

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Version : 1 Janvier 2025

1. Protéger votre vie privée est notre priorité

Nous attachons un soin tout particulier au respect de votre vie privée et à la protection de vos données.

Notre objectif principal est de vous permettre d'utiliser nos services en toute sécurité, tel que définis dans nos Conditions Générales de Vente.

Nous souhaitons par conséquent vous permettre d'avoir une vue d'ensemble sur nos pratiques de collecte, de traitement et de protection de vos données à caractère personnel, telles que définies ci-dessous.

2. Description du Service

Le service est fourni par la société SPDM, SAS, Société par actions simplifiée au capital de 1 000€ ayant son siège social au 55 avenue Marceau - 75116 Paris, proposant ses services sous le nom d'enseigne "ALTERNA" (« ALTERNA »).

ALTERNA met à disposition de l'Utilisateur plusieurs services liés à l'organisation d'obsèques ou permettant de simplifier la gestion du décès d'une personne (ci-après le/les « Service » ou le « Site »), tels que définis dans nos Conditions Générales d'Utilisation.

Ces Services sont accessibles à via les adresses alterna-obseques.com et l'ensemble de nos sous-domaines.

ALTERNA est responsable de la collecte des données personnelles lors de l'utilisation du Service et du Site, de leur sécurité et de leur utilisation pour les finalités détaillées ci-après en conformité avec les règles de protection des données et les obligations réglementaires imposées à ALTERNA.

L'Utilisateur consent à ce traitement et garantit l'exactitude des données lors de l'utilisation du Site ou des Services.

3. Données collectées et finalité

Définition des données à caractère personnel

De façon simple, le terme « Données à caractère personnel » ou « Données » couvre toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable comme son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse e-mail ou ses documents d'identité.

Les Données à caractère personnel peuvent également couvrir des informations permettant d'identifier une personne, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification comme une adresse IP.

Quelles sont les Données collectées et pour quelles finalités ?

ALTERNA recueille et utilise différents ensembles de données pour fournir ses Services et en améliorer l'expérience d'utilisation. Ces données peuvent être à caractère personnel ou non.

Certaines de ces données peuvent être collectées par des cookies. À l'exception du cookie de session, nécessaire à la connexion au Service, les Utilisateurs du Site ou des Services peuvent gérer librement la collecte des données via le bandeau adéquat.

Données de navigation et fichiers journaux du serveur

Lors de l'utilisation de notre Site ou Services, des données sont collectées dans les fichiers journaux de nos serveurs. ALTERNA dispose également, via des applications tierces telles que Google Analytics des données de navigation anonymisées.

Ces données peuvent concerner les éléments suivants :

- navigateur
- appareil

- langue
- site référent
- horodatage
- pays de chaque requête
- adresse IP

Ces données ne sont utilisées que pour améliorer nos Services et en renforcer leur sécurité, conformément à l'intérêt légitime d'ALTERNA.

Dans le cas d'erreurs inattendues de nos Services, des données supplémentaires liées au contexte d'utilisation seront collectées. Ces données supplémentaires ne sont utilisées que pour identifier et résoudre le problème rencontré.

Données relatives aux avis que vous laissez

ALTERNA collecte, gère et diffuse des avis de consommateurs sur ses sites web et les moteurs de recherche via son prestataire, Avis Vérifiés by Skeepers selon notre intérêt légitime à vous envoyer une demande d'avis.

Si vous décidez de laisser un avis, avec votre consentement, vos Données sont traitées pour vérifier l'authenticité de votre avis client, modérer votre avis client, vous contacter si votre avis client est signalé par d'autres utilisateurs, communiquer avec vous dans le cadre de la modération, vous fournir un service d'assistance et personnaliser ce service.

Les données suivantes sont traitées :

Nom du consommateur ; Prénom du consommateur ; E-mail du consommateur ; Numéro de téléphone du consommateur si envoi de SMS ; Numéro / Référence commande ; Date de commande ; Code Pays ; Produit acheté ; image (le cas échéant) ; Lieu d'Achat en magasin (le cas échéant) ; Adresse IP ; Traceur d'ouverture de mail (date, heure, état de livraison du courriel, adresse IP, type d'appareil utilisé) ; Les notes attribuées par le consommateur à son expérience client ; Contenu de l'Avis (opinion personnelle relative à son expérience client) ; La date et l'heure de la publication de l'Avis ; La ou les réponses du consommateur au(x) commentaire(s) du Partenaire marchand par rapport à un Avis ; La ou les réponses des consommateurs aux questions posées par les Internaute(s) sur le site du Client.

Les données à caractère personnel sont conservées 3 mois à compter de l'envoi de l'e-mail Avis Vérifiés, si aucun avis n'est déposé, ou 18 mois à compter du dépôt de l'Avis, lorsqu'un consommateur a déposé un Avis. Les données à caractère personnel attachées à chaque Avis font l'objet d'une suppression par une anonymisation automatisée.

Pour en savoir plus, vous pouvez accéder à la Politique de confidentialité d'Avis Vérifiés.

Données relatives à la demande de devis

Lors de l'inscription d'un Utilisateur, les Données à caractère personnel suivantes sont fournies :

- nom et prénom
- adresse email
- numéro de téléphone
- culte dans lequel s'inscrit la demande (facultatif)

Si vous nous communiquez le culte dans lequel s'inscrit la réalisation du service, cela peut être considéré comme une information révélant vos opinions religieuses. Aussi, nous vous demandons votre consentement pour traiter cette Donnée, qui n'est utilisée que pour vous fournir les services souhaités. Vous pouvez demander à retirer votre consentement à tout moment. Dans ce cas, nous ne pourrions plus traiter cette donnée.

ALTERNA recueille, traite et utilise ces Données afin de répondre à la demande de devis à des fins précontractuelles.

Données liées à l'utilisation des Services

En fonction du Service utilisé, des informations supplémentaires peuvent être communiquées. Pour l'organisation d'obsèques, l'Utilisateur fournit les Données suivantes :

- son adresse postale

- une copie d'un document d'identité, comme une carte d'identité ou un passeport
- le lien de parenté avec la personne décédée

Ainsi que :

- les informations d'identification du défunt, telles que : son nom, prénom, profession, adresse postale, date de naissance, présence d'un pacemaker, date et lieu du décès, une copie d'un document d'identité
- les informations sur la famille du défunt, telles que : l'identité de ses 2 parents et de son/sa conjointe
- les informations liées à l'organisation des obsèques, telles que la présence et identification d'une sépulture existante

Pour la commande de pierres tombales, l'Utilisateur fournit les informations suivantes :

- son adresse postale
- ses souhaits concernant la pierre tombale et sa personnalisation
- les informations de localisation de la sépulture
- les droits de l'Utilisateur sur ladite sépulture
- une copie d'un document d'identité, comme une carte d'identité ou un passeport

ALTERNA ne recueille que les Données nécessaires à la bonne exécution du Service demandé et dans le respect de ses obligations réglementaires, conformément à ses obligations légales (article R2223-30 du code des collectivités territoriales).

Ces données sont également traitées pour répondre à nos obligations légales en matière de comptabilité et pour la gestion de nos contrats.

Données de paiement

L'Utilisateur doit également fournir les Données de paiement suivantes aux fins de règlement des Services demandés :

- nom et prénom du titulaire de la carte de paiement
- adresse email
- adresse postale

- numéro de téléphone
- coordonnées bancaires du défunt dans le cas d'un prélèvement sur le compte du défunt

ALTERNA fait appel à des prestataires pour assurer la bonne exécution et la sécurisation des paiements.

Les coordonnées bancaires sont collectées et traitées par le prestataire pour permettre au Client de régler en ligne les sommes dues à ALTERNA. Ces Données ne sont conservées par ce prestataire que pour la seule durée nécessaire au paiement intégral des prestations demandées.

Ce partenariat offre la possibilité aux Clients de s'acquitter en ligne du tarif des Services. ALTERNA est et demeure très vigilante sur la sécurité qu'offre la plateforme mise en place par ce prestataire pour permettre aux Clients de payer les services en toute sécurité.

Données des fournisseurs

ALTERNA réalise un traitement de Données à caractère personnel de ses fournisseurs (identité, données de contact) dans le cadre de ses activités de gestion commerciale pour gérer ses contrats (exécution contractuelle), assurer sa comptabilité (obligations légales), garantir l'exercice de vos droits et la défense de ses droits (obligations légales).

4. Durée de conservation des Données collectées

i. Durée de conservation usuelle

À l'exception des catégories de Données personnelles visées à l'article 4.ii, les données collectées auprès des Utilisateurs sont conservées pendant une période de 36 mois à compter de la dernière utilisation des Services.

ii. Durées de conservation spécifiques

Les catégories de Données Personnelles suivantes sont susceptibles d'être conservées pour des durées différentes :

- Les données financières (par exemple les paiements, remboursements, etc.) sont conservées pour la durée requise par les lois applicables en matière fiscale et comptable
- Les données collectées dans le cadre d'opérations funéraires sont conservées pendant une période de 5 ans, conformément à l'article R.2223-55-1 du Code général des collectivités territoriales
- Les données liées au dépôt de volontés funéraires ou à caractère testamentaire sont conservées 5 ans après la communication de l'information du décès de l'Utilisateur
- Les données des fournisseurs sont conservées 5 ans après la fin de la relation contractuelle.
- Les données liées au respect de vos droits et à la défense de nos droits sont conservées pour les durées de prescription applicables.

5. Droits des Utilisateurs

Conformément et dans les limites de la réglementation en vigueur, l'Utilisateur dispose de droits suivants à l'égard du traitement des Données à caractère personnel :

- Droit d'accès
- Droit de rectification ;
- Droit à l'effacement ;
- Droit à la portabilité des données ;
- Droit à la limitation des traitements ;
- Droit d'opposition;
- Droit de définir des directives pour l'utilisation des données après votre décès.

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur doit présenter une demande écrite et claire à l'adresse électronique suivante : contact@alterna-obseques.com, en cas de doute, nous pourrions vous demander de justifier votre identité. ALTERNA accuse réception de sa demande et la traite dans les meilleurs délais.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez exercer une réclamation auprès de la CNIL.

6. Partage des Données

ALTERNA ne vend pas de Données à des tiers.

Nous pouvons être amenés à communiquer certaines de vos données à des tiers afin de réaliser le Service demandé, comme par exemple à des autorités administratives pour l'obtention des autorisations administratives, à des partenaires habilités pour l'exécution de prestations funéraires, la mise en place des processus de paiement pour nos Services et la gestion de vos données, ou encore le respect des dispositions funéraires ou testamentaires du défunt.

La totalité de nos partenaires sont sélectionnés pour leur savoir-faire, leur expertise et leur respect des lois en vigueur sur la protection des Données.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, ALTERNA peut être tenu de fournir des informations aux autorités compétentes et tribunaux aux fins de poursuites pénales.

Vos Données peuvent être transférées hors de l'Union européenne, chez des prestataires habilités. Si vous souhaitez en savoir plus sur les garanties appropriées mises en place à ce titre, contactez-nous.

7. La sécurité des Données

ALTERNA met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément aux règles en vigueur.

ALTERNA surveille rigoureusement l'utilisation qui est faite de son service afin de détecter d'éventuelles activités suspectes ou frauduleuses. A ce titre, ALTERNA mène régulièrement des sauvegardes et audit tout en procédant à une journalisation et des restrictions d'accès.

8. Modifications

ALTERNA se réserve le droit de modifier la présente Politique de Protection des Données Personnelles, notamment pour tenir compte de l'évolution des dispositions réglementaires en vigueur ou de l'évolution technique du service. Les modifications sont présentées sur le Site ou lors de la connexion à nos Services.

9. Nous contacter

Pour toutes questions concernant les données personnelles vous pouvez nous contacter en envoyant un email à contact@alterna-obseques.com. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais.