

Politique de confidentialité

Dernière mise à jour : le 17 septembre 2021

Le respect de la confidentialité est important pour nous et nous nous efforçons d'assurer un niveau élevé de protection dans tous les traitements des données personnelles. Au sein de l'UE/EEE, le Règlement Général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur en mai 2018. Par conséquent, nous avons développé cette politique afin que vous compreniez comment nous collectons, communiquons et divulguons et faisons usage des informations personnelles. Ce qui suit présente les grandes lignes de notre politique de confidentialité.

Les données des utilisateurs sont stockées en toute sécurité en Europe. L'infrastructure centrale de Crisp est hébergée à Amsterdam, aux Pays-Bas. L'infrastructure des plugins de Crisp est hébergée à Francfort, en Allemagne. Les données des utilisateurs sont stockées dans notre infrastructure centrale. Nous ne transférons pas les données des utilisateurs en dehors de l'UE.

1. Collecte et traitement des données personnelles

Le terme “données personnelles” désigne toute information se rapportant directement ou indirectement à des personnes physiques. Il s'agit par exemple du nom, de l'image, du numéro d'identification personnel, des coordonnées, des participations aux concours, des sélections effectuées, du comportement ou de l'adresse IP. Le traitement des données personnelles désigne toute action que nous, ou un tiers que nous avons engagé, entreprenons avec les données personnelles telle que la collecte, l'enregistrement et le stockage.

Les données personnelles ne peuvent être traitées qu'à des fins spécifiques et explicitement indiquées et ne peuvent être traitées ultérieurement à des fins qui vont au-delà de ces objectifs. Chez Crisp, nous traitons les données personnelles dans le but de fournir les Fonctionnalités. Les données personnelles peuvent aussi être utilisées pour le marketing et le suivi ainsi que pour nos ventes et le développement de produits afin d'améliorer nos produits et services.

Enfin, les données personnelles sont aussi traitées à des fins statistiques pour savoir comment les utilisateurs utilisent le Site et nos Fonctionnalités ainsi que pour afficher du contenu.

Crisp garantit un niveau élevé de sécurité dans la protection des données personnelles et s'est doté à cette fin de techniques appropriées et de mesures de sécurité pour protéger les données personnelles de tout accès, modification, diffusion ou destruction non autorisés.

2. Respect de la confidentialité

Voici ce que nous mettons en œuvre pour protéger la confidentialité des données :

- Avant ou au moment de la collecte des informations personnelles, nous identifions les fins pour lesquelles les informations sont collectées.

- Nous collecterons et utiliserons les informations personnelles seulement dans le but de réaliser les objectifs que nous avons détaillés et ceux qui leur sont compatibles, à moins que nous obtenions le consentement de la personne concernée ou que la loi l'exige.
- Nous collecterons des données relatives aux visiteurs des sites web à travers le chat client Crisp. Ces informations sont collectées de manière anonyme et ne sont directement liées à aucun utilisateur identifiable, qu'il s'agisse de son identité personnelle ou des informations de son réseau.
- Nous ne conserverons les informations personnelles que le temps nécessaire à la réalisation de ces objectifs.
- Nous collecterons les informations personnelles par des moyens licites et honnêtes et, le cas échéant, avec la connaissance ou le consentement de la personne concernée.
- Les données personnelles doivent être pertinentes au regard des finalités pour lesquelles elles sont utilisées et, dans la mesure où cela s'avère nécessaire, elles doivent être exactes, complètes et à jour.
- Nous protégerons les informations personnelles par des moyens de sécurités appropriés contre la perte ou le vol, ainsi que l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés.
- Nous mettrons à la disposition des clients les informations relatives à nos politiques et pratiques en matière de gestion des informations personnelles.

3. Politique RGPD

Crisp applique strictement le règlement RGPD qui vise à protéger les données des utilisateurs et à leur offrir le droit de modifier ou supprimer ces données et de consentir à la collecte des données.

Vous pouvez trouver notre politique de confidentialité axée sur le RGPD complète dans notre article (en langue anglaise) [What's Crisp EU GDPR compliance status?](#) (qui s'applique à tous nos utilisateurs, quelle que soit leur localisation dans le monde). Cet article recense les données que nous collectons sur nos utilisateurs, ainsi que leurs droits.

Nos utilisateurs peuvent signer un Accord de Traitement des Données avec nous, dont la documentation est disponible (en langue anglaise) dans notre article [How to sign my GDPR Data Processing Agreement \(DPA\)?](#)

4. Restrictions à la divulgation des données personnelles

Nous pouvons désigner des partenaires externes pour effectuer des tâches en notre nom, comme la fourniture de services informatiques ou l'assistance pour le marketing, la gestion des communiqués de presse, l'analyse des données ou les statistiques. L'exécution de ces services signifie que nos partenaires peuvent avoir accès à des données personnelles. Les entreprises qui traitent des données personnelles en notre nom doivent toujours signer un accord avec nous afin que nous puissions garantir un niveau élevé de protection de ces données, même avec nos partenaires.

Crisp peut également divulguer des données personnelles à des tiers, par exemple aux autorités publiques, si cela concerne des enquêtes criminelles ou si nous sommes autrement tenus de divulguer ces données par la loi ou par une décision des autorités publiques. Crisp ne divulguera pas les données personnelles dans une autre mesure que celle décrite dans la présente section.

5. Chatbox Cookie & politique IP

Le Crisp chatbox, qui opère sur les sites web de nos utilisateurs, utilise des cookies. Les cookies sont uniquement utilisés conformément à ses éléments :

- Ces cookies sont nécessaires aux fonctionnalités du chatbox ; ils sont nécessaires pour restaurer la session de chat et les messages de l'utilisateur du chatbox lorsqu'il navigue entre les pages du site web et/ou lorsqu'il revient sur le site web quelques jours plus tard.
- Les cookies ont une durée d'expiration par défaut de 6 mois, qui est renouvelée si et quand l'utilisateur revient sur le site web et charge le chatbox.
- Les cookies lient un utilisateur à une seule session. Si cette session contient des messages, elle est permanente (sauf si elle est supprimée par un agent du site web) ; sinon, la session est temporaire et est détruite 30 minutes après le dernier accès au site web.
- Les cookies ne sont pas utilisés à des fins de traçage. Ils sont uniquement utilisés pour lier un utilisateur à un serveur mémorisant les données de la session de navigation, qui est ensuite utilisée à des fins de messagerie, dans le cas où l'utilisateur ou un agent du site Web entame une conversation.
- L'adresse IP de l'utilisateur est stockée dans un serveur mémorisant les données de la session de navigation lié au cookie. Si l'utilisateur quitte le site sans utiliser les fonctionnalités de messagerie du chatbox, la session (et donc l'adresse IP) sera automatiquement supprimée des serveurs de Crisp à l'expiration de la session (c'est-à-dire 30 minutes après le dernier accès, comme indiqué ci-avant).
- L'adresse IP de l'utilisateur est conservée indéfiniment dans le cas où celui-ci a démarré une session de chat avec un site web sur Crisp. Nous sommes légalement tenus par la loi française d'enregistrer ces IP en cas de demande légale (pour une durée minimale d'un an). Cependant, nous conservons ces adresses IP plus longtemps car nous avons besoin de les agréger pour protéger notre chatbox contre les botnets et les attaques de spam qui se produisent fréquemment. Le

service Crisp ne pourrait pas fonctionner à la hauteur des attentes de nos clients sans les statistiques sur ces IP collectées.

Le Site peut parfois contenir des liens vers des sites ou services externes que nous ne contrôlons pas. Toute personne suivant un lien vers un site web externe, est incitée à consulter les principes de traitement des données personnelles et les informations sur les cookies qui s'appliquent au site web en question.

Nous nous engageons à mener nos activités conformément à ces principes afin de garantir que la confidentialité des informations personnelles soit protégée et maintenue.