

# Protection des Données à caractère personnel

## 1 - Quelle est l'activité de LeCiseau ?

La société LeCiseau, Société par Actions Simplifiée au capital social de 323 950,70 euros immatriculée au RCS sous le n° 821 520 657 Paris, dont le siège social est situé 15 rue Martel, 75010 Paris, France, exploite une plateforme (« Plateforme »), qui permet la mise en relation de professionnels de la coiffure (« Coiffeurs ») travaillant au sein de salons de coiffure ou en tant que coiffeur indépendant, inscrits sur la Plateforme (« Salons ») et de particuliers souhaitant bénéficier des prestations de coiffure (« Client »).

LeCiseau est responsable de traitement c'est-à-dire qu'il décide des finalités et des moyens du traitement de vos données à caractère personnel.

Le service est réservé aux personnes physiques majeures capables de souscrire des contrats en droit français. L'utilisateur mineur de moins de 15 ans ou incapable doit obtenir le consentement préalable de son responsable légal préalablement à la saisie de ses données sur la Plateforme.

## 2 - Quelles sont les données traitées par LeCiseau ?

LeCiseau traite les données de quatre catégories de personnes concernées :

- **Les données de tout internaute :**
  - Les données de géolocalisation
  - Des données de navigation : adresse IP, logs, système d'exploitation, navigateurs, parcours de navigation
- **Les données des Clients :**
  - Les nom, prénom, email, téléphone, mot de passe : données obligatoires recueillies lors de l'inscription
  - En cas de parrainage, la connexion entre le client filleul et le client parrain
  - Le genre et la date de naissance : données facultatives sur le profil du Client
  - Les avis émis sur les Coiffeurs, les Salons et LeCiseau (données facultatives)
  - Leur historique de réservation et de crédits
  - Les données collectées dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie d'une coiffure réussie (nom, prénom, email, identifiant de réservation, photos de la prestation mise en cause, motifs du mécontentement et type de préjudice subi)
  - Les données collectées dans le cadre de l'exercice du délai de rétractation (nom, prénom, email, adresse, montant de la carte cadeau achetée, date de commande)
- **Les données des Coiffeurs :**
  - Prénom ou pseudo, genre, disponibilités pour réaliser des prestations sont des données obligatoires pour apparaître sur la Plateforme
  - La description et la photo sont des données facultatives
  - Une évaluation des Coiffeurs par les Clients, constituée par une note et/ou un commentaire, associée à chaque Coiffeur
- **Les données du représentant légal du Salon :**
  - Nom, prénom, date de naissance et carte d'identité sont des données obligatoires

En ce qui concerne les informations bancaires obligatoires pour le paiement des prestations réservées sur la Plateforme, elles sont directement collectées et traitées par notre Prestataire de paiement Stripe, via le formulaire de paiement en ligne mise à disposition sur la Plateforme.

A aucun moment, LeCiseau n'a accès à vos informations bancaires.

### **3 - Quelle est l'origine des données collectées ?**

Les données des internautes, des Clients ainsi que celles du Représentant Legal du Salon sont collectées directement auprès de la personne concernée.

Les données des Coiffeurs sont collectées auprès des Salons.

Ces derniers se sont engagés auprès de LeCiseau à :

- Recueillir le consentement explicite et univoque des Coiffeurs aux fins de la transmission de leurs données à caractère personnel à LeCiseau pour la gestion de la Plateforme et à ses Partenaires commerciaux pour la prise de rendez-vous en ligne ;
- Informer les Coiffeurs de leurs droits et de la façon de les exercer tel que précisé au point 10 ;
- Inciter les Coiffeurs à lire la présente Charte.

Les données de navigation de tous les internautes sont collectées via des cookies, à savoir des fichiers textes, pixels, tags déposés sur les terminaux des Clients. Les cookies ne permettent pas d'identifier un individu. Ils sont associés à un navigateur ou un terminal.

Les cookies sont placés uniquement si l'internaute donne son consentement exprès qu'il soit connecté à un compte utilisateur ou non.

Les cookies sont déposés afin de proposer à l'internaute de la publicité ciblée, de réaliser des statistiques d'audience et d'analyser son parcours utilisateur afin d'améliorer son expérience.

Par ailleurs, le cookie analytique Realytics est un cookie de mesure d'audience et statistiques, de ce fait exempt de consentement [selon la CNIL](#), utilisé pour mesurer la performance des campagnes TV des annonceurs sur le digital. En plus de la mesure, Realytics offre des solutions d'optimisation ou de mesure d'audience avancée qui peuvent nécessiter de recueillir un consentement libre, explicite et non équivoque de l'utilisateur. Realytics devient alors un fournisseur de données pour les partenaires de l'annonceur, qui doit s'assurer de la conformité du partenaire opérant. Dans les 2 cas, le cookie Realytics s'engage à respecter les [données collectées](#) et à ne collecter aucune donnée personnelle ou sensible et peut être désactivé depuis [la page opt-out](#) de Realytics.

### **4 - Pourquoi LeCiseau traite ces données ?**

LeCiseau ne traite que les données strictement nécessaires à l'accomplissement des finalités poursuivis.

4.1 Le traitement des données à caractère personnel a pour base légale :

- Le consentement pour les données des Coiffeurs, les données de navigation et de géolocalisation des internautes;
- L'exécution du contrat pour les données des Clients et celles du Responsable légal du Salon ;
- L'intérêt légitime de LeCiseau pour les données collectées dans le formulaire de contact, l'envoi de newsletters et de messages promotionnels, l'envoi d'un code de parrainage ;

- Le respect des obligations légales concernant les documents justificatifs demandés aux fins de vérifications de l'identité du Représentant Légal du Salon dans le cadre de la procédure KYC.

4.2 Les finalités de traitement des données sont les suivantes :

- Gestion de la Plateforme : l'inscription, l'accès à son profil Client, l'accès et la gestion à la fiche pour les salons et coiffeurs, la réservation d'une prestation auprès d'un coiffeur, les notifications par e-mail et par sms pour la confirmation d'un rendez-vous, les notifications de demande d'avis sur le Coiffeur, le Salon et LeCiseau, la publication des notes et des avis, l'historique des recherches, des réservations et des crédits obtenus, les dons réalisés, le parrainage
- Gestion de la relation client : constitution d'un fichier clients pour gérer la relation commerciale, suivi des prospects
- Gestion de la facturation
- Gestion des réclamations notamment dans le cadre de la garantie d'une coiffure réussie
- Gestion des demandes d'exercice du droit de rétractation dans le cadre de l'achat d'une carte cadeau
- Vérification de l'utilisation des crédits (carte cadeau, code promo, parrainage)
- Envoi de messages promotionnels : Newsletters, « bons plans », organisation de jeux concours et de loterie et plus généralement de toute opération promotionnelle
- Statistiques et études : amélioration de l'expérience utilisateur de la Plateforme
- Réponse aux demandes de contact via le formulaire disponible sur la Plateforme
- Respect des obligations légales
- L'amélioration de la convivialité de la Plateforme et l'amélioration de sa visibilité via les partages des réseaux sociaux.

## 5 - A qui sont destinées les données collectées ?

- *Les Données des Clients*

Elles sont exclusivement destinées à LeCiseau ainsi qu'aux Salons. Elles ne sont transmises à aucun partenaires commerciaux à titre gratuit ou onéreux. A l'exception des cas suivants :

- Dans le cadre d'un don : l'email du Client et le montant du don effectué sont transmis à Paygreen dans le cadre de la gestion de la collecte des dons.
- Dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie d'une coiffure réussie : les informations relatives à la nature et les motifs des réclamations acceptées, la date de la prestation initiale, la date de la demande de garantie, la date de la prestation garantie, Le nom du salon de coiffure concerné par la réclamation et celui dans lequel a été faite la prestation compensatoire sont transmises au partenaire Inter Mutuelles Entreprises de LeCiseau. Cependant, à aucun moment des données permettant d'identifier directement les clients ne sont transmises à Inter Mutuelles Entreprises.

- *Les Données des Coiffeurs*

Elles sont destinées à LeCiseau, à ses Clients ainsi qu'aux partenaires commerciaux de LeCiseau afin de leur donner accès à la prise de rendez-vous en ligne.

- *Les données du Représentant Légal du Salon*

Elles sont destinées à LeCiseau ainsi qu'au Prestataire de paiement.

- *Les données de navigation*  
Avec le consentement de l'internautes, elles peuvent être transmises à des régies publicitaires et/ou agences média aux fins de publicités ciblées.

Les données à caractère personnel sont transmises aux sous-traitants de LeCiseau pour les traitements suivants : l'hébergement, le stockage et l'archivage, l'évaluation des Coiffeurs, des Salons et de LeCiseau, la notification par sms et la notification par email, l'amélioration de l'expérience utilisateur, la gestion de la facturation et du calendrier du Salon, la gestion de la relation client, la vérification des conditions d'utilisation des crédits (carte cadeau, code promo, parrainage).

LeCiseau s'engage à choisir des sous-traitants présentant toutes les garanties nécessaires au titre de la protection des données à caractère personnel.

En outre, LeCiseau peut être amené, pour répondre à ses obligations légales, à transférer vos données aux organismes publics, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels et les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances.

## **6 - Réseaux sociaux**

### 6.1 Les icônes de partage

Vous avez la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter et Facebook, figurant sur la Plateforme.

Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité du Site et aident à sa promotion via les partages.

Lorsque vous cliquez sur ces boutons, cela vous permet de partager sur votre Facebook le site LeCiseau.

LeCiseau ne récupère aucune information de vos comptes Facebook ou Twitter lors de l'utilisation de ces icônes.

### 6.2 Inscription via Facebook

L'inscription à LeCiseau est possible à l'aide de votre compte Facebook. Si vous vous connectez selon cette méthode, Facebook partagera certaines données à caractère personnel de votre compte Facebook avec LeCiseau. Cela comprend votre prénom, votre nom, votre adresse e-mail.

Ces informations sont recueillies par Facebook et nous sont communiquées conformément à la politique de confidentialité de Facebook (<https://www.facebook.com/about/privacy/>). Vous pouvez contrôler les informations que Facebook nous communique à l'aide des paramètres de confidentialité de votre compte Facebook.

Les informations collectées par LeCiseau ne sont en aucun cas transmises à Facebook.

## **7 - Combien de temps LeCiseau conserve les données ?**

### 7.1 Concernant les données relatives à la gestion des Clients, des Coiffeurs et prospects :

Les données à caractère personnel des Clients et des Coiffeurs ne sont conservées que pour la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Les données des Clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Toutefois, les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, devant être conservées au titre du respect d'une obligation légale, le seront pendant la durée prévue par la loi en vigueur.

Les données collectées via le formulaire de contact ainsi que celles relatives à un prospect non client sont conservées pendant trois ans à compter de leur collecte.

Au terme de ce délai de trois ans, LeCiseau pourra reprendre contact pour savoir si le prospect souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales.

## 7.2 Concernant les cookies

Les informations stockées dans le terminal des utilisateurs (ex : cookies), ou tout autre élément utilisé pour identifier les utilisateurs et permettant leur traçabilité, sont conservés pendant treize mois.

## **8 - Comment sont assurées la sécurité et la confidentialité des données ?**

LeCiseau a mis en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, compte tenu de la nature des données traitées, afin d'assurer leur sécurité et leur confidentialité.

## **9 - Les données sont-elles transférées hors UE ?**

Plusieurs sous-traitants de LeCiseau sont basés aux Etats-Unis dont la législation en matière de protection des données personnelles diffère de celle applicable au sein de l'Union européenne. Cependant, ces sous-traitants ont adhéré au dispositif du Privacy Shield (<https://www.privacyshield.gov/>) et présentent des garanties suffisantes au regard du RGPD.

## **10 - Comment exercer les droits sur les données traitées par LeCiseau ?**

Les données collectées lors de l'inscription sont indispensables pour accéder aux services de la Plateforme.

Selon la base légale du traitement, toute personne dont les données à caractère personnel ont été collectées dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, ainsi qu'un droit à la portabilité des données la concernant. Toute personne dispose également d'un droit d'opposition et de limitation du traitement. Ces droits peuvent être exercés sur simple demande à [dpo@leciseau.fr](mailto:dpo@leciseau.fr).

Les Clients ont accès à leurs données directement à partir de leur profil et peuvent les modifier. Seule l'adresse email ne peut pas être modifiée directement et une demande doit être envoyée à [dpo@leciseau.fr](mailto:dpo@leciseau.fr).

Lorsque la collecte est basée sur le consentement, à savoir les données des Coiffeurs et les données de navigation des internautes, ils peuvent retirer à tout moment leur consentement à l'adresse suivante : [dpo@leciseau.fr](mailto:dpo@leciseau.fr).

En ce qui concerne les données dont la collecte repose sur l'intérêt légitime (formulaire de contact, newsletters, messages promotionnels, gestion de la relation avec le salon, publication des avis, parrainage), LeCiseau s'est assuré de la stricte nécessité des données collectées au regard de son intérêt légitime. Ainsi, LeCiseau a opéré une mise en balance entre les droits et intérêts en cause, et vérifié dans ce cadre que ses intérêts ne créaient pas de déséquilibre au détriment des droits et intérêts des personnes dont les données sont traitées.

Outre, la possibilité de s'adresser directement à LeCiseau, les Coiffeurs peuvent également demander au Responsable de leur Salon de modifier directement les données à caractère personnel les concernant à partir du profil du Salon sur la Plateforme.

Conformément à l'article 40-1-II de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée peut transmettre à LeCiseau des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès à l'adresse suivante : [dpo@leciseau.fr](mailto:dpo@leciseau.fr).

#### *Sur les cookies*

Les internautes peuvent configurer leur logiciel de navigation afin que des cookies soient enregistrés dans leur terminal ou qu'ils soient rejetés systématiquement ou selon leur émetteur.

Pour connaître les modalités applicables à la gestion des cookies stockés dans un navigateur, il convient de consulter le menu d'aide du navigateur ainsi que la rubrique du site de la Commission Nationale de l'Informatique & des Libertés disponible sur le lien suivant : <http://www.cnil.fr/vos-libertes/vos-traces/les-cookies/>

#### **11 - Qui contacter ?**

Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, il vous suffit de nous adresser un email à [dpo@leciseau.fr](mailto:dpo@leciseau.fr).

En cas de difficulté pour l'exercice de vos droits ou pour toute réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous disposez du droit de saisir la CNIL.

Version en vigueur le 10 mai 2020