RGPD - Avis de confidentialité pour les Clients

Objet et contexte du présent avis de confidentialité

Tunstall Vitaris s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels que vous nous avez communiqués. Le présent avis de confidentialité décrit comment nous recueillons et utilisons vos informations personnelles pendant et après votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance, conformément au règlement général sur la protection des données RGPD.

Tunstall / Vitaris est le processeur et/ou le contrôleur des données personnelles que vous nous fournissez, dans le cadre du contrat de service(s) et/ou de téléassistance. Nous avons ainsi l'obligation de protéger vos données et pour ce faire, nous nous engageons à respecter les lois et les règlements en vigueur.

Tunstall Vitaris se réserve le droit de mettre à jour cet avis de confidentialité à tout moment, qui ne fait pas partie du contrat de service(s) et/ou de téléassistance.

Champ d'application du présent avis de confidentialité

Cet avis de confidentialité s'applique à toutes les parties du groupe Tunstall à l'échelle internationale, à l'exception de tout territoire où le champ d'application de RGPD n'est pas obligatoire. L'avis fait référence aux lois et règlement en vigueur des pays où il est appliqué, et les spécificités nationales sont prises en compte.

Le présent avis s'applique à tous les usagers d'un contrat de service(s) et/ou de téléassistance, nouveaux ou anciens, pour qui il est nécessaire de détenir et/ou de traiter des renseignements personnels.

Comment vos informations seront utilisées

1. Tunstall / Vitaris a besoin de conserver et de traiter les informations vous concernant dans le cadre habituel de votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance. Les informations que nous détenons et traitons ne sont utilisées qu'à des fins de fourniture de service(s) et/ou de téléassistance, ainsi que de d'administration. Nous les conservons et les utilisons pour une exploitation dans l'entreprise, ainsi que pour communiquer avec vous de manière efficace,

Tunstall Vitaris, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
t: 03 85 73 05 05 e: contact@vitaris.fr w: vitaris.fr @tunstallvitaris

légale et appropriée, pendant la période de prospection, pendant la durée de votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance, ainsi qu'à la fin de ce dernier.

Nous n'utilisons vos renseignements personnels que lorsque la loi nous le permet. Cela inclut : l'utilisation des informations pour nous permettre de nous conformer au contrat de service(s) et/ou de téléassistance ; pour nous conformer aux exigences légales ; lorsqu'il est nécessaire de poursuivre les intérêts légitimes de la société et de protéger notre position légale en cas de poursuites judiciaires ; pour protéger vos intérêts ; lorsque cela est nécessaire, dans l'intérêt public.

Si vous ne fournissez pas ces données, nous pourrions ne pas être en mesure, dans certaines circonstances, d'exécuter certains termes du contrat de service(s) et/ou de téléassistance, ou nous pourrions être empêchés de nous conformer à nos obligations légales. Dans ce cas, nous vous informerons des conséquences de ne pas fournir ces données.

En plus de ces raisons légales, nous pouvons également recueillir et utiliser d'autres données non essentielles, pour lesquelles votre consentement sera préalablement demandé.

2. En tant que société à vocation commerciale, nous pouvons parfois avoir besoin de traiter vos données pour poursuivre nos intérêts commerciaux légitimes, comme par exemple pour prévenir la fraude, ou à des fins administratives.

3. Par données personnelles, ou renseignements personnels, il est entendu toutes informations sur une personne, à partir de laquelle cette personne peut être identifiée. Les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet comprennent des documents et des données, par exemple :

- Votre nom, titre, adresses, numéros de téléphone, adresse électronique personnelle, date de naissance, sexe, état civil, détails sur le plus proche parent, détails sur le permis de conduire.
- Vos contacts désignés.
- Les courriers échangés avec l'entreprise, ainsi que votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance et toute modification de celui-ci.
- Correspondances échangées entre nous.
- Les informations nécessaires à la facturation, par exemple, les coordonnées bancaires, les numéros RIB ou IBAN.
- Historiques des appels et des différentes interventions demandées et/ou réalisées.
- Enregistrements des conversions audio.
- Des images et des photographies de vidéosurveillance.

Tunstall Vitaris, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
t: 03 85 73 05 05 e: contact@vitaris.fr w: vitaris.fr @tunstallvitaris

4. Il est possible qu'il soit fait référence à vos données personnelles dans de nombreux documents et dossiers produits par la société.

5. Certaines données personnelles, ne peuvent, de par l'application de la loi française, être enregistrées et utilisées. Ainsi, origine raciale ou ethnique, opinions politiques, croyances religieuses et philosophiques, appartenance syndicale, orientation sexuelle, etc., sont des données personnelles qui ne peuvent et ne seront pas détenues par la société.

6. Nous ne divulguons des informations vous concernant à des tiers uniquement si nous en avons l'obligation légale ou pour nous conformer à des obligations contractuelles (par exemple, nous pouvons être amenés à transmettre certaines informations pour des prises en charge).

7. Nous pouvons transférer des informations vous concernant à d'autres sociétés du Groupe Tunstall à des fins liées à votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance.

8. Dans des circonstances limitées et nécessaires, vos informations peuvent être transférées en dehors de l'UE ou à une organisation internationale pour se conformer à nos exigences légales ou contractuelles. Dans de telles circonstances, nous vous demanderions préalablement votre consentement, et nous procéderions, avant le transfert, à des évaluations de l'impact de la protection des données (DPIA) et mettrions en place des mesures de protection pour assurer la sécurité de vos données.

9. Nous n'utilisons pas la prise de décision automatisée ou le profilage. Consulter le paragraphe 12h plus après pour plus d'informations.

10. Vos données personnelles seront conservées pendant une période de sept (7) ans après la date de fin de votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance et seront stockées en France.

Tunstall Vitaris, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
t: 03 85 73 05 05 e: contact@vitaris.fr w: vitaris.fr @tunstallvitaris

11. Si, à l'avenir, nous avions l'intention de traiter vos données personnelles pour une finalité autre que celle pour laquelle elles ont été collectées, nous vous fournirions, à ce moment, des informations sur cette finalité, et nous vous demanderions préalablement votre consentement.

Vos droits

12. En vertu du Règlement général sur la protection des données (GDPR), vous avez certains droits concernant vos données personnelles. Ces droits sont les suivants :

a) être informé de ce que nous faisons de vos données,
   - Par le biais de cet avis, nous expliquons dans un langage simple à quoi servent les données personnelles recueillies,
   - Nous utilisons les données que nous détenons sur vous pour réaliser les prestations indiquées dans votre contrat de service(s) et/ou de téléassistance, ainsi que les traitements requis par la loi et la fiscalité,
   - Nous pouvons également utiliser vos données pour vous proposer des services non essentiels,

b) voir quelles données nous détenons sur vous
   - Vous avez le droit de connaitre quelles données personnelles vous concernant nous détenons, et le traitement qu'il en est fait. Ces informations vous seront fournies sur demande, dans un délai d'un mois et sans frais. Pour ce faire, le document « Demande d'accès aux données personnelles » est disponible auprès de votre délégué à la protection des données.

c) corriger vos données si elles sont inexactes.
   - Nous avons l'obligation de nous assurer que les données que nous détenons sur vous sont exactes. À cette fin, nous pouvons vous demander périodiquement de confirmer certains détails, par exemple, le numéro de téléphone, l'adresse, etc.
   - Vous pouvez nous faire part de tout changement qui devrait être fait. Pour ce faire, le document « Demande de rectification de données personnelles » est disponible auprès de votre délégué à la protection des données.
   - Nous devons effectuer les rectifications dans un délai d'un mois et nous ne vous facturerons pas pour cela.
   - En outre, nous informerons tous les tiers avec lesquels nous avons partagé vos données qu'une correction est nécessaire et nous vous informerons de l'identité de ces tiers.

d) effacer vos données dans certaines circonstances.
   - Lorsque les données ne sont pas nécessaires au traitement, ou lorsque vous retirez votre consentement, ou lorsque vous vous opposez à un traitement pour lequel nous n'avons aucune raison légitime de détenir les données, vous pouvez demander que ces données soient effacées.

Tunstall Vitaris, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
t: 03 85 73 05 05 e: contact@vitaris.fr w: vitaris.fr @tunstallvitaris

- Le document « Demande d'effacement des données personnelles » est disponible auprès de votre délégué à la protection des données.
- L'effacement des données n'est pas un droit absolu. Lorsque nous sommes tenus de conserver les données pour une raison légale, nous rejetterons la demande d'effacement des données et expliquerons nos raisons.
- Si nous pouvons accepter votre demande d'effacement, les données en question seront effacées dans un délai d'un mois et rien ne sera facturé. Exceptionnellement, si la demande est complexe, il se peut que nous ayons besoin de plus de temps pour y parvenir. Dans ce cas, vous serez informé de cette exception et la période de prolongation ne dépassera pas deux(2) mois.

e) limiter le traitement de vos données
   - Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données, tout en permettant qu'elles soient conservées dans nos systèmes. Cela pourrait vous permettre de nous demander, par exemple, de suspendre le traitement des renseignements personnels vous concernant si vous voulez en établir l'exactitude ou la raison de leur traitement.

f) à votre demande, faire envoyer vos données à un tiers.
   - Vous pouvez demander que vos données soient transmises à un tiers. Nous fournirons ceci dans un format structuré lisible par machine (typiquement CSV, ou dans un autre format ouvert si cela convient mieux). Nous vous le fournirons dans un délai d'un mois et rien ne sera facturé.

g) s'opposer à notre traitement
   - Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données si votre opposition est fondée sur l'une des trois raisons suivantes :
     1. Le traitement est basé sur les intérêts légitimes de la société et qu'il y a quelque chose dans votre situation particulière qui vous incite à vous opposer au traitement sur cette base.
     2. Vos données sont utilisées à des fins de prospection commerciale.
     3. Vos données sont utilisées à des fins de recherche scientifique et d'analyse statistique.

h) être informé de toute prise de décision automatisée et de tout profilage que nous pourrions utiliser.
   - En général, nous n'utilisons pas vos données personnelles pour automatiser la prise de décision ou le profilage. (Il s'agit de prendre une décision ou d'évaluer certaines choses au sujet d'une personne uniquement par des moyens automatisés, sans aucune intervention humaine).
     Si la Société décide d'utiliser de tels mécanismes à l'avenir, nous vous informerons de la nature du traitement, vous fournirons une méthode simple pour demander une intervention humaine ou contester une décision, et nous effectuerons des vérifications régulières pour nous assurer que le système fonctionne comme prévu.

13. Si vous avez donné votre consentement pour le traitement de certains éléments de vos données personnelles, vous avez le droit (dans certaines circonstances) de retirer ce

Tunstall Vitaris, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
t: 03 85 73 05 05 e: contact@vitaris.fr w: vitaris.fr @tunstallvitaris

consentement à tout moment. Cela n'affectera pas la licéité du traitement avant le retrait de votre consentement. Pour retirer votre consentement au traitement de données spécifiques, vous pouvez le retirer via le même système que celui que vous avez fourni à l'origine, ou vous pouvez contacter le délégué à la protection des données.

14. Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente de votre pays si vous pensez que nous n'avons pas respecté les exigences du RGPD concernant vos données personnelles. En France, l'autorité de surveillance compétente est la CNIL.

15. Tunstall Healthcare Group est le responsable du traitement et le sous-traitant des données aux fins du RGPD.

16. Si vous avez des questions au sujet du présent avis de confidentialité ou des préoccupations quant à la façon dont vos données sont traitées, vous pouvez communiquer avec l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- Le délégué à la protection des données pour Vitaris peut être contacté à l'adresse suivante : TUNSTALL / Vitaris, 90A allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot, France.
- Votre service des ressources humaines
- Le responsable de la protection des données du groupe TUNSTALL peut être contacté à l'adresse suivante : Tunstall Healthcare Group, Whitley Lodge, Whitley, Whitley, Yorkshire, DN14 0HR, Royaume-Uni.

Tunstall Vitaris, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
t: 03 85 73 05 05 e: contact@vitaris.fr w: vitaris.fr @tunstallvitaris