

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DU SITE en date du 02/02/2022

UP, agissant en qualité de responsable du traitement, au sens du règlement européen n°2016-679 du 27 avril 2016 et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 modifiée (ci-après, ensemble, la « Règlementation ») attache une grande importance à la protection de vos données personnelles, et de votre vie privée.

La présente politique (ci-après la « Politique ») a pour but de vous informer sur la manière dont nous collectons, utilisons et partageons les données personnelles que vous nous fournissez via notre site internet assistance.up.coop (ci-après « site internet »).

Cette Politique a vocation à s'appliquer uniquement aux traitements des informations (ci-après les « Données Personnelles ») susceptibles d'identifier ou de rendre identifiables les utilisateurs du Site ou de la Plateforme (ci-après les « Utilisateurs »), directement ou indirectement.

UP s'engage à limiter les traitements sur les Données Personnelles aux seuls cas énumérés au sein de la présente Politique, et à mettre à jour cette dernière afin de garantir un haut niveau de protection des Données Personnelles en conformité avec la Règlementation applicable.

### QUELLES DONNEES COLLECTONS NOUS ?

En utilisant notre Site Internet, vous pouvez être amenés à nous transmettre des Données Personnelles, directement ou indirectement ou encore par l'usage que vous faites du Site.

Ainsi, nous collectons vos données personnelles comme suit

- Les données personnelles que vous fournissez (en remplissant un formulaire de contact, par exemple) ;
- Les données personnelles que nous obtenons de sources tierces ;
- Et par l'usage que vous faites de nos Services

Les Données Personnelles collectées pourront donc inclure :

- **Des données d'identification** : le nom, le prénom, le code client ou affilié, l'adresse e-mail ou postale et le numéro de téléphone ;
- **Des données liées à la vie professionnelle** : le nom de l'entreprise, l'e-mail professionnel et la profession et la raison sociale de l'entreprise ;
- **Des données techniques** : l'adresse IP, le type et la version du navigateur, le système d'exploitation utilisé ;
- **Des données de connexion** : les fonctions utilisées, les pages visitées, les configurations sélectionnées, l'horodatage des visites et les termes recherchés ;

S'agissant des données recueillies auprès d'autres sources, nous pouvons également obtenir vos coordonnées et autres informations personnelles auprès de nos filiales et d'autres parties tierces, y compris :

- Des réseaux sociaux lorsque vous accordez la permission d'accéder à vos données sur un réseau social ;
- De fournisseurs de service qui nous aident à déterminer votre localisation afin de personnaliser certains services selon votre emplacement ;
- Des entreprises avec lesquelles nous offrons des services communs et qui nous garantissent avoir obtenu vos données licitement ; et/ou
- Des sources accessibles publiquement et/ou auprès des fournisseurs de données de la part desquels nous obtenons des données.

Certaines de ces Données Personnelles sont collectées via les cookies présents sur notre Site ou notre Plateforme. Vous trouverez ci-dessous la liste détaillée des cookies présents sur le Site à la date du 02/02/2022 et leur catégorie

Nom	Durée	Partenaire	Catégorie
_zendesk_shared_session	Session	Zendesk	Cookies fonctionnels et techniques
_zendesk_authenticated	2 heures	Zendesk	Cookies fonctionnels et techniques
_zendesk_session	session	Zendesk	Cookies fonctionnels et techniques
__cfuid	session	CloudFlare	Cookies fonctionnels et techniques
__cf_bm	30 min	CloudFlare	Mesure d'audience Marketing
_ga	13 mois	Google Analytics	Mesure d'audience Marketing
_gid	6 mois	Google Analytics	Cookies fonctionnels et techniques
_zlcmid	13 mois	Zendesk	Cookies fonctionnels et techniques
didomi_token	6 mois	Didomi	Cookies fonctionnels et techniques
euconsent-v2	6 mois	Didomi	Cookies fonctionnels et techniques
cf_chl_2	1 heure	CloudFlare	Cookies fonctionnels et techniques
cf_chl_prog	1 heure	CloudFlare	Cookies fonctionnels et techniques

Pour en savoir plus sur la manière dont nous gérons ces cookies, vous pouvez consulter à tout moment notre Politique Cookies  
(<https://assistance.up.coop/hc/fr/articles/360019639518-Politique-de-confidentialit%C3%A9>)

## **POUR QUELLE RAISON COLLECTONS NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Nous collectons et traitons vos Données Personnelles pour les finalités suivantes :

- Afin de répondre à vos demandes d'informations et/ou vos commentaires ;
- Afin de vous fournir un support technique et une maintenance pour permettre le bon fonctionnement et la sécurité de notre Site
- Afin d'améliorer les fonctionnalités et la qualité de votre navigation sur notre Site en réalisant des tests, recherches, analyses, études et sondages ;
- Afin de réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- Afin de vous faire parvenir nos modifications, mises à jour ou toute autre nouveauté relative à notre Site ;
- Afin de vous inviter à des événements que nous organisons, seuls ou en partenariat ;
- Afin de vous inviter à participer à nos enquêtes de satisfaction clients, à nos concours publicitaires et promotions diverses ;
- Afin de déterminer l'impact de nos opérations promotionnelles et d'évaluer nos performances commerciales, sondages et autres enquêtes, en identifiant les tendances d'utilisation de notre Site ;
- Afin de nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis ;
- Afin d'anticiper et de résoudre les éventuels litiges ;
- Afin d'exécuter et de faire respecter l'ensemble de nos contrats.

## **SUR QUELLE BASE LEGALE COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Nous collectons et traitons vos Données Personnelles dans le respect de la Règlementation, et seulement dans le cadre de la / les base(s) légale(s) suivante(s) :

- Lorsque cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution d'un contrat conclu avec vous ;
- Lorsque cela est nécessaire pour nous conformer à une obligation légale
- Lorsque vous avez expressément consenti au traitement de vos Données Personnelles
- Lorsque cela est nécessaire afin de veiller à nos intérêts légitimes

## QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Les Données Personnelles de nos Utilisateurs sont strictement confidentielles et destinées exclusivement à UP :

Les Données collectées nous sont destinées en notre qualité de responsable de traitement.

Finalités	Service destinataire des données
<ul style="list-style-type: none"><li>• Répondre à vos demandes d'informations et/ou vos commentaires ;</li><li>• Fournir un support technique et une maintenance pour permettre le bon fonctionnement et la sécurité de notre Site</li><li>• Améliorer les fonctionnalités et la qualité de votre navigation sur notre Site en réalisant des tests, recherches, analyses, études et sondages ;</li><li>• Réaliser des opérations de prospection commerciale ;</li><li>• Faire parvenir nos modifications, mises à jour ou toute autre nouveauté relative à notre Site ;</li><li>• Vous invitez à des évènements que nous organisons, seuls ou en partenariat ;</li><li>• Vous invitez à participer à nos enquêtes de satisfaction clients, à nos concours publicitaires et promotions diverses ;</li><li>• Déterminer l'impact de nos opérations promotionnelles et d'évaluer nos performances commerciales, sondages et autres enquêtes, en identifiant les tendances d'utilisation de notre Site ;</li><li>• Nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis ;</li><li>• Anticiper et de résoudre les éventuels litiges ;</li><li>• Exécuter et de faire respecter l'ensemble de nos contrats</li></ul>	Services internes à UP

## **COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Vos Données Personnelles ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies, telles qu'édictées par la présente Politique, et ce conformément à la Règlementation et aux lois applicables.

Les données personnelles relatives aux demandes de contact par nos formulaires sont conservées pendant 3 ans, sauf autres obligations légales imposant une durée supérieure de conservation.

Au-delà de ces durées, certaines données anonymisées peuvent être conservées à des fins d'archivage ou statistiques.

## **DROITS DES PERSONNES CONCERNEES**

Chaque personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité de ses données, ou de retrait de son consentement dans les conditions et limites prévues par le Règlement Général sur la Protection des Données.

La personne concernée peut également définir les directives relatives au sort de ses données après son décès conformément à l'article 40-1 de la Loi Informatique et Libertés.

La personne concernée peut exercer ses droits à tout moment en contactant le délégué à la protection des données de UP par mail à l'adresse [rgpd.cooperative@up.coop](mailto:rgpd.cooperative@up.coop) ou par courrier à l'adresse suivante : UP, 27-29 Avenue des Louvresses, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, Up demandera à la personne concernée de s'identifier afin de répondre à sa demande. Pour cela, il sera demandé à la personne concernée de joindre à l'appui de sa demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que la carte d'identité ou le passeport, en cours de validité.

Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable.

Dans certains cas, les données personnelles ne peuvent être effacées qu'au bout d'une certaine période imposée par la réglementation en vigueur et les règles de prescription. Dans ce cas, Up conservera ces données jusqu'à la date d'effacement total permise.

La personne concernée est informée qu'en cas de refus de fournir ses données personnelles ou d'exercice de son droit d'effacement, de limitation ou d'opposition, Up peut devoir suspendre ou arrêter tout ou partie de Services fournis à la personne concernée ou à la personne pour le compte de laquelle la personne concernée intervient.

En cas de différend quant à l'utilisation de ses données, la personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**MODIFICATION DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE :**

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente Politique, afin de nous conformer aux évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques.

Le cas échéant, nous indiquerons la date à laquelle les modifications ont été apportées.

Lorsque cela s'avère nécessaire, nous vous informerons et / ou solliciteront votre accord.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page afin de prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre Politique.