

La version originale de cette Politique de Confidentialité a été rédigée en anglais, puis traduite dans d'autres langues. Ces traductions internes sont fournies uniquement par courtoisie et n'ont aucune valeur juridique.

---

## Politique de Confidentialité

### 1. Informations générales sur le traitement des données personnelles Obligations contractuelles de CA

(1) La protection de vos données personnelles ("**Données**") nous tient particulièrement à cœur. C'est pourquoi nous souhaitons vous informer en détail des données qui sont traitées lorsque vous utilisez nos sites web et nos services ("**Activités de traitement des données**").

(2) Conformément à l'article 4, numéro 7 du Règlement général sur la protection des données ("**RGPD**"), le responsable du traitement est :

CA Customer Alliance GmbH  
Ullsteinstr. 130 | Turm B  
12109 Berlin  
Téléphone : +49 (0)30 762 890 00  
E-mail : [info@customer-alliance.com](mailto:info@customer-alliance.com)

(ci-après dénommé "**Customer Alliance**"). Vous trouverez des informations plus détaillées dans notre avis de confidentialité.

(3) Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse [dataprotection@customer-alliance.com](mailto:dataprotection@customer-alliance.com) ou par courrier écrit à notre adresse avec la mention "der Datenschutzbeauftragte".



### 2. Activités de traitement des données lors de la visite de nos sites web

(1) Si vous utilisez nos sites web à des fins d'information uniquement, c'est-à-dire si vous ne vous inscrivez pas, ne laissez pas d'avis ou ne nous fournissez pas d'informations, nous ne collectons que les données personnelles que votre navigateur transmet à notre serveur. Si vous souhaitez consulter nos sites web, nous collectons les données

suivantes, qui sont techniquement nécessaires pour afficher nos sites web et garantir leur stabilité et leur sécurité :

- Adresse IP,
- Date et heure de la demande,
- Différence de fuseau horaire par rapport au temps moyen de Greenwich (GMT),
- Contenu de la demande (site/page spécifique),
- État d'accès/code HTTP,
- Quantité de données transférées respective,
- Site web à partir duquel provient la demande,
- Navigateur,
- Fichiers journaux du serveur,
- Système d'exploitation et son interface,
- Langue et version du logiciel du navigateur.

(2) La base légale est l'art. 6, par. 1, al. 1, let. f. du RGPD, et les données ne sont enregistrées que pendant la durée de votre visite.

### **3. Activités de traitement des données via l'utilisation de cookies et d'outils de suivi**

(1) En plus des données mentionnées ci-dessus, des cookies sont enregistrés sur votre appareil lorsque vous utilisez nos sites web. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont enregistrés sur votre disque dur en association avec le navigateur que vous utilisez et qui nous envoient des informations. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour lancer des programmes ou pour transférer des virus sur votre appareil. Ils servent à rendre votre expérience sur Internet plus conviviale et efficace. La base légale est l'art. 6, par. 1, al. 1, let. f du RGPD.

(2) Vous pouvez configurer les paramètres de votre navigateur selon vos préférences, par exemple en refusant d'accepter les cookies. Nous vous informons que vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser toutes les fonctions et caractéristiques de nos sites web.

#### **3.1. Cookies créés par Customer Alliance**

(1) Nos sites web utilisent des cookies temporaires et des cookies persistants :

(a) Les cookies temporaires sont automatiquement supprimés lorsque vous fermez votre navigateur ou lorsque vous vous déconnectez. Ils incluent les cookies de session. Les cookies de session enregistrent un identifiant de session grâce auquel différentes requêtes de votre navigateur peuvent être attribuées à la même session. Cela permet à votre appareil d'être reconnu lorsque vous revenez sur notre site web. Les cookies de session sont supprimés lorsque vous vous déconnectez.

(b) Les cookies persistants sont automatiquement supprimés après une période prédéterminée qui peut varier d'un cookie à l'autre. Vous pouvez supprimer les cookies dans les paramètres de sécurité de votre navigateur à tout moment.

- (2) Nous utilisons des cookies pour vous identifier lors de vos visites ultérieures sur nos sites web, si vous avez un compte chez nous. Sinon, vous devriez vous connecter à chaque fois que vous visitez nos sites web.

### 3.2. Google Analytics

- (1) Nous utilisons Google Analytics, un service d'analyse web fourni par Google Inc. ("**Google**"). Google Analytics utilise également des cookies. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de nos sites web sont généralement transmises et stockées sur un serveur de Google aux États-Unis.

- (2) Si l'anonymisation des adresses IP est activée, Google raccourcit votre adresse IP dans les États membres de l'Union européenne et dans d'autres parties à l'accord sur l'Espace économique européen. Seulement dans des cas exceptionnels, l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google aux États-Unis et raccourcie là-bas. L'anonymisation des adresses IP est activée sur notre service web. À notre demande, Google utilisera ces informations pour analyser l'utilisation de nos sites web, compiler des rapports d'activité et nous fournir d'autres services liés à l'utilisation de nos sites web et d'Internet.

- (3) Selon Google, l'adresse IP transmise par votre navigateur à Google Analytics n'est pas combinée avec d'autres données Google. Vous pouvez empêcher que les cookies soient enregistrés en modifiant les paramètres appropriés de votre logiciel de navigation (voir No. 2.2, par. 3). De plus, vous pouvez empêcher Google de capturer et de traiter ultérieurement les données générées par le cookie et liées à votre utilisation (y compris votre adresse IP) en téléchargeant et en installant le module complémentaire de navigateur disponible sous le lien suivant : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

### 3.3. HubSpot

- (1) Vos coordonnées, ainsi que d'autres informations que vous nous fournissez, sont traitées pour notre compte sur les serveurs de notre prestataire de services HubSpot. Nous nous réservons le droit d'utiliser ces informations pour contacter les visiteurs de nos sites web par courrier ou par téléphone et pour déterminer quels sont les services que notre entreprise propose et qui les intéressent.

- (2) HubSpot est une société de logiciels des États-Unis avec une succursale en Irlande.  
Contact : HubSpot, One Dockland Central, Dublin 1, Irlande, téléphone : +353 1 5187500.

- (3) Si vous utilisez notre formulaire de contact, nous enregistrons, via HubSpot, les données que vous nous fournissez. Seules les données personnelles que vous fournissez lors de l'inscription et de l'interaction sont traitées. Ces données comprennent notamment vos coordonnées, telles que votre nom, votre adresse e-mail, le nom de votre entreprise, votre adresse et votre numéro de téléphone. Vos données personnelles incluent également d'autres informations vous concernant qui sont accessibles publiquement sur Internet et qui sont agrégées par HubSpot.
- (4) De plus, nous utilisons également HubSpot pour enregistrer des informations de navigation afin d'analyser et d'améliorer ultérieurement l'utilisation de nos services web. Il s'agit de données relatives à votre ordinateur et à votre visite sur notre site web, en particulier votre adresse IP, votre emplacement, le navigateur que vous utilisez, la durée de votre visite et les pages que vous consultez.
- (5) Nous utilisons également des cookies en relation avec HubSpot. Les cookies informent le serveur que vous avez retourné sur une page spécifique. Les informations précédemment fournies peuvent ainsi être récupérées, et vous pouvez réutiliser la fonction qui vous a été mise à disposition.

### 3.4. Calendly

Nous utilisons Calendly.com - un service fourni par Calendly Inc., 1315 Peachtree St NE, Atlanta, GA 30309, USA - pour planifier des rendez-vous en ligne. Ce site offre une plateforme externe pour la planification de rendez-vous. La planification des rendez-vous est intégrée dans le code source de notre site web via un script. En utilisant l'outil de planification de rendez-vous, vous utilisez automatiquement les services de Calendly.com. Les données transmises sont utilisées à des fins de sécurité et de documentation. Les données collectées comprennent : nom, adresse IP au moment de la planification du rendez-vous, date et heure de la planification. Ces données ne sont pas partagées avec des tiers et ne sont utilisées que pour l'administration et l'organisation des rendez-vous, ainsi que pour des statistiques internes. En utilisant l'outil de planification de rendez-vous, vous confirmez votre accord avec cela. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur Calendly.com [ici](#).

### 3.5. Facebook, Audiences personnalisées et services de marketing Facebook

- (1) Dans le cadre de notre offre en ligne, en raison de nos intérêts légitimes dans l'analyse, l'optimisation et l'exploitation économique de notre offre en ligne, nous utilisons le "Facebook-Pixel" du réseau social Facebook, exploité par Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, ou, si vous êtes un résident de l'UE, Facebook Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlande ("**Facebook**").

- (2) Facebook est certifié dans le cadre du Privacy-Shield Framework et garantit ainsi le respect de la législation européenne sur la protection des données (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>).
- (3) D'une part, le Facebook-Pixel permet à Facebook d'identifier les utilisateurs de nos services en ligne en tant que groupe cible pour l'affichage d'annonces (appelées "Facebook-Ads"). Par conséquent, nous utilisons le Facebook-Pixel pour nous assurer autant que possible que les Facebook-Ads que nous avons placées ne sont affichées qu'aux utilisateurs de Facebook qui ont manifesté un intérêt pour nos services en ligne ou qui présentent certains critères ou attributs (par exemple, des intérêts pour certains sujets ou produits, tels que déterminés sur les sites web que l'utilisateur a visités) que nous transmettons à Facebook (appelés "Audiences personnalisées"). En utilisant le Facebook-Pixel, nous visons également à nous assurer que nos Facebook-Ads correspondent aux intérêts potentiels des utilisateurs et ne sont pas perçues comme gênantes, harcelantes ou ennuyeuses. De plus, l'utilisation du Facebook-Pixel nous aide à comprendre l'efficacité des Facebook-Ads à des fins statistiques et de recherche marketing, car nous pouvons voir si les utilisateurs sont dirigés vers notre site web après avoir cliqué sur une Facebook-Ad (appelée "Conversion").
- (4) Le Facebook-Pixel est immédiatement intégré lors de l'ouverture de l'une de nos pages web, et peut stocker un cookie sur votre appareil. Si vous vous connectez ensuite à Facebook ou visitez Facebook en étant connecté, votre visite sur notre service en ligne est associée à votre profil. Les données collectées qui vous concernent nous sont anonymes, et ne nous permettent donc pas de déduire l'identité des utilisateurs. Les données vous concernant sont toutefois stockées et traitées par Facebook, de sorte qu'elles pourraient être liées au profil utilisateur respectif et utilisées par Facebook ou à des fins de recherche marketing et de publicité pour notre propre compte. Dans le cas où nous devrions transmettre des données à Facebook à des fins de comparaison, de telles données sont localement cryptées par le navigateur, puis transférées à Facebook via une connexion https sécurisée. Cela est fait uniquement dans le but de faire une comparaison avec les données qui ont également été cryptées par Facebook.
- (5) Facebook traite les données conformément à la Politique d'utilisation des données de Facebook. Des informations générales correspondantes sur l'affichage des Facebook-Ads se trouvent dans la Politique d'utilisation des données de Facebook : <https://www.facebook.com/policy.php>. Des informations spécifiques et des détails sur le Facebook-Pixel et son fonctionnement se trouvent dans la section d'aide de Facebook : <https://www.facebook.com/business/help/651294705016616>.
- (6) Vous pouvez refuser que vos données soient collectées par le Facebook-Pixel et utilisées pour afficher des Facebook-Ads. Pour personnaliser les types de publicités affichées pour vous dans Facebook, vous pouvez ouvrir la page respective fournie par Facebook et

suivre les instructions pour configurer la publicité basée sur l'utilisation : <https://www.facebook.com/settings?tab=ads>. Ces paramètres s'appliquent indépendamment des plates-formes, c'est-à-dire qu'ils s'appliquent à tous les appareils, tels que les ordinateurs de bureau ou les appareils mobiles.

(7) Vous pouvez refuser l'utilisation de cookies à des fins de mesure d'audience et de promotion via la page de désactivation de l'Initiative Network Advertising (<http://optout.networkadvertising.org/>) et également sur le site Web américain (<http://www.aboutads.info/choices>) ou sur le site Web européen (<http://www.youronlinechoices.com/uk/your-ad-choices/>).

### **3.6. Suivi des conversions LinkedIn**

Nous utilisons l'outil de ciblage "Suivi des conversions LinkedIn" fourni par LinkedIn Ireland, Wilton Plaza, Wilton Place, Dublin 2, Irlande ("**LinkedIn**"). À cette fin, nos sites web intègrent la balise LinkedIn Insight, qui permet à LinkedIn de recueillir des données statistiques pseudonymes sur votre visite et votre utilisation de notre site web, et de nous fournir des statistiques agrégées sur cette base. De plus, ces informations sont utilisées pour vous montrer des offres spécifiques et pertinentes, après que vous vous êtes informé sur le site web de certains services, informations et offres. Les informations pertinentes sont stockées dans un cookie. Vous pouvez empêcher que les cookies soient stockés en effectuant un ajustement approprié dans les paramètres de votre navigateur. De plus amples informations se trouvent également dans la politique de confidentialité de LinkedIn (<https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>).

## **4. Activités de traitement des données lorsque vous nous contactez**

Lorsque vous nous contactez par e-mail, téléphone ou via un formulaire de contact, nous traitons les données que vous fournissez (par exemple, adresse e-mail, nom et/ou numéro de téléphone) afin de répondre à vos questions ou de traiter vos demandes. Les données que vous fournissez peuvent être stockées dans notre système de gestion de la relation client ou un système similaire de gestion des demandes. Le consentement que vous donnez lors de votre prise de contact constitue la base légale de ces activités de traitement des données (art. 6, paragraphe 1, let. b) du RGPD).

## **5. Activités de traitement des données dans le cadre de la collecte, de l'analyse et de la présentation des avis**

### **5.1. Demandes de feedback**

- (1) Lorsque Customer Alliance vous sollicite pour laisser un avis, les données que Customer Alliance traite proviennent d'un partenaire contractuel de Customer Alliance qui vous fournit actuellement des services et qui vous a fourni des services immédiatement avant que Customer Alliance ne vous sollicite pour un avis. Dans le cadre des demandes de feedback, Customer Alliance est chargé de vos données de base et de contact, ainsi que des informations générales pertinentes pour la prestation des services, qui sont traitées aux fins des demandes de feedback.
- (2) La base légale est l'art. 6, paragraphe 1, let. f du RGPD. Nous avons besoin de ces données pour solliciter des avis.

## **5.2. Laisser des avis**

Si vous laissez un avis, Customer Alliance traite le nom, l'âge, le genre et le type de voyage, dans la mesure où vous fournissez de telles informations, ainsi que l'adresse IP, le type de navigateur, la version du navigateur et le type et le modèle de l'appareil utilisé, afin de générer et de traiter un avis. La base légale est fournie par l'art. 6, paragraphe 1, let. b et f du RGPD.

## **5.3. Analyse et présentation des avis**

L'analyse et la présentation des avis peuvent contenir des informations concernant l'auteur de l'avis (par exemple, l'âge, la photo de profil ou le type de voyage) et la source de l'avis. Les données agrégées proviennent à la fois de sources internes et de sources accessibles au public. La base légale est fournie par l'art. 6, paragraphe 1, let. f du RGPD. Cela nous permet d'améliorer la qualité des avis.

## **6. Activités de traitement des données lors de l'exécution du contrat**

- (1) Si vous vous inscrivez chez nous et créez et utilisez un compte utilisateur, nous traitons vos données de base, de contact et de paiement, ainsi que vos données de communication, d'accès et de contrat afin d'exécuter, de traiter et de facturer les services contractuels. Vos données de base, de contact et de paiement sont nécessaires à la conclusion du contrat. Sans elles, le contrat ne peut pas être conclu. À cette fin, vos données peuvent être transférées à des prestataires de services qui nous soutiennent dans notre activité et que nous avons bien sûr sélectionnés avec le plus grand soin. Ces prestataires de services comprennent notamment les fournisseurs de services techniques qui nous aident à fournir nos services.
- (2) La relation contractuelle existante constitue la base légale (art. 6, paragraphe 1, let. b du RGPD).

## **7. Autres activités de traitement des données**

- (1) Si vous avez donné votre consentement pour recevoir nos promotions (lettres d'information, SMS, e-mails, courrier postal, etc.), nous utiliserons vos données personnelles pour vous informer de nos offres via les moyens de communication respectifs. Si vous avez accepté d'être contacté à des fins promotionnelles par des tiers, nous transmettons les données nécessaires à ces tiers pour leur permettre de vous informer de leurs offres. Vous pouvez révoquer votre consentement à être contacté à des fins promotionnelles à tout moment.
- (2) Nous nous réservons le droit d'utiliser vos données pour vous contacter en cas de changements importants ou de développements importants concernant nos services.

## **8. Vos droits**

- (1) Vous avez les droits suivants en ce qui concerne vos données personnelles :
  - Droit d'accès (art. 15 du RGPD),
  - Droit de rectification et d'effacement (art. 16 et 17 du RGPD),
  - Droit à la limitation du traitement (art. 18 du RGPD),
  - Droit d'opposition au traitement (art. 21 du RGPD),
  - Droit à la portabilité des données (art. 20 du RGPD).
- (2) De plus, vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données concernant le traitement de vos données par nous.
- (3) Nous tenons à vous informer que tout consentement éventuellement donné en matière de protection des données peut être révoqué à tout moment, avec effet immédiat. Il en va de même si vous avez donné votre consentement à être contacté à des fins promotionnelles. Pour ce faire, veuillez nous contacter de manière informelle par e-mail à l'adresse suivante : [info@customer-alliance.com](mailto:info@customer-alliance.com). Une telle révocation peut entraîner la non-disponibilité totale ou partielle de nos services.

## **9. Suppression des données, durée de conservation**

- (1) Les données que nous stockons seront supprimées dès qu'elles ne seront plus nécessaires à la réalisation de l'objectif pour lequel elles sont stockées et que la loi ne prescrit pas une obligation légale de conservation des données. Si les données de l'utilisateur ne sont pas supprimées parce qu'elles sont encore nécessaires pour d'autres raisons ou pour des raisons légalement admissibles, leur traitement sera limité. Cela signifie que les données seront bloquées et ne seront pas traitées à d'autres fins. Cela s'applique, par exemple, aux données de l'utilisateur qui doivent être conservées pour des raisons commerciales ou fiscales.



- (2) Conformément aux dispositions légales pertinentes, de telles données sont conservées pendant 6 ans en vertu de l'article 257, paragraphe 1, du Code de commerce allemand (livres commerciaux, inventaires, bilans d'ouverture, comptes annuels, lettres commerciales, documents comptables, etc.) et 10 ans en vertu de l'article 147, paragraphe 1, du Code fiscal allemand (comptes, registres, rapports de situation, documents comptables, lettres commerciales, documents fiscaux pertinents, etc.).

## **10. Transmission des données à des tiers et à des prestataires de services tiers**

- (1) Les données ne sont transmises à des tiers que conformément aux dispositions légales applicables. Nous ne transmettons des données d'utilisateur à des tiers que si cela est nécessaire, par exemple, pour des raisons contractuelles en vertu de l'article 6, paragraphe 1, let. b du RGPD ou sur la base d'intérêts légitimes pour l'exploitation commerciale efficace et économique au sens de l'article 6, paragraphe 1, let. f du RGPD.
- (2) Si nous faisons appel à des sous-traitants pour fournir nos services, nous prendrons les précautions légales appropriées et les mesures techniques et organisationnelles correspondantes pour garantir que vos données personnelles sont protégées conformément aux dispositions légales applicables.
- (3) Dans le cas où des contenus, des outils ou d'autres moyens de tiers (ci-après dénommés collectivement "Prestataires tiers") sont utilisés dans le cadre de la présente déclaration de confidentialité et que les sièges sociaux déclarés de ces Prestataires tiers sont situés dans un pays tiers, il convient de supposer que les données sont transférées vers les pays où ces Prestataires tiers ont leur siège social. On entend par pays tiers les pays dans lesquels le RGPD ne constitue pas une loi directement applicable, c'est-à-dire en général les pays situés en dehors de l'UE ou de l'Espace économique européen. Les données ne sont transférées vers des pays tiers que si un niveau adéquat de protection des données est assuré, si l'utilisateur a donné son consentement explicite ou si la loi prévoit une autre forme de permission pour un tel transfert.

## **11. Dispositions finales**

- (1) Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger les données que nous avons recueillies, notamment contre toute manipulation accidentelle ou intentionnelle, toute perte, toute destruction ou toute attaque par des personnes non autorisées. Nos mesures de sécurité sont continuellement améliorées en fonction des avancées technologiques et du développement.
- (2) Compte tenu des avancées technologiques constantes dans nos services, nous mettrons à jour notre politique de confidentialité de temps à autre. Lorsque les modifications de notre politique de confidentialité n'affectent pas l'utilisation des données de compte utilisateur que nous avons déjà, la politique de confidentialité mise à jour entrera en

vigueur à la date de sa publication sur notre site web. Les modifications de notre politique de confidentialité qui affectent notre utilisation de données déjà collectées et stockées ne sont autorisées que si elles sont raisonnables et peuvent être raisonnablement attendues de votre part. Dans ce cas, vous serez informé en temps utile par e-mail, sur nos sites web, dans notre application ou par d'autres moyens. Vous avez le droit de vous opposer à la nouvelle politique de confidentialité dans un délai de 4 semaines à compter de la notification de son entrée en vigueur. Si vous vous opposez à la nouvelle politique, nous nous réservons le droit de résilier la relation contractuelle et de supprimer votre compte utilisateur. Vous êtes réputé accepter la nouvelle politique si vous ne vous y opposez pas dans le délai imparti. Lors de la notification de la nouvelle politique de confidentialité, nous vous informerons de votre droit de vous opposer et de la pertinence du délai d'opposition.