

Politique de Confidentialité

Solutions Intelligentes - Conforme au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)

Date d'entrée en vigueur : [DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR]

Dernière mise à jour : [DATE DE MISE À JOUR]

Version : 1.0

Préambule

La présente Politique de Confidentialité décrit la manière dont **Solutions Intelligentes**, exploitée par **[NOM COMPLET DE L'ENTREPRENEUR]** (ci-après « nous », « notre », ou « le Responsable de traitement »), collecte, utilise, stocke et protège les données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de ses services de réceptionniste vocale par intelligence artificielle.

Cette politique s'applique à **trois catégories distinctes de personnes** : (i) les visiteurs de notre site web et les prospects ; (ii) nos clients professionnels (salons de beauté) ; (iii) les clientes et clients finaux des salons qui appellent et interagissent avec la Réceptionniste IA.

Information importante pour les salons clients :

En tant que salon utilisant notre service, vous êtes considéré comme le **Responsable de traitement** des données personnelles de vos propres clients (les appelants). Solutions Intelligentes agit en qualité de **Sous-traitant** pour le compte de votre salon, conformément à l'article 28 du RGPD. Un Accord de Sous-Traitance (DPA) vous est fourni en annexe de nos CGV.

Article 1 — Identité du Responsable de traitement

Le responsable du traitement des données est :

- **[NOM COMPLET DE L'ENTREPRENEUR]**, micro-entrepreneur
- Dénomination commerciale : **Solutions Intelligentes**
- Adresse : **[ADRESSE COMPLÈTE]**
- SIRET : **[NUMÉRO SIRET]**
- Email : **contact@solutions-intelligentes.fr**
- Téléphone : **[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]**

Délégué à la protection des données (DPO) :

Conformément à l'article 37 du RGPD, la désignation d'un DPO n'est pas obligatoire pour notre structure (micro-entreprise dont l'activité principale ne consiste pas en un traitement à grande échelle). Le responsable de traitement assume directement les responsabilités liées à la protection des données. Pour toute question relative à vos données personnelles, contactez-nous à **contact@solutions-intelligentes.fr**.

Article 2 — Données personnelles collectées

2.1 Données des prospects et visiteurs (formulaire de contact) :

- Nom et prénom
- Adresse email professionnelle
- Numéro de téléphone
- Nom du salon / établissement
- Adresse du salon (ville)
- Site web (optionnel)
- Informations relatives à l'activité (services proposés, équipe, tarifs, etc.)

2.2 Données des clients (salons souscrits) :

- Toutes les données ci-dessus
- Données de facturation (raison sociale, SIRET, adresse de facturation)
- Informations de paiement (traitées par notre prestataire de paiement, jamais stockées par nous)
- Historique des transactions
- Communications échangées (emails, support technique)

2.3 Données des appelants (clientes/clients finaux des salons) :

- **Numéro de téléphone** de l'appelant (transmis par le réseau téléphonique)
- **Enregistrement audio** de la conversation avec la Réceptionniste IA
- **Transcription textuelle** de la conversation
- **Métadonnées de l'appel** : date, heure, durée, identifiant technique
- Toute information personnelle communiquée volontairement par l'appelant pendant l'appel (nom, demande, préférences, etc.)

2.4 Données collectées automatiquement :

- Adresse IP et données de navigation (cookies techniques uniquement)
- Données techniques liées au service (logs, temps de réponse, erreurs)

Article 3 — Finalités du traitement et bases légales

Conformément à l'article 6 du RGPD, chaque traitement repose sur une base légale spécifique :

Finalité	Base légale	Catégorie de personnes
Réponse aux demandes de contact / création de compte test	Mesures précontractuelles (art. 6.1.b)	Prospects
Exécution du contrat (création et exploitation de la Réceptionniste IA)	Exécution du contrat (art. 6.1.b)	Clients (salons)
Facturation et obligations comptables	Obligation légale (art. 6.1.c)	Clients (salons)
Traitement des appels par la Réceptionniste IA (réponse, prise de RDV, info)	Intérêt légitime du salon (art. 6.1.f) — sous-traitance	Appelants (clients finaux)
Enregistrement et analyse des conversations pour amélioration du service	Intérêt légitime du salon (art. 6.1.f) — information préalable obligatoire	Appelants (clients finaux)
Envoi d'informations commerciales (newsletters, offres)	Consentement (art. 6.1.a)	Prospects et clients
Sécurité du service et lutte contre la fraude	Intérêt légitime (art. 6.1.f)	Toutes catégories

Article 4 — Information des appelants (obligation du salon)

Conformément aux articles 12 et 13 du RGPD, et compte tenu de l'enregistrement automatique des conversations, le salon client s'engage à informer ses propres clientes et clients de l'existence du traitement automatisé.

Cette information doit être délivrée :

- **Au début de chaque appel**, par un message vocal automatisé que nous configurons par défaut, du type :
« *Bonjour, vous êtes en communication avec l'assistante virtuelle du salon [NOM DU SALON]. Cette conversation est enregistrée pour assurer la qualité du service. Si vous souhaitez parler à un humain, dites-le à tout moment.* »
- Sur le **site web du salon** (mention dans la politique de confidentialité)

- Sur tout **support physique** ou **numérique** indiquant le numéro de téléphone du salon (cartes de visite, profils en ligne, etc.)

Le salon reste responsable de la conformité de cette information vis-à-vis de ses propres clients.

Article 5 — Destinataires des données et sous-traitants

Pour assurer la qualité de notre service, nous faisons appel à des sous-traitants rigoureusement sélectionnés. Tous nos sous-traitants présentent des garanties suffisantes au regard du RGPD et sont liés par un contrat de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Sous-traitant	Service fourni	Localisation
Voicery.ai	Plateforme de création et d'hébergement de la Réceptionniste IA, traitement vocal et IA	[À VÉRIFIER selon les conditions Voicery.ai au moment de la signature]
[NOM DU FOURNISSEUR DE TÉLÉPHONIE] (ex : Twilio, Vonage)	Routage des appels téléphoniques entrants vers la Réceptionniste IA	[À COMPLÉTER]
[NOM DU PRESTATAIRE DE PAIEMENT] (ex : Stripe)	Traitement des paiements (le Prestataire ne stocke aucune donnée bancaire)	[À COMPLÉTER]
[NOM DE L'HÉBERGEUR WEB] (ex : OVH, Scaleway)	Hébergement du site web et de la base de données clients	[À COMPLÉTER — privilégier UE]
[NOM DU FOURNISSEUR D'EMAIL] (ex : Brevo, Mailjet)	Envoi d'emails transactionnels et de communication	[À COMPLÉTER]
n8n	Automatisation des flux internes (traitement formulaires, notifications)	[Auto-hébergé UE / cloud — à préciser]

La liste actualisée des sous-traitants est tenue à jour et communiquée sur simple demande à contact@solutions-intelligentes.fr. Toute modification substantielle (ajout d'un nouveau sous-traitant ayant accès aux données personnelles) sera notifiée aux clients dans un délai raisonnable.

Article 6 — Transferts de données hors Union européenne

Certains de nos sous-traitants techniques peuvent être amenés à traiter des données en dehors de l'Union européenne, notamment aux États-Unis (cas de Voicery.ai et potentiellement d'autres prestataires de services d'intelligence artificielle).

Garanties applicables :

- Adhésion au cadre **EU-U.S. Data Privacy Framework** (le cas échéant)
- Mise en place de **Clauses Contractuelles Types** (CCT) approuvées par la Commission européenne
- Mesures techniques complémentaires (chiffrement, pseudonymisation lorsque possible)

Pour toute question concernant les transferts hors UE, vous pouvez nous contacter à contact@solutions-intelligentes.fr. Un récapitulatif détaillé des garanties applicables à chaque sous-traitant est disponible sur demande.

Article 7 — Durée de conservation des données

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la finalité poursuivie, conformément aux durées indiquées ci-dessous :

Type de données	Durée de conservation
Données des prospects (formulaires, demandes de test)	3 ans à compter du dernier contact

Données des clients actifs	Pendant toute la durée de la relation contractuelle
Données des clients après résiliation	3 ans à compter de la fin du contrat (prospection commerciale)
Enregistrements audio des conversations	90 jours par défaut, sauf demande contraire du salon (qui reste responsable de cette durée vis-à-vis de ses propres clients)
Transcriptions textuelles des conversations	12 mois par défaut (utilisées pour amélioration du service et historique du salon)
Métadonnées des appels (date, durée, numéro)	3 ans (besoins de facturation et de support)
Documents comptables et fiscaux	10 ans (obligation légale, art. L123-22 Code de commerce)
Données de connexion / logs techniques	12 mois (sécurité)

Note importante : Le salon client peut, à tout moment, demander la suppression anticipée des enregistrements et transcriptions, ou modifier les durées de conservation par défaut sur instruction écrite. Cette possibilité est essentielle pour permettre au salon de respecter ses propres obligations RGPD vis-à-vis de ses clientes et clients.

Article 8 — Vos droits

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** (art. 15) : obtenir la confirmation du traitement de vos données et y accéder
- **Droit de rectification** (art. 16) : corriger des données inexactes ou incomplètes
- **Droit à l'effacement** (art. 17) : demander la suppression de vos données (« droit à l'oubli »)
- **Droit à la limitation** (art. 18) : limiter le traitement dans certaines circonstances
- **Droit à la portabilité** (art. 20) : recevoir vos données dans un format structuré et lisible
- **Droit d'opposition** (art. 21) : vous opposer au traitement, notamment à la prospection commerciale
- **Droit de retirer votre consentement** à tout moment, lorsque le traitement repose sur celui-ci
- **Droit de définir des directives post-mortem** concernant le sort de vos données après votre décès

Comment exercer vos droits :

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment :

- Par email : contact@solutions-intelligentes.fr
- Par courrier : **[ADRESSE COMPLÈTE]**

Nous nous engageons à répondre dans un délai d'**un mois** à compter de la réception de votre demande, ce délai pouvant être prolongé de deux mois en cas de complexité ou de nombre élevé de demandes (article 12.3 du RGPD).

Une preuve d'identité pourra vous être demandée afin de vérifier votre qualité.

Cas particulier des appelants des salons :

Si vous êtes une cliente ou un client d'un salon utilisant notre service et que vous souhaitez exercer vos droits sur les données issues de vos appels (enregistrements, transcriptions), nous vous invitons à contacter **directement le salon concerné**, qui est le responsable de traitement vis-à-vis de vous. Le salon pourra ensuite nous transmettre votre demande pour exécution.

Article 9 — Sécurité et confidentialité

Nous mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à l'article 32 du RGPD.

Mesures techniques :

- Chiffrement des données en transit (HTTPS / TLS) et au repos

- Authentification renforcée des accès aux systèmes
- Sauvegardes régulières et chiffrées
- Cloisonnement des accès selon le principe du moindre privilège
- Surveillance et journalisation des accès aux données
- Maintien à jour des logiciels et systèmes

Mesures organisationnelles :

- Formation et sensibilisation aux enjeux de protection des données
- Procédures de gestion des incidents de sécurité
- Contrats de sous-traitance conformes au RGPD avec tous nos prestataires
- Engagement de confidentialité signé par toute personne ayant accès aux données

Notification des violations de données :

En cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque pour vos droits et libertés, nous nous engageons à notifier l'autorité de contrôle compétente (CNIL) dans un délai de 72 heures, et à vous informer dans les meilleurs délais lorsque cette notification est requise par la loi.

Article 10 — Cookies et traceurs

Notre site web utilise des cookies pour assurer son bon fonctionnement et améliorer votre expérience.

Types de cookies utilisés :

- **Cookies strictement nécessaires** : indispensables au fonctionnement du site (session, sécurité). Ils ne nécessitent pas de consentement.
- **Cookies de mesure d'audience** : nous permettent de comprendre l'usage du site (statistiques anonymisées). Soumis à votre consentement.
- **Cookies de marketing** : utilisés uniquement avec votre consentement explicite, pour personnaliser les publicités le cas échéant.

Gestion de vos préférences :

Lors de votre première visite, un bandeau vous permet d'accepter ou de refuser les cookies non essentiels. Vous pouvez modifier vos choix à tout moment via le lien « Préférences cookies » en bas de notre site.

Article 11 — Droit de réclamation auprès de la CNIL

Si, après nous avoir contactés, vous estimez que vos droits en matière de protection des données ne sont pas respectés, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle française :

- **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**
- 3 Place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 PARIS CEDEX 07
- Téléphone : 01 53 73 22 22
- Site web : www.cnil.fr

Article 12 — Modifications de la présente politique

La présente Politique de Confidentialité peut être modifiée à tout moment afin de refléter l'évolution de nos pratiques ou de la réglementation. Les modifications substantielles seront notifiées par email aux personnes concernées au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur.

La date de la dernière mise à jour est indiquée en haut du document.