



Politique de protection des données personnelles

Plateforme Full

Edition du 12/05/2022

Sommaire

1. Introduction	3
2. Une collecte loyale et transparente de vos données	3
3. Une utilisation légitime et proportionnée de vos données	3
4. Objet et nature du traitement	4
5. Les données à caractère personnel que nous traitons	4
6. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données	5
7. Les destinataires des données	5
8. Les durées pendant lesquelles nous conservons vos données	6
9. La sécurité des données personnelles	8
10. La sous-traitance	8
11. Cookies	11
12. Les droits qui vous sont reconnus	11
12.1 Votre droit d'accès	11
12.2 Votre droit à la rectification de vos données	11
12.3 Votre droit à l'effacement de vos données	12
12.4 Votre droit à la limitation des traitements de données	12
12.5 Votre droit de vous opposer aux traitements de données	12
12.6 Votre droit à la portabilité de vos données	12
12.7 Votre droit de retirer votre consentement	13
12.8 Votre droit d'introduire un recours	13
12.9 Votre droit de définir des directives post-mortem	13
12.10 Les modalités d'exercice de vos droits	13
13. Modification du présent document	13

1. Introduction

- 1 *Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.*
- 2 L'objectif principal de ce document est de regrouper dans un format concis, transparent, compréhensible et aisément accessible des informations concernant les traitements de données mis en œuvre par la société Fulll (ci-après « Fulll » ou « nous ») afin de vous permettre de comprendre dans quelles conditions vos données personnelles sont traitées.

2. Une collecte loyale et transparente de vos données

- 3 Dans un souci de loyauté et de transparence, nous prenons soin d'informer de chaque traitement que nous mettons en œuvre, via ce présent document.
- 4 Les données à caractère personnel sont collectées loyalement. Aucune collecte n'est effectuée à l'insu des personnes et sans qu'elles en soient informées.

3. Une utilisation légitime et proportionnée de vos données

- 5 Lorsque nous sommes amenés à traiter des données personnelles, nous le faisons pour des finalités spécifiques : chaque traitement de données mis en œuvre poursuit une finalité légitime, déterminée et explicite.
- 6 Pour chacun des traitements mis en œuvre, nous nous engageons à ne collecter et n'exploiter que des données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
- 7 Nous veillons à ce que les données soient mises à jour et à ce que des procédés permettant l'effacement ou la rectification des données inexactes soient mis en œuvre.

4. Objet et nature du traitement

8 Le traitement de données à caractère personnel réalisé par la société Fulll a pour objet et finalité exclusif la gestion comptable, fiscale et sociale pour le compte du bénéficiaire ou pour le compte d'un tiers.

9 Les types de traitement réalisés sur ces données sont les suivantes :

- La collecte, l'enregistrement, la conservation, l'hébergement, l'utilisation, la consultation, la modification, la communication, la diffusion, la limitation ou la destruction de données à caractère personnel.

5. Les données à caractère personnel que nous traitons

10 Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités vous sont présentées ci-après, Fulll collecte et traite les catégories de données suivantes :

- Des données d'identification des personnes concernées telles que vos noms et prénoms, vos coordonnées téléphonique et électroniques ;
- Des données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel ;
- Des données relatives à la ou les commande(s) de services SaaS et ou de prestations auprès de Fulll : numéro de la transaction, détail du ou des services SaaS et/ou des prestations commandé(e)s ;
- Des données relatives au suivi de la relation commerciale : demande de documentation, historique des services SaaS et/ou prestations commandées, les correspondances entre vous et nous,
- Des données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés.

11 Le caractère obligatoire des données personnelles à renseigner est signalé lors de la collecte. Si vous refusez de fournir les données obligatoires, Fulll ne sera pas en mesure de vous fournir les services SaaS et/ou les prestations souhaitées (tels que la création de votre compte administrateur ou utilisateur ou encore le traitement de votre commande).

12 En outre, vous pouvez être amené à nous communiquer les données à caractère personnel d'un tiers, en particulier si vous avez la qualité d'administrateur. Dans ce cadre, nous vous rappelons que vous êtes tenu d'informer cette personne de la communication et du traitement de ses données personnelles par Fulll et de lui communiquer la présente politique.

6. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données

13 Les traitements mis en œuvre par Fulll ont les finalités et bases juridiques suivantes :

	Finalité	Sous-finalité	Base juridique
1.	Gestion de la relation client	Gestion de la création d'un espace administrateur ou utilisateur	Exécution du contrat
		Gestion du contrat (réalisation des prestations et services SaaS)	Exécution du contrat
		Gestion des commandes et de la facturation	Exécution du contrat
		Gestion du service clients	Exécution du contrat
		Gestion d'un précontentieux ou d'un contentieux relatif au contrat	Exécution du contrat
		Gestion d'un précontentieux ou d'un contentieux relatif au contrat	Intérêt légitime de Fulll pour l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat
		Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Respect d'une disposition légale
		Gestion de la comptabilité	Respect d'une obligation légale
2.	Amélioration des prestations/services SaaS de l'offre Fulll	Dépôt et analyse des cookies d'audience	Consentement recueilli par le biais du bandeau cookies et du module de gestion des consentements associé
		Anonymisation des données aux fins d'agrégation et de constitution d'informations statistiques, y compris prédictives, de benchmark, destinés à l'amélioration des prestations et des services SaaS proposés par la société Fulll	Exécution du contrat
3.	Gestion des demandes des autorités ou juridiction compétentes	Communication des données demandées	Respect d'une obligation légale

7. Les destinataires des données

14 Sont destinataires de vos données :

- Les salariés habilités de Fulll ;
- Les prestataires et sous-traitants de Fulll pour ce qui les concerne ;
- Les autorités ou juridictions compétentes.

15 Nous veillons à ce que, parmi ces destinataires, seules les personnes habilitées puissent avoir accès à ces données. Fulll applique une politique d'habilitation stricte assurant l'accès aux données uniquement aux personnes autorisées.

8. Les durées pendant lesquelles nous conservons vos données

- 16 Par principe, et sauf instruction contraire du client, la durée du traitement réalisée par la société Fulll est limitée à la durée du contrat, sans préjudice des stipulations prévues aux articles « Résolution-Résiliation » et « Réversibilité » de la présente politique.
- 17 Les durées de conservation que nous appliquons à vos données à caractère personnel sont proportionnées aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.
- 18 Nous faisons en sorte que les données ne soient conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Plus précisément, nous organisons notre politique de conservation des données de la manière suivante :

	Finalité	Sous-finalité	Durée de conservation
1.	Gestion de la relation client	Gestion de la création d'un espace administrateur ou utilisateur	Vos données sont conservées jusqu'à la suppression de votre compte. Suivant la suppression de votre compte ou à l'expiration du délai d'inactivité fixé, seules les données nécessaires à des finalités précontentieuses ou contentieuses sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale – étant précisé que le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans.
		Gestion du contrat (réalisation des prestations et services SaaS)	Vos données sont conservées jusqu'à la fin d'un délai de trois mois (3) à compter du terme du contrat. Ensuite, seules les données nécessaires à des finalités précontentieuses ou contentieuses sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale – étant précisé que le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans.
		Gestion des commandes et de la facturation	Vos données sont conservées jusqu'au traitement complet de votre commande. Ensuite, seules les données nécessaires à des finalités précontentieuses ou contentieuses sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale – étant précisé que le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans.
		Gestion du service clients	Vos données sont conservées jusqu'au traitement complet de votre demande / réclamation / plainte. Ensuite, seules les données nécessaires à des finalités précontentieuses ou contentieuses sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale – étant précisé que le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans.
		Gestion d'un précontentieux ou d'un contentieux relatif ou non au contrat	Le cas échéant, vos données sont conservées pendant la durée du précontentieux ou du contentieux. S'il s'agit d'un précontentieux, les données sont ensuite archivées jusqu'au règlement amiable du litige ou, à défaut, dès la prescription de l'action en justice correspondante. S'il s'agit d'un contentieux, les données sont archivées jusqu'à ce que les voies de recours ordinaires et extraordinaires ne soient plus possibles contre la décision rendue.
		Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Vos données sont conservées jusqu'au traitement complet de votre demande. Ensuite, seules les données nécessaires à démontrer que Fulll a répondu à ses obligations légales et réglementaires sont archivées pendant une durée de cinq (5) ans.
		Gestion de la comptabilité	Les données comptables et les documents commerciaux (factures, bons de commande, bons de livraison, correspondances commerciales, etc.) peuvent être archivés jusqu'à dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.
2.	Amélioration de la plateforme et/ou de l'offre Fulll	Dépôt et analyse des cookies	Vos données sont conservées jusqu'au terme de l'analyse menée par Fulll en vue de l'amélioration de la plateforme et/ou de l'offre Fulll. Ensuite, seules les données nécessaires à des finalités précontentieuses ou contentieuses sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale – étant précisé que le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans.
3.	Gestion des demandes des autorités ou juridiction compétentes	Communication des données demandées	Vos données ne sont conservées que pour la durée nécessaire au traitement de la demande de l'autorité ou de la juridiction compétente.

9. La sécurité des données personnelles

- 20 Nous accordons une importance particulière à la sécurité des données personnelles.
- 21 Il a mis en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées au degré de sensibilité des données personnelles, en vue d'assurer l'intégrité et la confidentialité des données et de les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.
- 22 A titre d'exemple, Fulll conditionne l'accès à votre espace administrateur ou utilisateur sur la plateforme à la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe soumis à une règle de complexité. Il est rappelé que chaque titulaire de compte est responsable de la confidentialité de ce mot de passe, de sa qualité et de sa solidité (cf. [les recommandations de la CNIL](#)). Il est recommandé de ne pas le partager avec un tiers. Fulll ne vous demandera jamais, via l'envoi d'un email, votre identifiant, votre mot de passe ou vos coordonnées bancaires.
- 23 Fulll garantit par ailleurs que les membres de son personnel et toute personne amenée à traiter les données personnelles vous concernant respectent les règles et procédures internes relatives au traitement de données personnelles et notamment les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en place pour protéger vos données personnelles.

10. La sous-traitance

- 24 Lorsque nous avons recours à un prestataire, nous ne lui communiquons des données personnelles qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur sa capacité à répondre à nos exigences de sécurité et de confidentialité.
- 25 Nous concluons avec nos sous-traitants dans le respect de nos obligations légales et réglementaires des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles par ces derniers, en conformité avec la réglementation sur la protection des données personnelles.
- 26 Les sous-traitants autorisés à procéder à tout ou partie du traitement des données personnelles sont définis pages suivantes :

Nom	Activités	Type de données	Localisation des données
Amazon EU (AWS) 31-, 33 Rives de Clausen, 2165 Luxembourg aws.amazon.com	Hébergement des données et des services cloud managés	Documents, emails, adresse, identité de l'utilisateur.	Union Européenne
Freshworks Inc. (Freshdesk) 1250 Bayhill Drive, Suite 315 San Bruno California 94066, United States www.freshworks.com	Outil du service Assistance / ticketing	Emails, identité de l'utilisateur pour les sessions de débogage et éventuellement accès à d'autres données des utilisateurs selon la demande d'assistance client.	Union Européenne
GitHub, Inc. (Github) 88 Colin P Kelly Jr St San Francisco, CA 94107 United States https://github.com	Gestion du code source, des actions d'amélioration et corrections associées au code source	Emails, identité de l'utilisateur pour les sessions de débogage, en fonction des demandes d'assistance client.	Etats-Unis
Google LLC (Google Analytics) 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, United States www.google.com/intl/fr/analytics	Service d'analyse d'audit de sites et d'applications web	Metadata, adresse IP, navigateur internet.	Etats-Unis
Google Inc (Firebase) 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, United States https://firebase.google.com	Service pour applications mobiles de journalisation des erreurs, distribution des applications, message de notifications.	Metadata, adresse IP, identifiant smartphone (UUID).	Etats-Unis
Functional Software, Inc. (Sentry) 1 Baker Street Suite 5B San Francisco, CA 94117, United States https://sentry.io	Service de journalisation des erreurs des applications web	Metadata, adresse IP, navigateur internet.	Etats-Unis World wide

Nom	Activités	Type de données	Localisation des données
Efficy (ines CRM) Rue Colonel Bourg 122, 1140 Evere, Belgique www.efficacy.com	Service CRM (utilisation en interne pour le pilotage de la relation commerciale)	Emails, adresse, téléphone, identité de l'utilisateur.	Suisse
Quantos Evolution (Dendreo) 19 rue Emile Duclaux 75015 Paris www.dendreo.com	Service Saas plateforme de formation	Emails, adresse, téléphone, identité de l'utilisateur	France
WebMecanik SAS 6 avenue de Thônes 74000 Annecy https://www.webmecanik.com	Service SaaS de marketing automation	Emails, identité de l'utilisateur.	France

11. Cookies

27 Les cookies font l'objet d'une politique de gestion des cookies.

12. Les droits qui vous sont reconnus

28 Full est particulièrement soucieuse du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de données qu'elle met en œuvre, pour vous garantir des traitements équitables et transparents compte tenu des circonstances particulières et du contexte dans lesquels vos données personnelles sont traitées.

12.1 Votre droit d'accès

29 A ce titre, vous avez la confirmation que vos données personnelles sont ou ne sont pas traitées et lorsqu'elles le sont, vous disposez du droit de demander une copie de vos données et des informations concernant :

- Les finalités du traitement ;
- Les catégories de données personnelles concernées ;
- Les destinataires ou catégories de destinataires ainsi que, le cas échéant si de telles communication devaient être réalisées, les organisations internationales auxquelles les données personnelles ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ;
- Lorsque cela est possible, la durée de conservation des données personnelles envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- L'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement de vos données personnelles, du droit de demander une limitation du traitement de vos données personnelles, du droit de vous opposer à ce traitement ;
- Le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- Des informations relatives à la source des données quand elles ne sont pas collectées directement auprès des personnes concernées ;
- L'existence d'une prise de décision automatisée, y compris de profilage, et dans ce dernier cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour les personnes concernées.

12.2 Votre droit à la rectification de vos données

30 Vous pouvez nous demander à ce que vos données personnelles soient, selon les cas, rectifiées, complétées si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées.

12.3 Votre droit à l'effacement de vos données

31 Vous pouvez nous demander l'effacement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

32 Votre attention est attirée sur le fait que le droit à l'effacement des données n'est pas un droit général et qu'il ne pourra y être fait droit que si un des motifs prévus dans la réglementation applicable est présent.

12.4 Votre droit à la limitation des traitements de données

33 Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

12.5 Votre droit de vous opposer aux traitements de données

34 Vous disposez du droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de vos données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement (cf. article ci-dessus sur la base juridique du traitement).

35 En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, nous veillerons à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf si nous pouvons démontrer que nous pouvons avoir des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs à vos intérêts et à vos droits et libertés, ou dans le cas où le traitement peut se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

12.6 Votre droit à la portabilité de vos données

36 Vous disposez du droit à la portabilité des données personnelles que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat.

12.7 Votre droit de retirer votre consentement

37 Lorsque les traitements de données que nous mettons en œuvre sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. Nous cessons alors de traiter vos données personnelles sans que les opérations antérieures pour lesquelles vous aviez consenti ne soient remises en cause.

12.8 Votre droit d'introduire un recours

38 Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil *via* son site internet ou par courrier (3 place de Fontenoy TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07) sur le territoire français, et ce, sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel.

12.9 Votre droit de définir des directives post-mortem

39 Vous avez la possibilité de définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles qui seront applicables après votre décès selon les modalités ci-après définies. Ces directives particulières ne concernent que les traitements mis en œuvre par nos soins et seront limitées à ce seul périmètre.

40 Vous disposez également, lorsque cette personne aura été désignée par les autorités, du droit de définir des directives générales aux mêmes fins.

12.10 Les modalités d'exercice de vos droits

41 Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés à l'adresse électronique suivante : dpo@full.fr ou par courrier postal envoyé à l'adresse suivante, 14 rue Rhin et Danube 69009 LYON, en justifiant de votre identité par tous moyens.

13. Modification du présent document

42 Nous vous invitons à consulter régulièrement cette politique sur notre site. Elle pourra faire l'objet de mises à jour.