

Mentions légales & RGPD

(SNS SOLUTIONS)

Définitions

Contenu : Ensemble des éléments constituant l'information présente sur le Web service et l'application mobile SNS SOLUTIONS, notamment textes – images – vidéos.

Informations clients : Ci-après dénommé « Information (s) » qui correspondent à l'ensemble des données personnelles susceptibles d'être détenues par SNS SOLUTIONS pour la gestion de votre compte, de la gestion de la relation client et à des fins d'analyses et de statistiques.

Utilisateur : Internaute se connectant, utilisant le web service et/ou l'application mobile susnommés.

Informations personnelles : « Les informations qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent » (article 4 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978).

Les termes « données à caractère personnel », « personne concernée », « sous-traitant » et « données sensibles » ont le sens défini par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679)

1. Présentation du web service et de l'application mobile.

En vertu de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé aux utilisateurs du web service et/ou de l'application l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi :

Propriétaire : SNS SOLUTIONS - N° SIRET 45160997800023 - Numéro de TVA : FR03451609978 – Espace Valentine, Bâtiment B, Montée de Saint Menet, 13011 Marseille France.

Webmaster : SNS Solutions – 04 91 03 04 35 - 1 Montée de Saint-Menet, 13011 Marseille

Hébergeur : OVH – 2 rue Kellermann 59100 Roubaix 1007

Délégué à la protection des données : contact@snsolutions.fr

2. Conditions générales d'utilisation du web service, de l'application mobile et des services proposés.

Le Web Service & l'application mobile constituent une œuvre de l'esprit protégée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et des Réglementations Internationales applicables. Le Client ne peut en aucune manière réutiliser, céder ou exploiter pour son propre compte tout ou partie des éléments ou travaux du web service & de l'application mobile.

L'utilisation des services de SNS SOLUTIONS implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales d'utilisation ci-après décrites. Ces conditions d'utilisation sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment, les utilisateurs du web service & de l'application mobile sont donc invités à les consulter de manière régulière.

Les services de SNS SOLUTIONS sont normalement accessibles à tout moment aux utilisateurs. Une interruption pour raison de maintenance technique peut être toutefois décidée par SNS SOLUTIONS, qui s'efforcera alors de communiquer préalablement aux utilisateurs les dates et heures de l'intervention. Le web service et l'application mobile sont mis à jour régulièrement. De la même façon, les mentions légales peuvent être modifiées à tout moment : elles s'imposent néanmoins à l'utilisateur qui est invité à s'y référer le plus souvent possible afin d'en prendre connaissance.

3. Description des services fournis.

Le web service et l'application mobile SNS SOLUTIONS ont pour objet :

La déclaration simplifiée des tickets

Soucieux de la qualité de nos prestations, l'application helpdesk de SNS SOLUTIONS vous aide au quotidien dans la déclaration et le suivi de vos tickets ou de vos incidents. Un formulaire permet à l'utilisateur de qualifier son ticket très facilement et d'y joindre des pièces complémentaires (photos, documents Word, Excel, pdf, etc ...).

Le suivi et traitement des tickets

Grâce à cet outil de gestion des tickets vous allez pouvoir gérer tout le cycle de vie de vos tickets. De sa création à sa résolution, nous souhaitons apporter une meilleure assistance auprès de vos collaborateurs. Chaque utilisateur ayant droit peut déclarer un ticket via l'application et connaître l'état d'avancement de la résolution de son ticket. Il peut y apporter des informations complémentaires à chaque instant. Notre service support prend alors en charge le ticket, le priorise, demande éventuellement des informations complémentaires et le traite dans les délais contractualisés avec notre entreprise.

Pilotage et suivi des SLA

Différents tableaux vous permettent d'avoir un suivi de vos tickets et de leur priorité au sein de la file d'attente. En 1 clic vous disposez d'indicateurs concernant les SLA, la ventilation des tickets mois par mois, la répartition par type pour vous permettent de suivre en temps réel le nombre de tickets ouverts et fermés, les temps de résolution des incidents. »

4. Propriété intellectuelle et contrefaçons.

SNS SOLUTIONS est propriétaire des droits de propriété intellectuelle et détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le web service, notamment les textes, images, graphismes, logos, vidéos, icônes et sons. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du web service et/ou de l'application, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de SNS SOLUTIONS.

Toute exploitation non autorisée du web service et/ou de l'application mobile ou de l'un des éléments qu'ils contiennent seront considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

5. Limitations de responsabilité.

SNS SOLUTIONS agit en tant qu'éditeur de SNS SOLUTIONS est responsable de la qualité et de la véracité du contenu qu'il publie.

SNS SOLUTIONS ne pourra être tenu responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'utilisateur, lors de l'accès à SNS SOLUTIONS, et résultant soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité.

SNS SOLUTIONS ne pourra également être tenu responsable des dommages indirects (tels par exemple qu'une perte de marché ou perte d'une chance) consécutifs à l'utilisation de SNS SOLUTIONS. Des espaces interactifs (possibilité de poser des questions dans l'espace contact) sont à la disposition des utilisateurs. SNS SOLUTIONS se réserve le droit de supprimer, sans mise en demeure préalable, tout contenu déposé dans cet espace qui contreviendrait à la législation applicable en France, en particulier aux dispositions relatives à la protection des données. Le cas échéant, SNS SOLUTIONS se réserve également la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie ...).

6. Gestion des données personnelles.

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Economie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

6.1 Responsables de la collecte des données personnelles

En tant que responsable du traitement des données qu'il collecte, SNS SOLUTIONS s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur.

6.2 Finalité des données collectées

Pour utiliser notre application, vous avez besoin d'ouvrir un compte.

Notre application utilise Google Analytics qui est un service offert par Google et qui génère des statistiques détaillées sur le trafic de notre application. Ce service est fourni par Google conformément à la politique de confidentialité de Google.

À QUOI SERVENT LES INFORMATIONS ?

- Votre adresse e-mail est utilisée pour : enregistrer votre compte puis vous connecter à votre compte et enfin pour vous contacter ou vous proposer des offres de SNS SOLUTIONS.
- Votre nom d'utilisateur est utilisé pour enregistrer votre compte et vous connecter à votre compte. Lorsque vous utilisez les fonctionnalités de notre application, telles la création d'un ticket ou encore l'ajout de photos, votre nom d'utilisateur est utilisé pour afficher ce que vous publiez.
- Votre adresse e-mail peut également être utilisée dans le but de vous envoyer notre newsletter, uniquement si vous nous donnez votre consentement séparé.
- Lors de l'inscription à notre application, vous pouvez nous donner un consentement distinct pour recevoir sur votre email des informations sur nos partenaires.
- Nous ne divulguons aucune de vos données personnelles.

DIVULGUONS-NOUS DES INFORMATIONS AUX PARTIES EXTÉRIEURES ?

- En dehors de ce que nous avons écrit ci-dessus, nous ne partageons aucune de vos informations, y compris votre nom d'utilisateur et adresse e-mail, avec des tiers, sauf si la loi l'exige. SNS SOLUTIONS ne commercialise pas vos données personnelles qui sont donc uniquement utilisées par nécessité ou à des fins statistiques et d'analyses.

6.3 Liste des données collectées

- Identité (nom / Prénom), adresse, adresse mail, numéro de téléphone, département, ville, rôle et le nom de l'entreprise.
- Données de connexion (identifiants de connexion, mots de passe)

7.4 Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les Utilisateurs de <https://www.snsolutions.fr> disposent des droits suivants :

- **droit d'accès** (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des Utilisateurs droit de verrouillage ou d'effacement des données des Utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite
- **droit de retirer** à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD)
- **droit à la limitation** du traitement des données des Utilisateurs (article 18 RGPD)
- **droit d'opposition au traitement des données** des Utilisateurs (article 21 RGPD)
- droit à la portabilité des données que les Utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD)

Si l'Utilisateur souhaite savoir comment <https://www.snsolutions.fr> utilise ses Données Personnelles, demander à les rectifier ou s'oppose à leur traitement, l'Utilisateur peut contacter SNS SOLUTIONS par écrit à l'adresse suivante :

SNS SOLUTIONS

Espace Valentine, Bâtiment B, Montée de Saint Menet, 13011 Marseille France.

Les demandes de suppression de Données Personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à <https://www.snsolutions.fr> par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les Utilisateurs de <https://www.snsolutions.fr> peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

8. Notification d'incident

Quels que soient les efforts fournis, aucune méthode de transmission sur Internet et aucune méthode de stockage électronique n'est complètement sûre. Nous ne pouvons en conséquence pas garantir une sécurité absolue. Si nous prenions connaissance d'une brèche de la sécurité, nous avertirions les utilisateurs concernés afin qu'ils puissent prendre les mesures appropriées. Nos procédures de notification d'incident tiennent compte de nos obligations légales, qu'elles se situent au niveau national ou européen. Nous nous engageons à informer pleinement nos clients de toutes les questions relevant de la sécurité de leur compte et à leur fournir toutes les informations nécessaires pour les aider à respecter leurs propres obligations réglementaires en matière de reporting.

Aucune information personnelle de l'utilisateur du web service et/ou de l'application mobile n'est publiée à l'insu de l'utilisateur, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat de <https://www.snsolutions.fr> et de ses droits permettrait la transmission des dites informations à l'éventuel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis à vis de l'utilisateur des services de SNS SOLUTIONS.

Sécurité

Pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et des Données Personnelles de Santé, <https://www.snsolutions.fr> utilise des réseaux protégés par des dispositifs standards tels que par pare-feu, la pseudonymisation, l'encryption et mot de passe et plus généralement un certificat SSL.

Lors du traitement des Données Personnelles, <https://www.snsolutions.fr> prend toutes les mesures raisonnables visant à les protéger contre toute perte, utilisation détournée, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction.

9. Droit applicable et attribution de juridiction.

Tout litige en relation avec l'utilisation des services de SNS SOLUTIONS est soumis au droit français. En dehors des cas où la loi ne le permet pas, il est fait attribution exclusive de juridiction aux tribunaux compétents de Marseille