

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Notre société SENDAO attache une importance particulière à la protection des données personnelles et au respect de la vie privée de ses partenaires commerciaux et, plus généralement, de toute personne concernée par ses activités.

À ce titre, nous nous engageons à assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données à caractère personnel que nous sommes amenés à traiter.

Les opérations sur les données personnelles sont réalisées par notre société SENDAO dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment du Règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « **RGPD** ») et de l'ensemble des dispositions de la réglementation française applicable en la matière, telle que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

Notre Délégué à la Protection des Données Personnelles est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Vous pouvez le contacter à l'adresse suivante : dpo_sendao@sendao.eu.

TABLE DES MATIERES :

1. Quel est l'objet de la présente politique ?

2. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

3. Quelles sont les personnes concernées par la présente politique ?

4. Qui est le responsable du traitement des données ?

5. Dans quel contexte vos données peuvent être collectées ?

6. Quels sont les objectifs poursuivis lors du traitement de vos données ?

7. Quels sont les destinataires de vos données ?

8. Vos données font-elles l'objet d'un transfert hors Espace économique européen ?

9. Comment et pendant combien de temps vos données sont-elles conservées ?

10. Quelles sont les données concernées par nos traitements ?

11. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

12. Quelles sont les mesures de sécurité permettant la protection de vos données ?

1. QUEL EST L'OBJET DE LA PRESENTE POLITIQUE ?

La présente politique de protection de données personnelles a pour objectif de vous informer des conditions dans lesquelles SENDAO procède à la collecte de vos données personnelles, du traitement qui en est fait et sur quel fondement, de leur conservation et de vos droits. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

2. QU'EST-CE QU'UNE DONNEE PERSONNELLE ?

Une « donnée personnelle » ou « donnée à caractère personnel » désigne toute information relative à une personne physique permettant de l'identifier directement (par ex. : son nom, son prénom, son adresse postale ou son adresse e-mail) ou indirectement (par ex. : un identifiant utilisateur, une adresse IP, des données de navigation, etc.).

3. QUELLES SONT LES PERSONNES CONCERNEES PAR LA PRESENTE POLITIQUE ?

La présente politique de protection des données personnelles concerne toute personne dont les données sont traitées par SENDAO, qu'il s'agisse de partenaires commerciaux, prospects, clients, utilisateurs, fournisseurs ou des visiteurs de notre site internet.

4. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNEES ?

Le responsable du traitement est la personne morale qui détermine les objectifs et la manière de réaliser les traitements de données personnelles.

A ce titre, la société SENDAO, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 243 Allée Théodore Monod, Technopole Izarbel, 64210 Bidart, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 517 727 251, est responsable du traitement de vos données personnelles.

5. DANS QUEL CONTEXTE VOS DONNEES PEUVENT ETRE COLLECTEES ?

Vos données personnelles peuvent notamment être collectées dans les cas suivants :

- votre visite sur notre site ;
- la formation ou exécution de nos contrats ;
- nos actions de prospection ;
- votre demande de contact ;
- la collecte sur des sources accessibles au public (par ex. BOAMP, JOUE...) ;
- la collecte sur des sources non accessibles au public (nos fournisseurs de données) ;

- vos interactions sur nos contenus avec les réseaux sociaux ;
- l'exercice de vos droits relatifs aux données personnelles.

Lorsque nous sommes amenés à collecter vos données personnelles directement auprès de vous par le biais d'un formulaire de contact, certaines informations doivent être renseignées obligatoirement, tandis que d'autres restent facultatives. Dans ce cas, nous vous indiquons quelles informations sont obligatoires par un astérisque.

6. QUELS SONT LES OBJECTIFS POURSUIVIS LORS DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES ?

6.1 Traitement de vos données personnelles en tant que client, utilisateur ou prospect

Nous sommes amenés à traiter vos données personnelles en tant que client, utilisateur ou prospect selon les fondements et les objectifs suivants, en notre qualité de responsable de traitement :

Les traitements concernant nos clients, utilisateurs et prospects	
<i>Finalité du traitement</i>	<i>Base juridique du traitement</i>
Prendre en compte et exécuter votre commande de services	Exécution du contrat conclu entre vous et nous
Gérer la relation client : mise à disposition d'un service client accessible par téléphone, e-mail	
Gérer la facturation et les paiements	
Gérer les impayés et le contentieux	
Enregistrer votre acceptation de nos conditions générales d'utilisation	
Prendre en compte et répondre à votre demande de contact	Exécution du contrat conclu entre vous et nous ou de mesures précontractuelles prises à votre demande Ou notre intérêt légitime
Créer et gérer votre compte utilisateur	Exécution du contrat conclu entre vous et nous ou de mesures précontractuelles prises à votre demande
Effectuer des campagnes de publicité en ligne et en mesurer l'efficacité	Votre consentement
Mesurer l'audience de nos sites et analyser votre usage de notre plateforme par le biais de traceurs	
Réaliser des enquêtes de satisfaction et sondages	Notre intérêt légitime à développer notre activité commerciale
Collecter et tenir à jour vos informations dans une base de données dédiée	

Elaborer des statistiques commerciales	
Réaliser des actions de prospection commerciale et de fidélisation par téléphone et par email, et tenir ces données à jour	
Réaliser des statistiques de l'utilisation de la plateforme par nos utilisateurs	
Envoyer des informations concernant nos produits et services à nos utilisateurs actifs	
Améliorer nos produits et services	Notre intérêt légitime à développer notre activité commerciale Ou votre intérêt légitime à bénéficier d'une expérience optimisée
Lutter contre la fraude (notamment sur les paiements ou prélèvements effectués)	Notre intérêt légitime à prévenir la fraude
Traiter vos demandes d'exercice des droits liés à la protection de vos données personnelles	Notre obligation légale

6.2 Traitement de vos données personnelles en tant que fournisseur

Nous sommes amenés à traiter vos données personnelles en tant que fournisseur selon les fondements et les objectifs suivants, en notre qualité de responsable de traitement :

Les traitements concernant les fournisseurs	
<i>Finalité du traitement</i>	<i>Base juridique du traitement</i>
Gérer la relation avec nos fournisseurs	Notre intérêt légitime commercial
Traiter vos demandes d'exercice des droits liés à la protection de vos données personnelles	Notre obligation légale

7. QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Seules les personnes et entités dûment autorisées par WANAO peuvent accéder à certaines données à caractère personnel traitées. En fonction des traitements effectués décrits ci-dessus, certaines de vos données personnelles peuvent être ainsi transmises ou mises à disposition aux destinataires suivants :

- **Le personnel habilité des sociétés du Groupe Intescia dont fait partie SENDAO**
:

- via ses services marketing, commercial, relation client, prospection, administratifs, informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques, et la Direction ;
 - à des fins de mutualisation de certains services, d'optimisation de l'expérience client, d'amélioration de la qualité du service, ainsi qu'aux fins de prospection pour des services similaires ou complémentaires fournis par des sociétés du Groupe.
- **Nos sous-traitants.** Ils assurent des prestations pour notre compte :
 - Hébergeurs et prestataires assurant la sécurité des sites ;
 - Outils d'envoi d'emailing ;
 - Gestionnaires de formulaires ;
 - Outils d'analyse de vos usages et de mesures d'audience ;
 - Outils liés au service client et assistance, de téléphonie et d'enregistrement des appels, de gestion de la relation client ;
 - Outils de facturation, paiement, etc.

Nous choisissons avec soin nos sous-traitants ; ces derniers sont tenus d'une obligation de confidentialité et de sécurité et nous demeurons responsables du traitement de vos données à caractère personnel.

- Les autorités judiciaires et/ou administratives pour satisfaire à des obligations légales ou réglementaires, ainsi que les conseils de SENDAO dans le cadre de procédures judiciaires ou de litiges ;
- En cas de restructuration, de fusion ou de cession : tiers concernés ;
- En ce qui concerne les données mises à disposition sur nos plateformes dans le cadre de notre activité : clients ayant souscrit à nos produits ou services.

8. VOS DONNEES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN ?

Nous privilégions, dans la mesure du possible, le traitement et l'hébergement des données personnelles au sein de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. Cependant, des transferts vers des pays tiers peuvent intervenir lorsque cela est nécessaire. Dans ce cas, de tels transferts sont encadrés afin d'assurer un niveau de protection suffisant et approprié de vos données.

9. COMMENT ET PENDANT COMBIEN DE TEMPS VOS DONNEES SONT-ELLES CONSERVEES ?

Nous gérons vos données personnelles selon trois phases :

- Une phase active où les données sont conservées en base « active » : vos données personnelles sont alors accessibles uniquement par les personnes ayant un besoin opérationnel à y accéder afin de réaliser les traitements autorisés.
- Une phase d'archivage (pour un temps supplémentaire à la conservation en base « active ») lorsque cela est nécessaire : vos données personnelles sont alors archivées avec un accès restreint et pour une durée limitée.
- Une phase de suppression ou d'anonymisation : à l'issue de l'archivage supplémentaire, vos données personnelles sont supprimées ou anonymisées (de telle sorte qu'elles ne peuvent plus constituer une donnée personnelle vous identifiant).

Vos données personnelles sont conservées pour le temps nécessaire aux besoins de leur traitement, de notre relation client le cas échéant et l'exécution des contrats et dans les limites spécifiquement édictées réglementairement ; nous sommes susceptibles de conserver vos données personnelles en archivage pour les besoins de conservation d'éléments justificatifs comptables, fiscaux ou probatoires pour la durée des prescriptions applicables. Cette durée peut être prolongée en cas de contentieux.

Nous vous indiquons ci-après les durées de conservation s'appliquant aux données et traitements suivants :

Catégorie de données	Nature des données	Finalité	Durée de conservation
Données relatives à nos prospects	Ensemble de données	Prospection	3 ans à compter de la collecte des données ou de la dernière action positive de votre part
Données relatives à nos clients ou utilisateurs	Données liées au compte client	Gestion de votre compte client professionnel ou utilisateur (accès au service) Envoi d'informations relatives à nos produits et services	3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou d'inactivité du compte Puis archivées 2 ans

	Données traitées en lien avec vos questions et interactions sur notre chatbot basé sur l'IA	Améliorer nos produits et services (améliorer la qualité des réponses fournies)	1 an à compter de votre question ou interaction avec le chatbot
	Données relatives à l'exécution du contrat (ex : nom, prénom, autres données présentes sur les factures...)	Facturation et respect des obligations comptables	10 ans à compter de la signature du dernier bon de commande (à compter de la clôture de l'exercice comptable associé)
	Données de paiement	Paiement du service	Numéro de carte bancaire : uniquement pendant la durée de la transaction, sauf accord exprès contraire CVV : durée de la transaction
	Informations collectées par l'intermédiaire des traceurs	Analyse de l'usage de la plateforme, gérer la relation client et personnaliser nos communications	6 mois à compter de la collecte de la donnée
Données relatives aux visiteurs de notre site	Informations collectées par l'intermédiaire des traceurs	Mesure d'audience et web analyse du site	25 mois maximum à compter de la collecte de la donnée
	Données fournies lors de l'utilisation du formulaire de contact	Prendre en compte et répondre à votre demande de contact	3 ans à compter de la collecte ou de la dernière action positive de votre part
Données relatives à nos fournisseurs	Données de contact fournies au titre de la relation contractuelle avec un fournisseur	Gérer la relation avec nos fournisseurs	5 ans maximum à compter de la fin de la relation contractuelle
	Données de facturation	Gérer la relation avec nos fournisseurs	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable au titre

			duquel la pièce a été comptabilisée
Données relatives à l'exercice de vos droits	Ensemble de données fournies lors de l'exercice de vos droits	Donner suite à votre demande d'exercice de droits	6 ans à compter de votre demande
	Pièce d'identité fournie au titre d'une demande d'exercice de vos droits	Vérifier votre identité	Ne sont pas conservées au-delà du traitement de votre demande d'exercice de vos droits

10. QUELLES SONT LES DONNEES CONCERNEES PAR NOS TRAITEMENTS ?

10.1 Données relatives aux utilisateurs

- Données relatives à votre compte utilisateur (par ex. : email, prénom, nom, dénomination sociale, téléphone, adresse postale, ville, pays, date de dernière connexion, commentaires...).
- Données de connexion et de statistiques d'usage de nos sites et de la plateforme.
- Données commerciales (par ex. : téléchargement de livre blanc, historique de vos transactions, commandes et services demandés, historique de vos correspondances avec le service client...).

10.2 Données relatives à nos fournisseurs

- Données d'identification, contractuelles et commerciales (ex : nom, prénom, adresse e-mail).
- Données relatives à votre vie professionnelle (ex : fonction).

11. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

Vous disposez :

- D'un droit d'accès, qui vous permet notamment d'obtenir :
 - La confirmation que des données vous concernant sont ou ne sont pas traitées ;
 - La communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement.

- D'un droit de demander la portabilité de certaines données : il vous permet de récupérer vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.
- D'un droit d'opposition : il vous permet notamment de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de notre part ou de nos partenaires ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de vos données à des fins d'amélioration de nos produits et services, de lutte contre la fraude et de prévention.
- D'un droit de rectification : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.
- D'un droit d'effacement : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.
- D'un droit de limitation : Il vous permet de limiter le traitement de vos données dans les cas suivants :
 - En cas d'usage illicite de vos données ;
 - Si vous contestez l'exactitude de vos données ;
 - S'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.

Elles ne feront alors plus l'objet d'un traitement actif, et ne pourront pas être modifiées pendant la durée de l'exercice de ce droit.

- D'un droit d'obtenir une intervention humaine : les responsables de traitement peuvent avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat. Dans ce cas, vous pouvez demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès du Délégué à la Protection des Données.
- D'un droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès.

COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Vous pouvez exercer ces droits auprès du Délégué à la Protection des Données Personnelles :

- Par **courrier électronique** : dpo_sendao@sendao.eu.
- Par **lettre** à l'adresse suivante : Axe Seine, Immeuble A, 8 rue Rouget de Lisle, 92130 Issy-les-Moulineaux en indiquant votre nom, prénom, domicile et e-mail (le cas échéant vos références client) ainsi que l'objet de votre demande dans des termes clairs et lisibles.

SENDAO s'engage à donner suite à votre demande sous un délai d'un mois à compter de sa réception. Toutefois, ce délai peut être prolongé en fonction de la complexité et du nombre de demandes.

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Avant toute réclamation ou en cas de difficulté ou de question, nous vous invitons à vous adresser directement à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles, directement par mail : dpo_sendao@sendao.eu.

12. QUELLES SONT LES MESURES DE SECURITE PERMETTANT LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité approprié, et nous veillons à les évaluer et les améliorer en permanence afin de renforcer continuellement la protection des données :

- Nos données sont hébergées en France, sur une infrastructure dédiée opérée par [AWS en région parisienne](#).
- L'environnement de production est isolé au sein d'un Virtual Private Cloud (VPC) dédié.
- Les accès aux environnements de production sont contrôlés, individualisés et font l'objet d'une journalisation systématique.
- Au niveau applicatif, les traitements concernant vos données sont exécutés dans des environnements isolés.
- Vos données d'activité (fichiers téléversés, exportés...) sont stockées dans des espaces de stockage logiquement isolés.

- Les mots de passe sont protégés par des mécanismes de hachage avec salage afin de renforcer leur sécurité, notamment en cas de compromission.
- Des mécanismes de filtrage réseau protègent l'accès à nos environnements et permettent de bloquer et tracer les tentatives d'accès suspectes.
- Des tests de sécurité réguliers, incluant des audits et programmes de recherche de vulnérabilités, sont réalisés afin d'évaluer et renforcer la sécurité de la solution.
- Des sauvegardes quotidiennes des données utilisateurs sont effectuées, avec des copies conservées chez AWS ainsi que sur nos propres infrastructures.
- L'architecture bénéficie de mécanismes de redondance assurant la reprise du service en cas de défaillance d'un composant technique.
- Les données sont stockées sur des volumes Elastic Block Store (EBS) d'AWS, garantissant fiabilité et scalabilité.
- Les systèmes font l'objet de mises à jour régulières, après validation des nouvelles versions en environnement de préproduction, tant au niveau système qu'applicatif.

13. MODIFICATION DE LA PRESENTE POLITIQUE

Nous sommes susceptibles de modifier régulièrement la présente politique de protection de données personnelles afin notamment de tenir compte des évolutions de la réglementation ou pour signaler l'adaptation des pratiques de notre société. Nous vous recommandons de la consulter régulièrement sur notre site.

Date de mise à jour : 22/05/2026