

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Dernière mise à jour : 18 Février 2020

La société QUOS est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté www.cnil.fr.

Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?

Le responsable de traitement est la société qui définit pour quel usage et comment vos données personnelles sont utilisées.

Les données personnelles collectées sur le site, les applications mobile QUOS sont traitées conjointement par : QUOS SAS, RCS Meaux, immatriculée 828 983 031, domicilié: 2 bis rue Alfred Nobel 77420 Champs sur Marne

Ci-après dénommées ensemble « QUOS »

Pourquoi QUOS collecte mes données personnelles ?

QUOS utilise vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes :

1. La Gestion des commandes et de la relation client

Nous avons besoin des informations qui vous concernent pour la gestion de vos commandes et les suites de celle-ci (par exemple les livraisons, les factures, la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits.

2. La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons

Les données vous concernant nous permettent d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les communications que nous vous adressons. Par exemple : nous pouvons vous adresser des emails personnalisés ou vous recommander des produits similaires à ceux que vous avez déjà acheté ou consulté et qui correspondent à vos centres d'intérêts.

3. La prospection commerciale par des tiers

Les données vous concernant peuvent être transmises à des partenaires commerciaux. Les prospections par emails et sms par des partenaires ne sont pas effectuées sans votre consentement. Concernant les prospections postales ou téléphonique par des partenaires vous pouvez vous y opposer à tout moment en nous le signalant à vieprivee@quos.fr ou par courrier.

4. La sécurité de notre site

Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos Services.

5. La connaissance client et les statistiques et performances de notre site

Nous pouvons utiliser des données pour mieux comprendre nos clients ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité de notre site et améliorer les services que nous proposons.

Quelles sont les données personnelles qui sont collectées me concernant ?

Quelles données ?

Nous collectons et traitons notamment vos nom, prénom, adresse, adresse email, mot de passe, numéro de téléphone, adresse IP, données de connexions et données de navigation, historiques de tournées et d'analyses, préférences, incidents de livraisons, réclamations. Dans certains cas, nous pouvons collecter des données de localisation par exemple pour vous permettre l'installation géolocalisée de votre produit.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site, d'autres informations peuvent être transmises par des partenaires.

Quand ?

Nous collectons les informations que vous nous fournissez notamment quand :

- vous créez votre compte client sur nos sites
- vous effectuez un traitement de données sur nos sites (installation, analyses...)
- vous transmettez une information à un contact via les applications mobiles
- vous naviguez sur nos sites et applications et consultez des produits
- vous contactez notre Service Client

- vous rédigez un commentaire

Quelles sont les communications que je suis susceptible de recevoir ?

Les informations et newsletters

1. Emails de service

Suite à une commande ou dans le cadre du suivi d'un contrat vous recevrez un email afin de vous permettre de suivre votre commande ou l'exécution de votre contrat (confirmation de commandes, information sur la livraison de votre colis, information sur l'échéance de votre abonnement...). Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution des commandes et services que vous avez sollicités. La réception de ces informations n'est pas liée aux choix que vous auriez exprimé pour la réception des newsletters et offres commerciales.

Par exemple : Si vous êtes adhérent, vous pourrez recevoir ponctuellement les informations nécessaires à l'exécution et la bonne gestion du contrat d'adhésion (notamment information sur l'état de votre compte de fidélité, échéance de votre adhésion, soirée exceptionnelle réservée aux adhérents...).

2. Newsletters QUOS

Suite à la création de votre compte et si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez recevoir des informations et offres de QUOS par communication électronique (email, sms...). Ces newsletters vous permettent de vous tenir informés de l'actualité QUOS et sur des produits analogues à ceux que vous avez déjà commandés ou consultés sur le site QUOS. Nous mesurons le taux d'ouverture de nos envois électroniques afin de les adapter au mieux à vos besoins.

3. Newsletters des « Partenaires »

Si vous avez accepté de recevoir les offres des « partenaires », vous pourrez recevoir des offres d'autres sociétés (ex : MANUTAN, CELESTE...) par communication électronique (email) ainsi que de partenaires commerciaux sélectionnés. Vous pouvez à tout moment demander la liste des partenaires commerciaux en la demandant à vieprivee@quos.fr.

4. Courrier postal

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous pourrez recevoir des offres et informations par courrier, de la part des sociétés du groupe et des partenaires commerciaux.

5. Contact téléphonique

Si vous ne vous y êtes pas opposé (hors prospection par automate d'appel qui sera soumis à votre accord express) vous pourrez être contactés par nos opérateurs ou des partenaires pour vous proposer des offres et services en lien avec ceux que vous avez achetés.

Les alertes produit ou gestion parc

Nous pouvons vous proposer des alertes afin d'être tenus informés par e-mail d'une disponibilité ou d'une actualité vous intéressant. **Ces alertes permettent selon les cas :**

- d'être tenus informés ponctuellement de la prochaine disponibilité du produit qui vous intéresse.
- d'avoir des informations récurrentes sur l'actualité d'un auteur, artiste, groupe de musique...

L'inscription à l'alerte se fait en cliquant sur le bouton « Alerte ». Les alertes auxquelles vous êtes inscrits sont répertoriées dans votre Compte.

Sur quelle base légale et pour quelles durées mes données personnelles sont-elles traitées ?

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les bases légales et durées de conservation que nous appliquons à nos principaux traitements.

Bases légales des traitements

Parmi les bases légales applicables :

- Le contrat : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.
- Le consentement : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic...). Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- L'intérêt légitime : Quos a un intérêt commercial à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée. Sauf exception, vous pouvez à tout moment vous opposer à un traitement basé sur l'intérêt légitime en le signalant à Quos.
- La loi : le traitement de vos données personnelles est rendu obligatoire par un texte de loi.

Durées de conservation

La plupart des données (par exemple informations de votre compte client et historique de commandes) sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et pendant une durée de 5 ans à compter de votre dernière activité (par exemple achat, connexion à votre compte ou échéance d'un contrat ou d'une garantie). Vos données sont ensuite archivées avec un accès

restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Passé ce délai, elles sont supprimées.

Finalité du traitement	Base légale	Durée de conservation en base opérationnelle	Archivage	Observations utiles
Gestion des commandes de produits ou services	Contrat	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Un client est actif par exemple lorsqu'il procède à un achat ou se connecte à son compte
Utilisation du compte quoslive	Contrat	5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Un client et ses utilisateurs sont actifs par exemple lorsqu'ils procèdent à un achat ou se connectent à leur compte
Personnalisation de nos services (emails, rapports...)	Contrat	3 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	
Envoi de messages par email ou sms (prospection commerciale électronique) par QUOS	Intérêt légitime	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Suite à la création de votre compte vous pourrez recevoir des communications électroniques de QUOS concernant des produits ou services analogues à ceux vendus par QUOS. Vous pouvez vous y opposer dès la création du compte puis à tout moment. Article L34-5 du CPCE
Envoi de courriers commerciaux (prospection commerciale par voie postale) par QUOS	Intérêt légitime	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Vous pouvez vous y opposer dès la création du compte puis à tout moment.
Démarchage par téléphone (prospection commerciale téléphonique) par QUOS	Intérêt légitime	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Vous pouvez vous y opposer dès la création du compte puis à tout moment

Envoi de messages par email (prospection commerciale électronique) par des TIERS	Consentement	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment dans votre en écrivant à vieprivee@quos.fr.
Envoi de courriers commerciaux (prospection commerciale par voie postale) par des TIERS	Intérêt légitime	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Vous pouvez vous y opposer à tout moment en écrivant à vieprivee@quos.fr
Démarchage par téléphone (prospection commerciale téléphonique) par des TIERS	Intérêt légitime	3 ans à compter de la dernière activité	N/A	Vous pouvez vous y opposer à tout moment en écrivant à vieprivee@quos.fr
Conservation des données bancaire suite à une commande pour prélèvement	Loi	15 mois à compter de la dernière activité	article L133-24 du Code Monétaire et Financier.	Vos données bancaires sont conservées par un prestataire de paiement sécurisé

Conservation des données bancaire suite à une commande pour prélèvement Loi 15 mois article L133-24 du Code Monétaire et Financier. Vos données bancaires sont conservées par un prestataire de paiement sécurisé

Qui sont les Destinataires de mes données ?

Les données collectées sur les sites et applications QUOS sont en premier lieu destinées aux entités agissant sous l'enseigne QUOS pour mieux vous connaître et ainsi mieux vous servir, de manière plus fluide, en tant que client de l'univers QUOS.

Transmission de données à des sous-traitants

Les données que nous collectons peuvent être transmises aux prestataires (sous-traitants) – auxquels QUOS fait appel pour la réalisation de ses services dans le cadre des finalités mentionnées ci-avant par exemple pour la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de vos commandes, ainsi que pour des opérations marketing.

Partage des données avec des tiers pour le ciblage publicitaire

Nous vous informons que nous pouvons communiquer certaines de vos données non identifiantes à des partenaires, telles que profils clients (données sociodémographiques), cookies ou identifiants techniques sans qu'il leur soit possible de vous identifier de façon nominative :

- Pour la prospection commerciale par des tiers

Prospection par email

Vos données email et sms peuvent être transmises à des partenaires pour des campagnes de prospection commerciale électronique uniquement si vous l'avez accepté. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et/ou demander la communication de la liste des partenaires commerciaux à tout moment en écrivant à vieprivee@quos.fr.

Prospection par voie téléphonique et postale

Vos données postales et téléphoniques peuvent être transmises à des annonceurs tiers par le biais de partenaires (régies marketing) dans le cadre de campagnes de prospection postale et téléphonique. Vous pouvez vous y opposer à tout moment en le signalant auprès de nos services vieprivee@quos.fr et/ou en vous inscrivant sur la liste Bloctel sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr/>

- Pour améliorer notre connaissance client
- Pour nous permettre de relier vos différents terminaux (ordinateurs, téléphone portable ...) et vous fournir une expérience harmonisée sur les différents appareils que vous utilisez. Pour en savoir plus sur le dispositif de rapprochement des différents appareils ou vous y opposer vous pouvez vous rendre sur <http://www.criteo.com/fr/privacy/>

Vous pouvez également paramétrer vos préférences cookies afin de gérer directement les cookies en lien avec le ciblage publicitaire depuis la page d'information sur les cookies.

Comment exprimer mes choix sur l'usage de mes données ?

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre compte afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou formuler une opposition concernant les usages de vos données décrits ci-avant :

- Lors de la création de votre compte via les cases ou liens d'opposition dédiés lors de la création de compte
- Ensuite à tout moment
En ligne en vous rendant dans votre compte rubrique « Mes données personnelles »
Par email à vieprivee@quos.fr
Par courrier à l'adresse : QUOS service consommateur, 2bis rue Alfred Nobel 77700 Champs Sur Marne.

Si vous procédez par email ou courrier

Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer.

Afin de nous permettre de bien comprendre votre demande vous pourrez par exemple préciser un ou plusieurs des motifs suivants :

- Pour l'arrêt des prospections commerciales :
« Stop email QUOS »
« Stop email Partenaires »
- Pour l'opposition au démarchage téléphonique
Après de QUOS « Stop démarchage téléphonique »
Après de Bloctel : Voir <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>
- Pour l'arrêt des prospections postales
« Stop prospections postales »
- Pour l'arrêt du partage des données à des fins de connaissance client
« Opposition partage QUOS »
- Pour la suppression de votre compte client
« Supprimer mon compte »

Quels sont mes droits au regard de l'utilisation des données personnelles ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » QUOS par email :

vieprivee@quos.fr ou par courrier : QUOS service consommateur, 2bis rue Alfred Nobel 77700 Champs Sur Marne.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d' 1 mois suivant la réception de la demande.

A tout moment au cours de l'analyse de risque menée par QUOS dans le cadre de la prévention de la fraude, vous pourrez présenter vos observations.

Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Non, QUOS ne transfère aucune de vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne. Toutes les données sont stockées en France.

Qu'en est-il des données personnelles des mineurs ?

Les services de QUOS ne sont pas destinés aux Mineurs en conséquence QUOS ne traite pas des données concernant spécifiquement les mineurs. Il appartient aux parents et à toute personne exerçant l'autorité parentale de décider si leur enfant mineur est autorisé à utiliser les services QUOS.

Quelles sont les données collectées par les applications mobiles

Utilisation de vos données en lien avec les applications QuosLive Easy, Ready, QuosPark Connect ou QuosFlash

Si vous utilisez les application mobile QUOS, certaines données personnelles peuvent être collectées par les éditeurs des systèmes d'exploitation utilisés dans votre téléphone mobile. Nous vous invitons à prendre connaissance des politiques de confidentialité des éditeurs de système d'exploitation (iOS, Android, Windows...) afin de connaître l'utilisation qui est faite de vos données par les éditeurs de système d'exploitation en tant que responsables de traitement.

Géolocalisation

Les applications QUOSLIVE EASY, READY, QUOSFLASH ou QUOSPARK CONNECT intègrent une fonction géolocalisation qui nous permet de vous guider vers votre destination, géolocaliser vos produits à l'installation ou encore votre position lors de l'envoi d'information et ou photographie à un contact. Avec QUOSPARK CONNECT, nous pouvons également vous guider à votre véhicule, en sauvegardant votre dernière géolocalisation connue au moment de votre consentement à l'utilisation de ce service. Cette géolocalisation est également utilisée pour connaître le taux d'utilisation de notre service en fonction des villes, de façon anonyme.

Vous pouvez choisir de ne pas autoriser la géolocalisation en la refusant lors du téléchargement ou de la première utilisation des applications QUOS. Cependant certains systèmes d'exploitation (Android) ne permettent pas le téléchargement des applications avec géolocalisation si l'accès aux données de localisation n'a pas été autorisé. Le téléchargement de l'application constituera un accord de votre part. Vous pouvez également à tout moment désactiver l'accès à vos données de localisation dans les paramètres de votre téléphone mobile en vous reportant à la documentation technique de votre appareil. Sachez que cela rendra inutilisable les applications QUOSLIVE EASY, READY et QUOSPARK CONNECT.

Appareil photo

Les applications utilisent également votre caméra pour vous permettre l'envoi de photo d'incident pour le support ou le suivi à un contact. Les photographies ne sont ni vues ni utilisées par Quos. Elles sont votre seule responsabilité.

Notifications

En autorisant les applications mobile QUOSLIVE EASY et QUOSPARK CONNECT à vous envoyer des notifications, vous pourrez recevoir des informations en lien avec votre profil ou votre parcours. La fonction « Notifications » de votre application a pour unique finalité l'envoi d'informations personnalisées par QUOS. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir de notifications, en les refusant lors du téléchargement ou de la première utilisation de l'application.

Vous pouvez à tout moment désactiver les notifications dans les paramètres de votre téléphone mobile en vous reportant à la documentation technique de votre appareil ainsi que dans l'application en vous rendant dans « mon compte » rubrique mes paramètres.

Cookies en lien avec les applications QuosLive Easy, Ready, QuosPark Connect ou QuosFlash

QUOS utilise des cookies et des technologies similaires de traçage en lien avec l'utilisation de les application QUOS et vos terminaux (mobiles ou ordinateurs) notamment afin de mieux vous identifier et personnaliser nos services. Lorsque vous installez les applications QUOS nous collectons des informations sur votre utilisation de l'application ou de votre téléphone. Nous utilisons ces informations pour comprendre et améliorer nos services. Comme c'est le cas sur le

web, nous pouvons utiliser ces technologies pour stocker sur votre appareil un identifiant ou d'autres informations. En fonction des systèmes d'exploitation, vous pouvez désactiver ces cookies en vous rendant dans les paramètres de votre téléphone qui permettent de gérer les applications.