

Politique de confidentialité

ZeroTouch CRM - MOLDEREZ-CONSULT SRL - BCE 0842.262.084

Modèle à faire valider par votre conseil juridique avant publication définitive.

1. Introduction

MOLDEREZ-CONSULT SRL accorde une importance fondamentale à la protection de vos données à caractère personnel et au respect de votre vie privée. La présente politique de confidentialité (ci-après la « Politique de confidentialité ») a pour objet de vous informer, de manière transparente et conforme au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (le « RGPD »), de la manière dont nous collectons, utilisons, conservons et protégeons les données à caractère personnel traitées dans le cadre du service ZeroTouch CRM, accessible à l'adresse <https://zerotouchcrm.com> (ci-après le « Service »).

Cette Politique de confidentialité s'applique aux utilisateurs du Service, aux personnes qui disposent d'un compte, ainsi qu'aux visiteurs du Site. Elle précise en outre la répartition des responsabilités entre MOLDEREZ-CONSULT SRL et ses clients professionnels au regard du RGPD.

ZeroTouch CRM est un CRM SaaS souverain belge dit « zéro-touch », conçu pour les PME et les indépendants. Le Service capte automatiquement certaines informations (courriers électroniques, agenda, appels VoIP, commandes d'une boutique en ligne, formulaires) pour les transformer en fiches et en interactions soumises à votre confirmation. Cette spécificité technique a des conséquences sur les traitements décrits ci-après.

2. Identité et coordonnées du responsable du traitement

L'éditeur du Service et, pour les traitements décrits à la section 3.1, le responsable du traitement, est : MOLDEREZ-CONSULT SRL, société à responsabilité limitée de droit belge, numéro d'entreprise (BCE) 0842.262.084, adresse de contact électronique : hello@zerotouchcrm.com.

Pour toute question relative à la présente Politique de confidentialité ou à l'exercice de vos droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse électronique ci-dessus.

3. Distinction entre responsable du traitement et sous-traitant

La qualification de MOLDEREZ-CONSULT SRL au regard du RGPD varie selon la nature des données concernées.

Pour les données relatives à la gestion du compte de ses clients (utilisateurs payants) et à la relation contractuelle, MOLDEREZ-CONSULT SRL agit en qualité de responsable du traitement. Il s'agit notamment des données d'identification du titulaire du compte, des données de connexion et de sécurité, et des données de facturation.

Pour les données que chaque organisation cliente saisit, importe ou laisse capter dans son propre espace de travail (ses contacts, prospects, opportunités, échanges, interactions), MOLDEREZ-CONSULT SRL agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Dans ce cas, c'est l'organisation cliente qui demeure responsable du traitement. Nous traitons ces données uniquement sur instruction documentée de l'organisation cliente, dans le cadre d'un accord de sous-traitance (DPA).

Si vous êtes une personne dont les données figurent dans l'espace d'une organisation cliente et que vous souhaitez exercer vos droits, nous vous invitons à vous adresser directement à cette organisation,

responsable du traitement. Nous l'assisterons dans le traitement de votre demande.

4. Catégories de données traitées

Données de compte et d'identification : nom, prénom, fonction, adresse électronique professionnelle, nom de l'organisation, langue et préférences.

Données de connexion et de sécurité : identifiants de connexion, empreinte du mot de passe (jamais conservé en clair), paramètres de double authentification, journaux de connexion, adresse IP, horodatages, entrées du journal d'audit chaîné.

Données métier gérées par l'organisation cliente : fiches de contacts et de prospects, opportunités et stades, historique des interactions, notes et documents. Pour ces données, nous agissons comme sous-traitant.

Données de facturation et de paiement : coordonnées de facturation, numéro de TVA, historique des factures (format TVA belge et Peppol UBL 2.1). Les paiements sont traités par Mollie sur le compte de chaque organisation ; les données de moyen de paiement ne transitent pas en clair par nos systèmes.

5. Finalités et bases légales des traitements

Finalité | Données concernées | Base légale (art. 6 RGPD)

Création et ge

Lorsqu'un traitement repose sur notre intérêt légitime, nous veillons à le mettre en balance avec vos droits et libertés. Vous disposez d'un droit d'opposition dans les conditions exposées à la section 10. Lorsqu'un traitement nécessiterait votre consentement, celui-ci serait recueilli séparément et pourrait être retiré à tout moment.

6. Destinataires et sous-traitants ultérieurs

Vos données ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées au sein de MOLDEREZ-CONSULT SRL, tenues à une obligation de confidentialité. Nous faisons appel à des sous-traitants ultérieurs sélectionnés, qui agissent sur nos instructions : hébergeur d'infrastructure situé dans l'Union européenne (OVH ou Hetzner), prestataire d'envoi de courriers électroniques, Mollie (services de paiement), point d'accès Peppol partenaire (transmission des factures UBL 2.1).

Nous ne procédons à aucune revente, location ou mise à disposition de vos données à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires. Vos données peuvent être communiquées à des autorités lorsque la loi nous y oblige.

7. Hébergement dans l'Union européenne et transferts internationaux

L'infrastructure du Service est hébergée au sein de l'Union européenne (OVH ou Hetzner). En principe, vos données ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Espace économique européen. Dans l'hypothèse où un transfert hors EEE deviendrait nécessaire, nous veillerions à l'encadrer par les garanties appropriées

du chapitre V du RGPD (décision d'adéquation, clauses contractuelles types complétées de mesures supplémentaires, ou tout autre mécanisme reconnu).

8. Durées de conservation

Nous conservons vos données uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités, augmentée des durées imposées par la loi. Les données de compte sont conservées pendant la relation contractuelle puis supprimées ou anonymisées dans un délai raisonnable. Les journaux de sécurité sont conservés pour une durée limitée proportionnée. Les pièces comptables sont conservées selon les obligations belges. Les données métier sont conservées selon les instructions de l'organisation cliente. À l'issue de la relation, vous pouvez exporter l'intégralité de vos données aux formats JSON et UBL avant leur suppression.

9. Mesures de sécurité

Conformément à l'article 32 du RGPD, nous mettons en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées : hachage des mots de passe en Argon2id (jamais en clair), chiffrement des secrets au repos en AES-256-GCM, chiffrement des communications en TLS, double authentification (2FA TOTP), journal d'audit chaîné en SHA-256, minimisation des données, architecture multi-locataire cloisonnée, et gestion des accès selon le principe du moindre privilège. En cas de violation susceptible d'engendrer un risque, nous appliquons les procédures de notification des articles 33 et 34 du RGPD.

10. Vos droits

Vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité. Vous pouvez les exercer en nous écrivant à hello@zerotouchcrm.com. Nous pourrions vérifier votre identité afin de prévenir toute demande frauduleuse, et nous répondons dans le délai d'un mois, prolongeable de deux mois en cas de complexité.

Lorsque vous souhaitez exercer vos droits sur des données métier figurant dans l'espace d'une organisation cliente (pour lesquelles nous sommes sous-traitant), vous devez adresser votre demande directement à cette organisation, responsable du traitement.

11. Droit de réclamation auprès de l'autorité de contrôle

Si vous estimez que le traitement de vos données constitue une violation du RGPD, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (APD / Gegevensbeschermingsautoriteit), Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, www.autoriteprotectiondonnees.be. Nous vous invitons à nous contacter au préalable afin de tenter de répondre à vos préoccupations.

12. Absence de décision entièrement automatisée et note sur le scoring

Nous ne prenons aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques vous concernant, au sens de l'article 22 du RGPD. En particulier, le « score » de potentiel des opportunités, calculé à partir de signaux (récence, montant, stade), constitue une simple aide à la décision destinée au commercial : il ne produit par lui-même aucune décision automatisée ayant un effet juridique. La décision finale appartient toujours à un être humain.

13. Protection des données des mineurs

Le Service est un outil professionnel destiné aux entreprises, indépendants et organisations. Il n'est pas conçu pour des mineurs et ne s'adresse pas à eux. Nous ne collectons pas sciemment de données concernant des mineurs au titre de comptes utilisateurs.

14. Modifications de la présente Politique de confidentialité

Nous sommes susceptibles de modifier la présente Politique afin de l'adapter à l'évolution du Service, de nos pratiques ou de la réglementation. En cas de modification substantielle, nous vous en informerons par un moyen approprié.

15. Contact

Pour toute question relative à la protection de vos données, vous pouvez nous contacter à : hello@zerotouchcrm.com.