Charte de Protection des Données

Voir la Charte sur la Protection des Données au format pdf

Date de dernière mise à jour : 11/10/2024

Date de mise en ligne : 24/05/2018

Le responsable de la collecte et du traitement sur le site de la Société TELEMAQUE et/ou pour les services dispensés par la Société TELEMAQUE est la société TELEMAQUE SAS domiciliée au 80 route des Lucioles, 06560 VALBONNE (pour en savoir plus :legal.telemaque.fr/mentions_legales).

La désignation du Délégué à la Protection des Données porte le numéro : DPO-124990. Le Délégué à la Protection des Données est joignable par courrier à l'adresse suivante : Société TÉLÉMAQUE, Délégué à la Protection des Données, 80 Route des Lucioles, 06560 VALBONNE, par téléphone au 04 92 90 99 90 et par email : dpo@telemaque.fr.

Cette charte relative aux données personnelles et à leur gestion nous permet de vous expliquer plus**en détail, de quelle manière nous récoltons les données, les traitons et les conservons, ainsi que les droits que vous avez par rapport à ces données.**

Cette charte est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs du site TELEMAQUE. Elle est susceptible d'être complétée à tout moment par des informations spécifiques qui seront portées à votre connaissance, s'agissant d'une offre ou d'un nouveau service.

Vous êtes totalement libre de naviguer sur ce site sous réserve d'accepter les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) legal.telemaque.fr/cguv pour accéder aux services ainsi que les règles concernant le traitement de vos données personnelles et nos pratiques sur les cookies.

Quelles sont les données collectées par TELEMAQUE ?

Constitue une donnée personnelle toute information permettant de vous identifier directement ou indirectement, ce qui correspond notamment au prénom(s), nom, date de naissance, âge, sexe, adresse postale, adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

Selon les cas, TELEMAQUE traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des services. TELEMAQUE est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers prestataire en lien avec la voyance.

TELEMAQUE collecte et traite les catégories de données suivantes :

- Données afin de vous identifier : prénom, nom ;
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, heure de naissance, lieu de naissance ;
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone fixe et portable ;
- Vie personnelle : profession, statut marital ;
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements, carte de paiement (six premiers et quatre derniers numéros) ;
- Données de connexion, d'usage des services : logs de connexion, d'acceptation des Conditions Générales, d'acceptation de la Charte sur la Protection des Données, des Cookies, d'acceptation de la collecte et du traitement des Données, bip sonore lors de la consultation téléphonique ;
- Données personnelles sensibles : certaines informations que vous pouvez délivrer librement dans le cadre des services peuvent révéler, directement ou indirectement, l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques, syndicales ou religieuses, ou être relatives à votre santé ou à votre vie sexuelle. Ces informations sont considérées comme des données personnelles sensibles par la règlementation applicable et sont soumises à une protection spéciale. Nous vous demandons votre accord exprès et non-équivoque pour le traitement de vos données personnelles sensibles. Il s'agit de données facultatives. Nous vous recommandons de faire attention aux informations que vous délivrez.

Les données à caractère personnel sont collectées pour les besoins d'exécution des services proposés, des prestations de voyance via téléphone et tenir informé le client dans le cadre des services, offres et informations dédiés à la voyance.

Ouverture de profil client

Lors de la création du compte Client, il vous sera demandé différentes informations afin de vous identifier. Celles-ci peuvent varier suivant le média utilisé (internet, téléphone, etc.). Ces informations sont de manière exhaustive : votre prénom, nom, téléphone, adresse électronique, adresse physique, date de naissance, ville de naissance, heure de naissance, profession, confirmation que vous ne faites pas l'objet d'une mesure de protection, vos informations de carte de paiement lesquelles sont immédiatement cryptées.

Connexion

Lors de la connexion de l'utilisateur au Site, celui-ci enregistre l'adresse IP, les logs de connexion et de validation des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, les logs d'acceptation de la charte, les logs d'acceptation dans le cadre du recueil du consentement pour l'utilisation des données personnelles.

Profil

L'utilisation des prestations prévues sur le Site permet de renseigner un profil, pouvant comprendre notamment une adresse email, un numéro de téléphone, une date de naissance, le sexe (féminin/masculin).

Cookies

Les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver à tout moment les cookies à partir des paramètres de son navigateur. Pour la simple visualisation du site, vous n'avez pas besoin de nous fournir de données à caractère personnel à l'exception de l'adresse IP et des données de navigation/cookies.

Ne divulguez pas plus d'informations que nécessaire vous concernant et assurez-vous que ces informations soient pertinentes et aient un lien direct avec l'objectif du Site ou la solution. Ne partagez notamment pas des informations sensibles telles que des données relatives à vos opinions philosophiques, politiques, syndicales ou religieuses, votre orientation sexuelle ou votre santé. Ne divulguez pas non plus d'informations à caractère personnel concernant un tiers sans son autorisation.

Pourquoi TELEMAQUE collecte et traite vos données ?

La collecte et le traitement de vos données nous permettent d'exécuter les services dont vous voulez bénéficier (notamment de consultation de voyance), de vous proposer des services personnalisés et des offres commerciales qui seraient susceptibles de vous intéresser dans le cadre d'une meilleure compréhension de vos attentes et de vos demandes.

Plus précisément, les traitements des données par la Société TELEMAQUE ont les finalités suivantes :

Accueillir, identifier et assurer les services :

- Gérer l'accès et l'identité de l'utilisateur/client et l'authentifier ;
- Vérification et authentification des données transmises par le client ;
- Gérer l'accès et l'utilisation des services de voyance pour la souscription de consultation de voyance ;
- Gérer le suivi des appels ;
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur dans le cadre de l'activité commerciale de TELEMAQUE ;

Satisfaire :

- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées ;
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle ;
- Facturer et encaisser les paiements ;

Accompagner :

- Assurer le Service Qualité et Recouvrement afin de prendre en compte vos remarques, vos remontées, vos courriers entrants, vos e-mails mais également vous assister à trouver des solutions dans le cadre de difficultés de paiement ;
- Recouvrer les impayés ;
- Assurer le Service contentieux : gestion des éventuels litiges avec les clients et réquisitions judiciaires

Sécuriser :

- Prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité.
- Gérer les enregistrements téléphoniques à des fins de qualité et probatoires : les appels passés peuvent être écoutés en temps réel ou enregistrés à des fins de formation ou de contrôle de la qualité du service et de sécurité. Cela inclut l'utilisation des enregistrements pour le traitement des réclamations et la détection des fraudes. Les enregistrements sont conservés pendant une durée limitée et ensuite automatiquement détruits, sauf si TELEMAQUE a un intérêt légitime à garder un enregistrement plus longtemps, y compris dans le cadre d'une enquête relative à une fraude et à des fins légales ;
- Stocker et archiver des données du client ou d'un utilisateur pour être en mesure de répondre aux obligations légales ;

Communiquer :

- Adhésion à notre Newsletter ;
- Personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences et des **préférences cookies**;
- Gestion du fonctionnement et optimisations du site – activités e-marketing : nous utilisons vos données à des fins marketing. Ces activités comprennent :
- L'utilisation de vos coordonnées pour vous envoyer des informations régulières relatives à des services liés à la voyance. Vous pouvez vous désabonner de ces communications marketing par e-mails facilement et à tout moment en cliquant sur le lien « Se désabonner » que vous trouverez dans l'ensemble de nos newsletters et supports de communication.
- Des offres personnalisées, créées à partir de vos informations, peuvent vous être proposées par TELEMAQUE pour ses services ou ceux de ses Partenaires.
- Lorsque vous participez à d'autres activités promotionnelles (par jeu-concours), certaines informations seront utilisées pour la bonne gestion de ces activités.
- Nous pouvons également vous contacter à d'autres occasions par e-mail, courrier, téléphone ou SMS, en fonction des coordonnées que vous nous avez précédemment fournies. Nous traitons également les demandes que vous nous adressez, notamment, pour les raisons suivantes : demandes d'informations, de consultations, de prise de rendez-vous et pour bénéficier d'offres. Si vous n'avez pas terminé votre appel ou obtenu de réponse dans un délai suffisant, nous pouvons vous contacter pour vous rappeler afin de connaître l'objet de votre demande et vous aider. Lorsque vous utilisez nos services, nous pouvons vous envoyer un questionnaire ou vous inviter à laisser un commentaire sur votre expérience. Nous vous envoyons d'autres informations relatives à vos consultations tels que notamment récapitulatifs, rappel de rendez-vous, offres, CGUV, factures ;
- **Amélioration de nos services :** nous utilisons aussi les données personnelles à des fins analytiques pour améliorer nos services, l'expérience utilisateur, le fonctionnement et la qualité de nos services mais également pour effectuer des tests et résoudre des problèmes ;
- Personnalisation des services en affichant des publicités en fonction de l'historique de navigation de l'utilisateur, selon ses préférences ;

Quelles sont les destinataires des données ?

La société TELEMAQUE est co-responsable de traitement avec la Société COSMOSPACE concernant les prospects et les clients issues des services de voyance.

Le RGPD définit les destinataires des données comme des personnes physiques ou morales recevant communication de données à caractère personnel.

Sont en outre destinataires de vos données les seules personnes autorisées à pouvoir y accéder. A ce titre, les destinataires peuvent être internes ou externes :

- les destinataires internes sont les directions et personnels de TELEMAQUE, et notamment la direction commerciale, la direction marketing, la direction digitale, le service de publicité, la direction financière, le service de recouvrement ;
- les destinataires externes qui eux-mêmes sont composés des deux catégories suivantes :
    - les partenaires commerciaux de TELEMAQUE qui correspondent à tous les prestataires offrant des services relatifs à l'art divinatoire, quel qu'en soit le moyen (visio, réunion, sms, sms surtaxé, Internet, réseaux sociaux, etc.). Parmi les arts divinatoires, figurent l'astrologie, la voyance, la numérologie, la cartomancie, la tarologie, etc. ;
    - les prestataires techniques de TELEMAQUE, i.e. tous les prestataires des services informatique et des télécommunications, les opérateurs proposant des services à valeur ajoutée (sms ou téléphone surtaxé), call centers, prestataires de cookies, prestataires de emailing et agences media. »

Quelles sont les garanties apportées par TELEMAQUE à vos données ?

Principe de collecte

Ces données sont collectées au travers des différents formulaires présents sur notre site et lors de vos mises en relation avec le Centre Relation Client de manière transparente.

Le caractère obligatoire des informations à renseigner est généralement signalé par un astérisque. En leur absence ou à défaut de les avoir dument complétées, TELEMAQUE ne sera pas en mesure de fournir le service demandé. Il en est de même des données collectées téléphoniquement.

Durée de conservation

TELEMAQUE ne conserve pas vos données plus longtemps que nécessaire.

La durée de conservation est liée au service auquel elles sont associées et en tout état de cause, pour la durée de la relation commerciale (trois années à partir du dernier contact) et/ou des nécessités fiscales, comptables, gestion des éventuels litiges, besoins du recouvrement, activité pénalement répréhensible et afin de prévenir d'éventuels comportements illicites, pour réaliser des enquêtes de satisfaction et s'assurer de la conformité des fichiers.

Cette collecte est effectuée dans le respect de la loi, des déclarations faites préalablement auprès de la CNIL et du Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), concernant les clients et prospects. Nous ne collectons pas de données inutiles, ni en quantité excessive.

Les Données font également l'objet d'un archivage intermédiaire dument déclaré afin de satisfaire aux obligations légales, comptables et fiscales.

Sécurité et confidentialité

Nous veillons à la sécurité de vos données tout autant que les nôtres. Les données collectées par TELEMAQUE sont placées dans un environnement sécurisé inaccessible au public de façon à empêcher tout accès, usage, perte, modification, destruction ou divulgation non autorisés.

Toutes nos données sont sauvegardées et stockées le temps nécessaire à la gestion de la relation commerciale et afin de sécuriser les droits des Utilisateurs/Clients et de TELEMAQUE.

TELEMAQUE s'engage à mettre en œuvre et maintenir, à ses frais, un programme de sécurité informatique approprié, tenant compte de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, du périmètre, du contexte et des finalités du traitement des données personnelles et du risque (d'une probabilité et d'une sévérité variables) pour les droits et libertés des Utilisateurs/Clients. Ce programme inclut des mesures techniques et organisationnelles rigoureuses. Seules les personnes habilitées et autorisées à traiter vos données au sein de TELEMAQUE (personnel qualifié, hébergeur) y ont accès de manière sécurisée.

Les mesures techniques et organisationnelles peuvent bénéficier d'avancées technologiques et de développements futurs. Par conséquent, TELEMAQUE est autorisée à utiliser toutes mesures alternatives adéquates à cet égard. Ces mesures alternatives ne sauraient cependant présenter un niveau de sécurité inférieur à celui prévu par les lois pour de telles mesures. Tous changements d'importance doivent être documentés de manière appropriée et notifiés au Client.

Vos Données sont-elles traitées hors UE ?

En raison de l'organisation de TELEMAQUE, l'utilisateur/le Client autorise le Site à transférer, stocker et traiter ses informations au sein de l'Union européenne. En utilisant le Site et les services téléphoniques, l'utilisateur consent au transfert de ses données personnelles dans lesdites conditions.

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne en ce qui concerne les prestataires d'hébergement (notamment Google Cloud et Amazon Web Services). Dans ce cas, TELEMAQUE prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et prestataires pour garantir un niveau de protection adéquat de vos données et ce en toute conformité avec la règlementation applicable.

L'utilisateur/le Client autorise également le Site à transférer les seules informations listées ci-après dans ses filiales hors UE. En tout état de cause, lesdites données ne sauraient l'identifier à savoir : prénom, date de naissance et ville. En aucun cas, il ne sera procédé à du stockage de ces données.

En tout état de cause, le site demeure responsable. De tels transferts sont encadrés par des mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer un niveau de protection adéquat desdites données.

A Propos des cookies et des données anonymes

Nous collectons également de façon automatique et déclarée certaines données techniques et anonymes émanant de vous, notamment l'adresse IP, les dates et heures de visite et les pages consultées.

Ces données ne nous permettent pas de vous identifier directement ou indirectement et servent à mieux comprendre le comportement de chacun sur les sites de TELEMAQUE afin d'améliorer et simplifier la navigation sur ces sites.

A propos des adresses IP : nous collectons et traitons les adresses IP à des fins de statistiques, de vérification et validation des clics dans le cadre de notre activité et contrôle de leur usage dans le cadre d'un fichier déclaré auprès de la CNIL. Celles-ci sont traitées dans le respect des principes de protection des données personnelles définis par la législation en vigueur.

N.B : L'ID utilisateur et la configuration du Site permettent de publier des données sur votre profil Facebook. Si vous choisissez de publier des données, les publications ne seront disponibles que pour ceux qui peuvent voir vos mises à jour de profil sur Facebook.

A propos des cookies : les cookies sont utilisés, dans le cadre de l'utilisation du site. L'utilisateur a la possibilité de désactiver les cookies à partir des paramètres de son navigateur.

L'ensemble de ces données anonymes sont supprimées au bout de 13 mois.

Lorsque vous créez votre profil sur le Site, votre ordinateur enregistre des données codées qui lui sont envoyées par nos services. Ces données sont regroupées dans un petit fichier que l'on appelle un cookie. C'est ce cookie qui nous permet de vous reconnaître quand vous vous connectez sur le Site et qui permet la personnalisation des informations délivrées (Horoscopes ou rapports). Toutefois, aucune des données vous concernant qui figurent dans le cookie de session n'est stockée et/ou traitée par TELEMAQUE.

Nous utilisons aussi des cookies de sécurité pour authentifier les utilisateurs, empêcher l'utilisation frauduleuse d'informations de connexion et protéger les données des utilisateurs contre les tiers non autorisés.

TELEMAQUE utilise aussi :

- Des Cookies de session, qui peuvent être utilisés pour maintenir les données relatives à l'utilisateur durant sa navigation, mais aussi à travers plusieurs visites.
- Des Cookies de Suivi (Analytics) qui enregistrent des données codées auxquelles TELEMAQUE et ses prestataires n'ont pas accès mais qui permettent de vous proposer des offres sur d'autres supports de communication et de collecter des statistiques pour le suivi du site internet.
- Cookies Marketing : TELEMAQUE et ses prestataires utilisent les services de sociétés d'affiliation ou de webmarketing, lesquelles sont susceptibles de déposer des cookies aux fins de statistiques techniques, annonces publicitaires, services d'affiliation et affichage de publicité (ex : Google, Facebook…). Ces sociétés sont susceptibles de déposer et lire leurs propres cookies sur lesquels nous n'avons aucune information, ni aucun partage.

Si vous ne souhaitez pas que notre site dépose des cookies sur votre ordinateur, vous pouvez :

- Soit quitter notre site ;
- Soit interdire l'utilisation de cookies via votre navigateur.

Sachez cependant que dans ce cas le fonctionnement du site pourrait être altéré et certains services pourraient ne pas vous être accessibles.

Pour éviter de stocker des cookies, vous avez la faculté de modifier les paramètres de votre navigateur afin qu'il empêche la réception des cookies. Vous pouvez également supprimer tout cookie se trouvant déjà sur votre ordinateur en accédant aux « Options » ou « Préférences » de votre navigateur.

Nous vous fournissons les liens suivants des navigateurs les plus utilisés, pour vous aider :

- Chrome de Google (https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr)
- Firefox de Mozilla (https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences?redirectlocale=fr&redirectslug=activer-desactiver-cookies)
- Internet Explorer de Microsoft (https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies)
- Safari d'Apple (https://support.apple.com/kb/ph17191?locale=fr_FR&viewlocale=fr_FR)

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

À tout moment, vous pouvez :

- Nous demander une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet ;
- Nous informer de tous les changements relatifs à vos données personnelles, ou nous demander de modifier toute donnée personnelle que nous possédons à votre sujet ;
- Dans certaines situations, vous pouvez nous demander d'effacer, de bloquer ou de limiter le traitement de vos données personnelles, ou de vous opposer à certaines de nos méthodes de traitement de vos données personnelles ;

- Nous demander la portabilité de vos Données à compter du 25 mai 2018.
  Dans certaines situations, vous pouvez également nous demander d'envoyer à un tiers les données personnelles que vous nous avez transmises ;

- Lorsque nous utilisons vos données personnelles suite à votre accord, vous avez le droit, et ce à tout moment, de le révoquer, conformément à la loi en vigueur. De plus, lors du traitement de vos données personnelles, dans un intérêt légitime ou dans l'intérêt public, vous pouvez refuser à tout moment que nous utilisions vos données personnelles sous réserve de la loi en vigueur ;

- Vous pourrez également à tout moment nous demander de ne plus recevoir de publicités en nous contactant directement et gratuitement, ou au moyen du lien de désinscription inclus dans toute prospection que nous serions susceptible de vous adresser par courrier électronique. Si vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base d'un intérêt légitime et qu'aucun mécanisme de désinscription n'est disponible directement, veuillez nous contacter à l'adresse dpo@telemaque.fr.

Nous vous remercions de nous informer immédiatement de toute modification ou inexactitude de vos données personnelles en nous contactant.

Si nous possédons des données personnelles à votre sujet qui ne sont pas accessibles sur notre site, vous pouvez nous envoyer votre demande gratuitement. Pour toute demande concernant la présente Charte et l'exercice de vos droits ou si vous avez une réclamation, veuillez contacter notre Responsable de la Protection des Données à l'adresse : dpo@telemaque.fr. Pour exercer vos droits, vous pouvez choisir d'adresser votre demande (en indiquant adresse électronique, prénom, nom, adresse postale et une copie de votre pièce d'identité) :

- Par courrier électronique en vous adressant à dpo@telemaque.fr ;
- En ligne : mes-donnees-personnelles.com
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Société TÉLÉMAQUE, Délégué à la Protection des Données, 80 Route des Lucioles, 06560 VALBONNE

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois maximum suivant la date de réception de votre demande.

En cas de demande de suppression de vos données et/ou en cas d'exercice de votre droit à solliciter l'effacement de vos données, nous pourrons toutefois les conserver sous forme d'archivage pour la durée nécessaire à satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales.