurs données et en conformité avec les articles 12 et suivants du Règlement, leurs Consommateurs, afin d'éviter toute confusion lors du traitement de leurs Données personnelles par le Groupe SKEEPERS.

Les Données personnelles qui sont communiquées au Groupe Skeepers doivent être exactes, adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire selon des finalités explicites et légitimes déterminées par les Responsables du traitement. Skeepers, au titre de ses solutions Ratings & Reviews, Feedback Management, Influencer Marketing, Customer Data Activation et Live Shopping les conserve de manière sécurisée pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les Clients du Groupe Skeepers demeurent seuls responsables à l'égard des personnes concernées de tout défaut d'information, d'inexactitude, d'erreur ou d'omission relatifs à leurs Données.

Le Groupe Skeepers décline ainsi toute responsabilité en cas de violation de ces principes fondamentaux par ses Clients, et invite les Personnes concernées qui estiment avoir eu leurs droits bafoués, de contacter directement l'entreprise en cause.

Skeepers collecte et traite dans le cadre de ses activités, des Données à caractère personnel de différentes manières.

**Le tableau ci-dessous détaille les traitements de données mis en œuvre par Skeepers au titre de sa solution Ratings & Reviews (Avis Vérifiés) pour le compte de ses Clients :**

<b>Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Réception</li><li>■ Collecte</li><li>■ Enregistrement</li><li>■ Conservation</li><li>■ Modification</li><li>■ Consultation/Accès</li><li>■ Utilisation</li><li>■ Effacement</li><li>■ Organisation</li><li>■ Extraction</li><li>■ Communication</li><li>■ Diffusion</li><li>■ Mise à disposition</li><li>■ Destruction</li></ul>
<b>Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par Skeepers pour le compte de ses Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collecte, gestion, publication et diffusion des Avis de Consommateurs sur le site Internet du Client, ainsi que sur les sites commerciaux partenaires et Moteurs de recherche ;</li><li>• Réception des données du Client ;</li><li>• Envoi des campagnes de mails/SMS ;</li><li>• Réception et gestion des Avis de consommateurs du Client ;</li><li>• Extraction et analyse de verbatims, des mots clés et la polarité du verbatim ;</li><li>• Permettre au Responsable de traitement de répondre aux questions / besoins de ses clients en cas d'insatisfaction lié audit achat ;</li><li>• Publication des avis de consommateurs sur le site du Client et sur les moteurs de recherche.</li></ul>

# SKEEPERS

<p><b>Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par Skeepers spécifiques aux Consommateurs pour le compte de ses Clients</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès et utilisation de la Solution Rating &amp; Reviews et des services de Skeepers ;</li> <li>• Récolte et publication de votre Avis client sur le site du Marchand partenaire et sur les Moteurs de recherche, notamment Google ;</li> <li>• Vérification de l'authenticité de votre Avis client ;</li> <li>• Mise en conformité des services de collecte d'Avis client avec la norme AFNOR NF Z 74-501 relative aux Avis client en ligne, au processus de collecte et à la modération et restitution ;</li> <li>• Mise en œuvre du processus de modération conforme à la norme AFNOR NF Z 74-501 et aux CGU de Skeepers et notamment :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour vous contacter dans le cas où votre Avis client est signalé par d'autres utilisateurs et, si besoin, pour vous demander de fournir les documents nécessaires pour vérifier votre Avis client ;</li> <li>- Pour communiquer avec vous au cours du procès de modération et ainsi vous communiquer le suivi de votre Avis client, de la mise en modération, jusqu'au rejet de votre Avis client ou sa publication ;</li> <li>- Pour vous communiquer l'éventuelle réponse du Marchand partenaire à votre Avis client et vous permettre d'échanger avec lui ;</li> </ul> </li> <li>• Fourniture d'un service d'assistance ;</li> <li>• Personnalisation des Services notamment par :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- La possibilité de partager votre Avis client sur les réseaux sociaux ;</li> <li>- La possibilité d'afficher les membres de vos Réseaux sociaux ayant déposé des Avis client via Skeepers afin d'accroître la confiance dans les Avis client et de créer une meilleure expérience pour les utilisateurs sur le Site Internet de Skeepers.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Catégories de données à caractère personnel traitées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom du Consommateur ;</li> <li>• Prénom du Consommateur ;</li> <li>• Prénom et première lettre du nom de famille du Consommateur sur les Avis publiés ;</li> <li>• E-mail du Consommateur ;</li> <li>• Numéro de téléphone (si envoi de SMS) ;</li> <li>• Numéro / Référence commande ;</li> <li>• Date de commande ;</li> <li>• Adresse IP ;</li> <li>• Cookies du widget Avis Vérifiés;</li> <li>• La date de la publication de l'Avis client ;</li> <li>• Le Produit acheté ;</li> <li>• Le lieu d'Achat (en cas d'Achat en magasin).</li> <li>• Les notes attribuées par le Consommateur à son expérience de consommation ;</li> <li>• Ses commentaires et observations sur son expérience de consommation ;</li> <li>• La date et l'heure du dépôt de l'Avis ;</li> <li>• La ou les réponses du Consommateur au(x) commentaire(s) du Client par rapport à un Avis ;</li> <li>• La ou les réponses des Consommateurs aux questions posées par les Internaute(s) sur le site du Client.</li> </ul> <p><b>Aucune donnée sensible ne sera acceptée/traitée.</b></p>
<p><b>Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Salariés du Client</li> <li>■ Clients du Client</li> </ul>
<p><b>Durée(s) de conservation</b></p>	<p>Les données à caractère personnel sont conservées 18 mois à compter de l'envoi de l'e-mail AVIS VERIFIES, si aucun avis n'est déposé, ou 3 mois à compter du dépôt de l'Avis, lorsqu'un consommateur a déposé un Avis.</p> <p>Les données à caractère personnel attachées à chaque Avis font l'objet d'une suppression par une anonymisation automatisée.</p> <p>Les Avis ainsi anonymisés sont conservés pendant une durée de 5 ans, à compter de la date de leur publication, uniquement dans une finalité statistique.</p>





	Ils sont supprimés de la base de données et des sauvegardes à l'échéance des 5 ans à compter de la collecte. Le procédé de suppression des données se déroule sur un (1) mois glissant.
--	---

#### **Traitements particuliers :**

**a) Lorsqu'un consommateur souhaite directement déposer lui-même un Avis client, il a la possibilité de le faire en contactant Skeepers de trois différentes manières :**

- via le formulaire de contact ;
- via la plateforme de dépôt d'abus accessible à partir de l'Attestation Avis- Vérifiés du Client ;
- via son adresse email.

A cette occasion, Skeepers recueille nécessairement les Données à caractère personnel suivantes :

- Nom de famille ;
- Prénom ;
- Adresse email ;
- Date et référence de la Commande ;
- Date et lieu d'achat en cas d'Achat dans l'un des magasins des Clients de Skeepers.

Afin de respecter les obligations résultant de la Norme AFNOR NF Z 74-501, Skeepers demande par ailleurs au consommateur de justifier son expérience de consommation au moyen d'un justificatif d'achat (facture, preuve de paiement, bon de commande...).

Dans le cadre de ce processus de vérification, Skeepers est susceptible de recueillir les Données à caractère personnel supplémentaires suivantes :

- Adresse postale ;
- Numéro de téléphone ;
- Montant dépensé lors de la commande ;
- Moyen de paiement utilisé.

Lesdites Données à caractère personnel ne sont utilisées que pour vérifier la réalité d'une expérience de consommation et pour répondre à la Norme AFNOR NF Z 74-501. Elles ne sont donc pas conservées par Avis Vérifiés et sont uniquement traitées pour vérification avant d'être supprimées.

**b) A la stricte demande du Client**, il pourra être joint au Formulaire, une ou plusieurs questions supplémentaires sur des thèmes précis. Skeepers collecte les réponses données lors de ces sondages. En remplissant ce Formulaire, les consommateurs auront ainsi la possibilité de fournir des informations supplémentaires telles que :

- Age ;
- Sexe ;
- Habitudes de consommation ;
- Des photos ou vidéos.

**La transmission de ces informations n'est pas obligatoire et ne conditionne pas le dépôt d'un Avis, les consommateurs peuvent choisir de ne pas les renseigner.**

**c) Suite au dépôt d'un Avis, Skeepers intervient parfois sur une phase de modération de l'Avis client.**

La modération est un processus préalable à la publication d'un Avis qui a pour but de garantir la conformité du contenu collecté au droit français et à la norme AFNOR NF Z74-501 que Skeepers s'engage à respecter afin de préserver la fiabilité des Avis client publiés.

Tous les contenus relatifs à l'identité du Consommateur, aux Avis collectés et qui sont destinés à être publiés font l'objet d'une modération.

Grâce à ce processus de modération, Skeepers garantit une totale transparence à l'égard à la fois des Marchands partenaires et des Consommateurs. En effet, conformément à la Norme AFNOR NF Z 74-501, Skeepers s'engage à transmettre et à publier les notes, commentaires, et informations supplémentaires de manière strictement



identique à ceux collectés, à l'exception de toute mention ou déclaration à caractère illicite ou inapproprié, ou contraire à aux Conditions Générales d'Utilisation.

Ainsi, Skeepers restitue les Avis client dans leur intégralité qu'ils soient positifs ou négatifs, sans pouvoir les modifier ou corriger, dès qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de modération défini à l'article 5.2 des Conditions Générales d'Utilisation de Skeepers.

Ainsi, dans le cadre du processus de modération, Skeepers est amenée à recueillir les Données à caractère personnel correspondant à la ou les réponses du Consommateur aux commentaires du Marchand partenaire par rapport à un Avis client.

Il est rappelé que Skeepers ne sert que d'intermédiaire et ne s'immisce pas dans la relation existante entre le Marchand partenaire et le Consommateur.

#### **d) Données à caractère personnel collectées après un clic sur « avis utile »**

Ce type d'Avis permet d'indiquer si l'Avis qui est lu par un Internaute lui a été utile. Il n'est donc pas nécessaire de rédiger un Avis pour cliquer sur « avis utile oui » ou « avis utile non ». Tout Internaute, lecteur des Avis clients récoltés par Skeepers peut préciser, s'il le souhaite, si l'Avis qu'il a lu lui semble utile dans sa recherche d'informations.

Ainsi, afin d'assurer la pertinence de cette fonctionnalité, Skeepers récupère l'adresse IP de l'Internaute cliquant sur « avis utile » afin qu'un Consommateur ne puisse voter qu'une seule fois.

#### **e) Données à caractère personnel collectées au cours du fonctionnement du module « Questions / Réponses »**

Le module « Questions / Réponses » permet à un Internaute de poser une question sur un produit. Les Consommateurs ayant déjà commandé ce produit sont sollicités par email pour répondre à l'Internaute s'intéressant à ce produit.

Skeepers recueille nécessairement les Données suivantes qu'elle reçoit de tous les Marchands partenaires :

- Nom de famille ;
- Prénom ;
- Adresse email ;
- Date et référence de la Commande ;
- Date et lieu d'achat s'il est effectué dans l'un des magasins des Clients ;
- Nom et références internes et internationales (GTIN / ISDNF) du Produit commandé.

En outre, il est possible que Skeepers recueille également d'autres Données éventuellement envoyées par les Marchands partenaires telles que :

- Date de naissance du Consommateur ;
- Sexe ;
- Numéro de téléphone ;
- Habitudes de consommation (type de produits achetés, fréquence d'achat) ;
- Nom et référence du vendeur.

En outre, lorsqu'un Marchand partenaire a souscrit au module « Questions/Réponses », Skeepers sera amenée à recueillir la ou les réponses des Consommateurs de ce produit à la question posée par ledit Internaute sur le site du Marchand partenaire.



**D) Les traitements de Données à caractère personnel par Skeepers (Responsable de traitement) à l'égard de ses Clients**

Dans le cadre de la souscription à une ou des solutions du Groupe Skeepers, puis dans le cadre de cette collaboration, Skeepers traite les Données à caractère personnel de ses Clients.

**Le tableau ci-dessous détaille les traitements de données mis en œuvre par le Groupe Skeepers au titre de ses relations avec ses Clients :**

<b>Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Réception</li><li>■ Collecte</li><li>■ Enregistrement</li><li>■ Conservation</li><li>■ Modification</li><li>■ Consultation/Accès</li><li>■ Utilisation</li><li>■ Effacement</li><li>■ Extraction</li><li>■ Communication</li><li>■ Diffusion</li><li>■ Mise à disposition</li><li>■ Interconnexion</li><li>■ Destruction</li></ul>
<b>Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par Skeepers au titre de ses relations avec ses Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ecoutes et enregistrements de conversations téléphoniques et vidéos dans le cadre d'appels entrants et sortants avec les prospects/clients afin d'améliorer la qualité du service apporté ;</li><li>• Gérer la relation contractuelle / commerciale ;</li><li>• Créer et gérer le Back Office du Client ;</li><li>• Permettre l'accès et utilisation de la Plateforme et de ses services ;</li><li>• Effectuer toutes opérations liées aux Services,</li><li>• Communiquer avec le Client dans le cadre de l'exécution des Services ou aux fins d'information en cas d'évolution des Conditions Générales ;</li><li>• Fournir un service d'assistance ;</li><li>• Réaliser des analyses marketing et statistiques ;</li><li>• Réaliser des enquêtes d'Avis Clients ;</li><li>• Analyser les données, types d'audience et les tendances d'usage ;</li><li>• Réaliser des statistiques afin d'améliorer le fonctionnement et d'optimiser la Plateforme ;</li><li>• Analyser des Données, Auditer, et identifier les tendances d'usage</li><li>• Maintenir la Plateforme dans son bon fonctionnement et dans un environnement sécurisé ;</li><li>• Résoudre les éventuels incidents techniques rencontrés ;</li><li>• Envoi d'informations commerciales en relation avec les Services souscrits ;</li><li>• Solliciter le paiement des Services souscrits ;</li><li>• Gérer les impayés, les contentieux et les litiges ;</li><li>• Détection, prévention et lutte contre la fraude et la cybercriminalité ;</li><li>• Tenue de la comptabilité générale et auxiliaire ;</li></ul>

# SKEEPERS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires habilitées à cet effet ;</li> <li>• Audit d'acquisition par les potentiels acheteurs.</li> </ul>
<b>Catégories de données à caractère personnel traitées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom de famille;</li> <li>• Prénom ;</li> <li>• Adresse email professionnelle ;</li> <li>• Numéro de téléphone professionnel ;</li> <li>• Image (si entretien vidéo) ;</li> <li>• Voix (si entretien vidéo/audio) ;</li> <li>• Identifiant ;</li> <li>• Mot de passe ;</li> <li>• Logs de connexion ;</li> <li>• Cookies et autres Traceurs ;</li> <li>• Données bancaires.</li> </ul>
<b>Catégories de personnes concernées par les traitements</b> (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés, assimilés ou externes embauchés par le Client</li> </ul>
<b>Bases légales (selon la finalité visée)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précontractuel / contractuel</li> <li>• Intérêt légitime de Skeepers</li> <li>• Consentement (avant l'enregistrement de l'entretien vidéo/audio)</li> <li>• Obligation légale</li> </ul>
<b>Durée(s) de conservation</b>	<p>Cinq (5) ans à compter de la fin des relations contractuelles entre le Groupe Skeepers et le Client (prescription de droit commun en matière civile et commerciale).</p> <p>Trois ans (3) ans à compter du dernier contact dans le cadre d'une prospection commerciale.</p> <p>Conservation pendant la durée maximale de 6 mois à compter de la date de l'enregistrement de l'entretien audio ou vidéo. Les données des documents d'analyse (comptes rendus et grilles d'analyse) sont conservées pendant un (1) an à partir de leur collecte.</p> <p>Conservation pendant la durée du contentieux, suppression des données une fois l'ensemble des recours épuisés et la décision devenue exécutoire ou prescription de de l'action judiciaire. En cas de règlement amiable du litige, suppression dès le règlement.</p> <p>Conservation pendant l'exercice de comptabilité en cours, augmenté de dix (10) ans à compter de la clôture.</p>

Les données personnelles sont traitées dans le Groupe Skeepers seulement par les services compétents, qui ont à connaître de l'information pour le bon exercice de leurs missions. Ils sont soumis à un Accord de Confidentialité.



### 3 : Le partage des Données personnelles collectées

#### A) Publication des Avis client

**En complétant et en renvoyant le Formulaire d'Avis client, les consommateurs sont informés que leurs Avis client seront rendus accessibles au public, par la publication et la diffusion de ceux-ci sur le site Internet du Client, ainsi que sur les sites commerciaux partenaires et Moteurs de recherche, notamment Google ou Bing.**

Ces Avis clients pourront être consultés par tous les visiteurs de ces sites Internet.

Chaque Avis client publié mentionnera a minima les informations suivantes sur son rédacteurs :

- Prénom ;
- Première lettre du Nom ;
- Notes et commentaires ;
- La date de la publication de l'Avis client ;
- La date de la Commande ou de l'Achat ;
- Le Produit acheté ;
- Le lieu d'Achat (en cas d'Achat en magasin).

Ledit Avis client pourra également comporter :

- Le droit de réponse du Marchand partenaire et l'intégralité des échanges du consommateur avec ce dernier, à moins que le Marchand partenaire ait désactivé cette fonctionnalité.
- Toutes les informations personnelles supplémentaires non obligatoires que le consommateur aura choisi de fournir, telles que :
  - o L'âge ;
  - o Le sexe ;
  - o Ses habitudes de consommation ;
  - o Des photos ou vidéos.

**Ainsi chaque Avis client est affiché uniquement avec le prénom et l'initiale du nom du Consommateur.**

**Toutefois, la pseudonymisation est possible au moment du dépôt d'un Avis depuis la page de remerciement, où se trouve une case à cocher mentionnant l'option pour ne pas afficher le "prénom + première lettre du nom". Un nom et prénom seront alors générés aléatoirement à côté de l'Avis déposé.**

**Si l'Avis a déjà été publié et que le Consommateur souhaite qu'il soit pseudonymisé, il a la possibilité d'en faire la demande directement en contactant Avis Vérifiés à l'adresse suivante : [moderation@avis-verifies.com](mailto:moderation@avis-verifies.com) . Un nom et prénom seront alors générés aléatoirement à côté de l'Avis publié.**

#### B : Partage avec des tiers

**Chez Skeepers, les Données à caractère personnel ne sont et ne seront jamais vendues à des tiers.**

Cependant, Skeepers est amenée à partager les Données personnelles avec des tiers, pour les finalités suivantes :

- Maintenir le fonctionnement technique de sa Plateforme et de ses services ;
- Exécuter certaines prestations pour son compte.



Ces sous-traitants et partenaires peuvent disposer d'un accès limité à certaines Données personnelles, dans le strict cadre de l'exécution de leurs prestations. Ils ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions et la réglementation applicables en matière de protection des Données personnelles.

**Le Groupe Skeepers s'engage à vérifier que l'ensemble de ses sous-traitants et partenaires respectent scrupuleusement le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et à conclure avec eux des contrats comportant un Accord de Traitement de Données personnelles (Data Processing Agreement) et un Accord de confidentialité (Non Disclosure Agreement).**

Dans ce cadre, il est exigé de tous les sous-traitants et partenaires du Groupe Skeepers qu'ils fournissent des garanties suffisantes démontrant que les mesures techniques et organisationnelles de sécurité applicables en matière de protection de Données personnelles ont été prises (article 32 du RGPD).

Si vous désirez connaître la liste complète et à jour des sous-traitants et prestataires, vous pouvez contacter la Data Protection Officer de Skeepers par email à l'adresse : [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io).

Le Groupe Skeepers pourra également être amené à partager vos informations s'il estime que leur divulgation est nécessaire :

- Pour donner suite aux réclamations présentées contre le Groupe Skeepers et se conformer aux procédures administratives et judiciaires (ex : autorités judiciaires) ;
- Pour se conformer à une obligation légale (ex : organismes publics comme l'URSSAF) ;
- En raison d'une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire.

**Enfin, afin de créer une meilleure expérience et d'accroître la confiance dans les Avis client publiés, Skeepers offre la possibilité aux Consommateurs, lors du dépôt d'un Avis client, de lier celui-ci avec leur profil sur les réseaux sociaux tels que Facebook.**

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs des services de Skeepers et qui sont connectés sur des réseaux sociaux, d'afficher les membres de leur réseau ayant déposé un Avis client.

A l'occasion de cette connexion, Skeepers est susceptible de recueillir certaines Données les Consommateurs auront préalablement transmises auxdits réseaux sociaux, telles que :

- Nom d'utilisateur ;
- Adresse e-mail ;
- Sexe ;
- Date de naissance ;
- Photo de profil ;
- Emplacement géographique ;
- Réseau d'amis.

**En tout état de cause, l'Internaute qui lie son Avis client à un réseau social est préalablement informé des Données à caractère personnel que Skeepers reçoit.**

Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment, au transfert de vos données à des Tiers, qui ne sont pas des Prestataires auxquels Skeepers a recours pour la bonne exécution des Services proposés. Nous ne transmettrons alors plus vos données à ces Tiers, à moins de pouvoir vous justifier que nous avons des motifs légitimes et impérieux au transfert/traitement de vos données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits en justice.

Vous opposer au transfert de vos données aux Prestataires auxquels Skeepers a recours pour la bonne exécution de ses Services aura pour conséquence la suppression de vos Données personnelles chez Skeepers, car il n'est pas possible pour Skeepers de réaliser ses Services sans ses Prestataires.

**Skeepers s'engage à ce que vos données soient hébergées au sein de l'Union européenne et dans l'Espace Economique Européen.** Avec l'accord exprès et écrit de ses Clients, qui souhaitent bénéficier de certaines prestations spécifiques de Skeepers opérées en dehors du territoire de l'Union européenne et de l'Espace Economique Européen, dans le cadre présent de la Solution Rating&Reviews, la prestation de modération, un





nombre limité de vos Données personnelles pourra être partagé avec des prestataires de pays tiers à l'Union européenne et non considérés comme offrant une protection des données adéquate au RGPD.

Dans cette hypothèse, Skeepers veille à ce que des Clauses Contractuelles Types (Standard Contractual Clauses), dans leur dernière version en vigueur, soient signées avec lesdits prestataires de pays tiers, et que des mesures techniques complémentaires soient mises en œuvre afin de pouvoir présenter un niveau de protection suffisant au sens des autorités de contrôle, dont le Comité Européen à la Protection des Données dans ses « Recommandations 01/2020 on measures that supplement transfer tools to ensure compliance with the EU level of protection of personal data ».

#### **4 : Conservation, sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel**

**Le Groupe Skeepers ne conserve et ne stocke vos Données à caractère personnel que pendant la durée strictement nécessaire aux finalités définies dans la section « B) Les traitements de Données personnelles réalisés par Skeepers (Sous-traitant) au titre de sa solution Ratings & Reviews », en accord avec les recommandations de la CNIL, en respect de ses obligations contractuelles, légales, comptables et fiscales, et afin de lui permettre de respecter scrupuleusement la norme AFNOR NF Z 74-501 et ses obligations légales.**

En tout état de cause, le Groupe Skeepers veille à la stricte confidentialité des Données à caractère personnel collectées et traitées. Pour cela, Skeepers a mis en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques, décrites dans sa Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) ainsi que dans son Plan d'Assurance sécurisé (PAS) : elles visent à protéger vos Données contre les altérations, destructions et accès non autorisés en conformité avec l'article 32 du RGPD.

Il s'agit plus précisément des mesures suivantes :

- Des techniques d'anonymisation et de pseudonymisation des Données visant à accroître la sécurité ;
- Une sauvegarde régulière des Données personnelles avec des processus de restauration régulièrement validés, dans des backups techniquement et physiquement séparés ;
- Un accès aux données limité et contrôlé (authentification et contrôle d'autorisation) soumis à la confidentialité ;
- Un hébergement sécurisé (hébergeur certifié ISO 27001 pour les mesures techniques, ISO 27017 pour la sécurité dans le cloud, ISO 27018 pour la confidentialité dans le cloud, SOC 1, SOC 2 et SOC 3, PCI DSS de niveau 1, Common Cloud Computing Controls Catalogue (C5) du BSI, ENS High.) ;
- Un chiffrement des données (KMS encrypt) en transit et au repos ;
- Une analyse sécuritaire poussée afin d'en évaluer son niveau. Il est à noter que si le niveau requis n'est pas atteint, une nouvelle phase de conception est ouverte afin d'atteindre le niveau exigé par le Groupe Skeepers.

En outre, le système d'information de Skeepers est surveillé par un logiciel interne permettant de contrôler son bon fonctionnement et d'assurer qu'aucune vulnérabilité n'est présente.

Le système d'information de Skeepers comprend des dispositifs de journalisation centralisée et protégé de l'utilisation des services permettant de détecter toute intrusion ou utilisation frauduleuse, de tenter d'en identifier les causes et origines et d'éviter toute contamination d'autres sites par rebond et enfin de remettre en place le système.

Le niveau de sécurité des systèmes d'information du Groupe Skeepers est testé tous les 6 mois afin de s'assurer qu'aucune faille de sécurité inhérente ne soit accessible.

Conformément à l'article 33 du RGPD, le Groupe Skeepers s'engage à notifier la CNIL, dans les meilleurs délais qui ne peuvent excéder les 72H, de toute violation de Données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des Utilisateurs. Le Groupe Skeepers s'engage à notifier aux Personnes concernées, dans les meilleurs délais, toute violation de Données susceptible d'engendrer un risque élevé pour leurs droits et libertés.



## 6 : Les droits relatifs aux Données à caractère personnel et leur mise en œuvre

Conformément aux réglementations applicables au Groupe Skeepers en matière de protection des Données à caractère personnel, vous disposez, à tout moment et quelle qu'en soit la raison, de différents droits à l'égard du traitement des Données dont vous êtes les personnes concernées.

Il s'agit du droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, du droit à la limitation du traitement, du droit à la portabilité des Données, du droit à ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données à caractère personnel après votre décès.

Pour une meilleure compréhension de ces droits et de leur utilité : <https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>

**Le Groupe Skeepers garantit à toute personne visitant son Site et/ou utilisant ses Solutions et ses services, l'exercice de ces droits conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et de la Loi Informatique et Libertés (LIL).**

Pour les traitements de données personnelles reposant sur votre consentement, vous disposez du droit de le retirer à tout moment, sans que cela ne puisse porter atteinte à la licéité du traitement, jusqu'alors fondé sur le consentement avant retrait de celui-ci.

L'exercice de ces droits est gratuit, dans la mesure où ces demandes ne sont ni infondées ni excessives, dans quel cas l'Utilisateur assumera les frais de traitement de la demande.

Skeepers ne collecte pas volontairement de Données personnelles relatives à des mineurs de moins de 13 ans, pour les citoyens américains, de 16 ans, pour les citoyens européens, 15 ans, pour les citoyens français, pour qui l'accès à ses services est interdit. Néanmoins, si vous êtes un mineur, ou un parent ou un tuteur légal de ce mineur, et que vous pensez que nous détenons vos Données personnelles / des Données personnelles sur ce mineur, vous pouvez obtenir la suppression de vos/ses Données personnelles après avoir prouvé votre identité et, le cas échéant, votre autorité légale sur le mineur.

**Pour toute demande d'exercice de droit, vous devez, dans votre message :**

**1) Enoncer le type de droit exercé** (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données, droit à ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos Données à caractère personnel après votre décès) ;

**2) Préciser l'adresse** (mail ou postale) **sur laquelle vous souhaitez obtenir une réponse de Skeepers** (à défaut nous choisirons le même canal que celui que vous avez utilisé pour nous contacter) ;

**3) Inclure un moyen permettant de vous identifier** (numéro de commande, identifiant client, etc. si le moyen communiqué ne nous semble pas suffisant pour prouver votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra être exigée) ;

**4) Préciser, si possible :**

- **le contexte dans lequel la collecte de vos données a été effectuée,**
- **ainsi que la Solution concernée** (ici Ratings & Reviews - Avis Vérifiés).

**Ces informations sont précieuses afin que la Data Protection Officer / Déléguée à la Protection des Données puisse vous répondre au plus vite.**

**Vous pourrez ensuite écrire à la Data Protection Officer du Groupe Skeepers**, à l'adresse mail suivante : [privacy@Skeepers.io](mailto:privacy@Skeepers.io) (pour le droit de suppression uniquement : [datadeletion@skeepers.io](mailto:datadeletion@skeepers.io)) ou par la voie postale, à l'adresse indiquée ci-dessous :

SKEEPERS  
Legal Department - Data Protection Officer  
18-20 Avenue Robert Schuman  
CS 40494  
13002 Marseille

**SKEEPERS SAS** au capital de 11 470 723 €  
18/20 Avenue Robert Schuman - CS 40494 - 13002 Marseille  
RCS Marseille 879 038 990 – NII FR01879038990 – Siret : 879 038 990 00 21  
<http://www.skeepers.io>



Skeepers vous informe qu'aucune demande ne sera traitée par téléphone.

Une réponse vous sera formulée dans les meilleurs délais, qui ne pourront excéder un (1) mois à compter de la date de réception de votre demande.

Une prolongation de deux (2) mois est possible, en cas de demande complexe, ou si un grand nombre de demandes ont été reçues.

Votre demande, ainsi que toute donnée utile au traitement de votre demande, seront conservées pendant un délai de trois ans (cinq ans pour le droit d'opposition) à compter de la réception de votre demande.

Si une pièce justificative vous a été demandée, ou que vous l'avez transmise de manière spontanée, cette dernière sera conservée pendant une durée d'un an.

Si vous estimez, après avoir contacté la Data Protection Officer, et qu'un délai d'un mois se soit écoulé, que vos droits RGPD ne sont pas respectés, adresser une réclamation auprès de la CNIL.