

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Mila AG, Gutenbergstrasse 1, CH-8002, Zurich, Suisse (« **nous** » ou « **Mila** ») traite les données personnelles des utilisateurs (« **vous** ») du site Internet mila.com. Dans la présente déclaration de confidentialité, nous vous informons sur les données personnelles que nous collectons, traitons et utilisons à votre sujet. Veuillez noter que nous mettrons cette déclaration régulièrement à jour.

Lors de la consultation de notre site Internet et de l'utilisation de nos services, nous traitons des données personnelles. Les données personnelles au sens de la présente déclaration de confidentialité et des dispositions légales en vigueur sont toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Nous traitons vos données personnelles dans le respect de la présente déclaration de confidentialité et des lois applicables en matière de protection des données, en particulier de la loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (« **LPD** »).

1. Traitement des données en cas d'accès à notre site Internet

Lorsque vous consultez notre site Internet, nous traitons les données personnelles suivantes vous concernant :

- votre adresse IP
- chaque requête de votre navigateur
- le nom, la version et la langue de votre navigateur
- le système d'exploitation de votre ordinateur
- la résolution de l'écran de votre ordinateur

Nous traitons ces données pour pouvoir mettre le site Internet à disposition et l'adapter au mieux aux conditions techniques que vous utilisez. Le cas échéant, nous utilisons également votre adresse IP pour empêcher ou poursuivre les abus sur notre site Internet. Nous effaçons vos données immédiatement lorsque nous n'en avons plus besoin pour la mise à disposition technique de notre site Internet.

2. Cookies

Notre site Internet utilise les cookies cités ci-après. Les cookies sont de petits fichiers qui sont stockés sur votre appareil et qui enregistrent, par l'intermédiaire de votre navigateur Internet, certains paramètres et données nécessaires à l'échange avec nos systèmes ou les systèmes de nos prestataires. On distingue deux types de cookies : les cookies d'ID de session qui sont effacés dès que vous fermez votre navigateur et les cookies permanents qui sont enregistrés pour une plus longue durée sur votre support de données.

Les cookies nous permettent, par exemple, de vous reconnaître lorsque vous visitez à nouveau notre site Internet.

Grâce aux cookies, nous pouvons optimiser notre site Internet, vous proposer un service plus adapté à vos besoins et sauvegarder vos

paramètres (p. ex. la langue). À cette occasion, un numéro d'identification pseudonymisé vous est attribué. En utilisant notre service, vous consentez à ce que nous croisons ce numéro d'identification avec d'autres données personnelles vous concernant. Vous pouvez généralement désactiver les cookies dans les préférences de votre navigateur ; nous attirons cependant votre attention sur le fait que, dans ce cas, vous ne pourrez peut-être pas utiliser entièrement la totalité des fonctions de ce site Internet.

Nous utilisons également d'autres cookies, sous réserve de votre consentement, pour mettre en œuvre des technologies de suivi sur notre site Internet. Les informations ainsi obtenues nous permettent d'afficher des publicités personnalisées sur notre site ou sur les sites de tiers. À cette fin, nous analysons votre comportement d'utilisation, par exemple les parties de notre site Internet qui vous intéressent et la catégorie de services que vous sollicitez. Le traitement de vos données personnelles qui en découle, y compris leur transfert à nos partenaires mentionnés ci-après, permet d'améliorer notre site Internet et nos services et d'afficher sur notre site Internet ainsi que sur ceux de tiers des publicités qui correspondent à vos préférences et intérêts.

Lors d'une consultation de notre site Internet, les cookies suivants sont installés :

Fournisseur	Type/but	Adresse	
Adyen B.V.	Payment services	Simon Carmiggeltstraat 6-50 1011 DJ Amsterdam, Netherlands	Politique de confidentialité
Arrivy Inc.	Geo-tracking	16357 118th Ln NE Bothell, WA 98011, USA 10800 NE 8th Street, Suite 600	Politique de confidentialité
Auth0, Inc.	Authentication	Bellevue, WA 98004, USA	Politique de confidentialité
Cloudflare, Inc.	Caching	101 Townsend Street San Francisco, CA 94107, USA	Politique de confidentialité
Google Inc. (Google Analytics)	Website analytics	1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA	Politique de confidentialité
Google Inc. (Google Tag Manager)	Web optimisation	1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA	Politique de confidentialité
Hotjar Ltd. Artia	Web optimisation	Level 2, St Julians Business Centre 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 3155, Malta	Politique de confidentialité
International S.R.L.	Geolocation service	Bld. Decebal 28 Bucharest, Romania	Politique de confidentialité
Salesforce, Inc.	CRM	Salesforce Tower 415 Mission Street San Francisco, CA 94105, USA	Politique de confidentialité

Vous pouvez désactiver ces cookies, qui ne sont pas nécessaires sur le plan technique, en réglant les paramètres de votre navigateur. Ceux de nos partenaires qui sont autorisés à installer des cookies sur notre site Internet sont énumérés ci-après. Certains d'entre eux offrent également la possibilité de s'opposer à l'utilisation de cookies dans le futur. Vous trouverez de plus amples informations auprès du fournisseur tiers concerné.

3. Inscription sur notre site Internet, transmission de services

Pour réserver des prestataires privés (« **Friends** ») ou des mandataires professionnels (« **Pros** ») sur notre site Internet et notre application, nous avons besoin de vos nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone et mot de passe. Nous utilisons ces données pour établir le contact avec un Friend ou un Pro approprié, sur la base du contrat d'utilisation, et transmettre à ceux-ci les indications nécessaires.

Si vous souhaitez proposer vos services en tant que Friend ou Pro sur notre site, vous devez vous inscrire et indiquer un mot de passe. Pour achever l'inscription, il est possible que d'autres documents soient nécessaires, comme p. ex. une copie d'une pièce d'identité ou d'une autre preuve d'identification, un extrait de casier judiciaire, un extrait du registre du commerce, etc.

Dans ce cas, nous recueillons et traitons les données personnelles que vous nous avez fournies ou qui s'y rapportent, en particulier

- les données fournies par vous-même dans le cadre de votre profil (nom, coordonnées, date de naissance, photo, données d'un document d'identification, services proposés, compétences particulières, données de facturation, numéro IDE, compte bancaire, etc.) ;
- les données qui découlent des documents que vous avez soumis (extrait de casier judiciaire, certificats de formation, etc.) ou des connaissances et compétences (spéciales) mentionnées ;
- les données relatives aux demandes de services transmises avec succès (client, service exécuté, rémunération convenue et facturée, montants des commissions payés et impayés, lieu, heure et durée du service fourni, respect des souhaits exprimés par le client quant à la date et à l'heure de la fourniture du service, etc.) et
- les évaluations ultérieures du client concernant le service que vous avez fourni.

Nous utilisons ces données pour établir le contact, sur la base du contrat d'utilisation, avec la personne intéressée en cas de demande de cette dernière, pour transmettre si nécessaire les données à celle-ci et pour exécuter les paiements. Si les données mentionnées ci-dessus ne sont pas nécessaires dans l'immédiat à la fourniture du service de mise en relation, elles ne sont traitées que dans la mesure où cela est nécessaire, dans le cas particulier, pour protéger les intérêts légitimes de Mila et de nos utilisateurs contre les prestations proposées de manière illicite et tentatives de fraude et pour pouvoir garantir aux clients finaux une prestation de qualité.

4. Services d'assistance à distance

En plus des services sur place, Mila propose également des services d'assistance à distance. Dans le cadre de ces services, MILA PARTNER

(FRIEND ou PRO) peut avoir besoin d'accéder à votre téléphone ou à votre PC pour exécuter le service. Pour ce faire, le MILA PARTNER utilisera le logiciel Team-Viewer, que vous devez télécharger ici avant que le service ne débute. Veuillez noter que si vous utilisez Team-Viewer, ses conditions d'utilisation et règles de protection des données s'appliquent également .

5. Système d'évaluation

Mila met à disposition un système d'évaluation qui permet aux clients d'évaluer les services. Ces évaluations sont transmises au prestataire concret et publiées sur la plateforme Mila.

À cet effet, les différentes évaluations, les données de commande, le nom (éventuellement abrégé) et le domicile du client sont traités. Les évaluations sont en règle générale stockées pour une durée indéterminée.

6. Transmission de données

Sauf dans les cas mentionnés dans la présente déclaration de confidentialité, vos données personnelles ne seront pas divulguées à des tiers.

Toutefois, les données personnelles peuvent également être divulguées à des tiers qui agissent pour notre compte afin de traiter les données personnelles conformément à leur finalité initiale, telle que par exemple l'exécution des services proposés, l'évaluation du comportement de l'utilisateur de notre site Internet ou le support technique. Ces tiers sont contractuellement tenus par nous, en vertu d'accords légaux, d'utiliser les données personnelles uniquement aux fins convenues et de ne pas divulguer vos données personnelles à d'autres parties sans autorisation, à moins que la loi ne l'exige.

Si d'autres catégories de destinataires de données personnelles apparaissent dans le cadre de futures collectes de données, nous vous en informerons au moment de la collecte, en précisant la finalité respective.

Vos données personnelles seront divulguées aux tiers suivants aux fins décrites ci-dessus :

- aux sociétés tierces, en particulier à Mila Europe GmbH, qui exécutent des tâches pour notre compte et nous soutiennent dans nos activités commerciales ;
- aux Enterprise Partners qui agissent en tant qu'intermédiaires pour transmettre les demandes des clients finaux à la plateforme ;
- aux Friends et Pros qui reçoivent des données à des fins de mise en relation et de fourniture de services ;
- aux prestataires de services d'encaissement (EOS Suisse SA ou similaires) ou aux prestataires dans le but de vérifier la solvabilité de la clientèle ;
- aux sociétés tierces auxquelles il est possible de faire appel dans les cas très complexes et spécialisés si le prestataire mandaté ne peut pas fournir le service lui-même (p. ex. dans les cas dits de récupération de données).
- aux partenaires d'assurance de Mila (p. ex. assurance de montage pour les clients de Mila en cas de dommages matériels causés par le Mila Friend).

Les dispositions sur la protection des données des sociétés tierces en question sont applicables.

7. Utilisation de Google Analytics

Ce site Internet utilise Google Analytics, un service d'analyse de sites Internet de Google LL.C., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, États-Unis (« **Google** »). Google Analytics utilise des cookies qui permettent d'analyser votre utilisation du site Internet. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation du site Internet sont généralement transmises à un serveur de Google aux États-Unis, où elles sont sauvegardées. L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics ne sera pas croisée avec d'autres données de Google. Nous avons également ajouté le code « anonymizeIP » à Google Analytics sur ce site Internet. Votre adresse IP est ainsi masquée afin que toutes les données soient collectées de manière anonyme.

Ce n'est qu'à titre exceptionnel que l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google aux États-Unis et y est abrégée. Le traitement de vos données, y compris le transfert aux États-Unis, s'effectue sur la base d'un contrat de sous-traitance.

Google utilise ces informations sur mandat de l'exploitant de ce site Internet pour analyser votre utilisation du site, établir des rapports sur les activités en ligne et pour fournir d'autres services en lien avec l'utilisation du site et d'Internet à l'attention de l'exploitant du site Internet.

Vous pouvez également empêcher la collecte et la transmission à Google des données générées par les cookies en lien avec votre utilisation du site Internet (y compris votre adresse IP anonymisée) ainsi que le traitement de ces données par Google, en téléchargeant le plugin de navigateur disponible sous ce [lien](#).

À la place du module complémentaire du navigateur, en particulier pour les navigateurs sur les appareils mobiles, vous pouvez empêcher la collecte des données par Google Analytics en cliquant sur ce lien. Un cookie de désactivation ([cookie opt-out](#)) est alors installé pour empêcher l'enregistrement futur de vos données lors de votre visite sur ce site Internet. Le [cookie de désactivation](#) n'est valable que pour ce navigateur et uniquement pour notre site Internet et est stocké sur votre ordinateur. Si vous supprimez les cookies dans ce navigateur, vous devez rétablir le [cookie de désactivation](#).

Google Analytics sert en outre à analyser les données des cookies Double-Click et d'AdWords d'autres sites Internet à des fins statistiques. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez désactiver cette utilisation de vos données par Google via [le questionnaire Google de préférences pour les annonces](#).

8. Plugins de réseaux sociaux

Sur notre site Internet, nous vous offrons la possibilité d'utiliser des « boutons de réseaux sociaux ». Nous avons intégré les boutons de réseaux sociaux des sociétés suivantes :

Fournisseur	Type/brand	Adresse	
Facebook Inc.	Facebook	1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA	Politique de confidentialité Plugins
Google Inc.	Google+	1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA	Politique de confidentialité Plugins
Twitter Inc.	Twitter	795 Folsom St., Suite 600 San Francisco, CA 94107, USA	Politique de confidentialité Plugins
Instagram LLC	Instagram	1601 Willow Road Menlo Park, CA 94025, USA	Politique de confidentialité Plugins
LinkedIn	LinkedIn	LinkedIn Ireland Unlimited Company Wilton Place, Dublin 2, Ireland	Politique de confidentialité Plugins
Xing	Xing	XING International Consell de Cent, 334-336, 1 ^o 1 ^a 08009 Barcelona, Spain	Politique de confidentialité Plugins

9. Adyen

Pour le règlement des paiements, Mila coopère avec le prestataire de services de paiement agréé Adyen (Adyen B.V. Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Pays-Bas - « **Adyen** »). Afin de sécuriser le paiement, Adyen a besoin des données à caractère personnel des Friends et Pros pour la vérification. À cette fin, Mila transmet à Adyen la pièce d'identité, le compte bancaire et d'autres données de paiement sur la base du contrat conclu avec vous. Vous trouverez de plus amples informations sur Adyen concernant la protection des données dans la [déclaration de confidentialité](#) d'Adyen.

10. Géolocalisation d'Arrivy

Afin d'améliorer le service, Mila travaille avec la société de géolocalisation Arrivy (Arrivy Inc, 16357 118th Ln Ne, Bothell, 98011 Washington, États-Unis - « **Arrivy** »). À cette fin, des données de localisation sont transmises à la société de géolocalisation qui nous aide à améliorer notre service de mise en relation avec des partenaires locaux et à afficher des publicités personnalisées pertinentes.

Le traitement de vos données, y compris leur transfert aux États-Unis, est basé

sur le contrat de sous-traitance ainsi que sur la clause contractuelle type supplémentaire de l'UE, qui garantissent ainsi un niveau de protection des données adéquat. Vous trouverez de plus amples informations sur Arrivy, les conditions et le traitement des données par Arrivy, sous le [lien](#).

11. Lettre d'information

Si vous êtes intéressé par d'autres services que nous proposons, vous pouvez vous abonner à tout moment à notre lettre d'information. Si vous avez consenti à l'utilisation de votre adresse e-mail à cette fin en cliquant sur le lien d'activation contenu dans l'e-mail de confirmation, nous utiliserons votre adresse et les données que vous nous avez fournies dans ce cadre pour vous envoyer la lettre d'information. Le traitement de vos données personnelles nécessaires à l'envoi de votre lettre d'information est basé sur votre consentement, lequel peut être révoqué en tout temps avec effet pour l'avenir.

Les lettres d'information sont envoyées à l'aide de MailChimp (The Rocket Science Group, LLC, 675 Ponce de Leon Ave NE, Suite 5000, Atlanta, GA 30308 États-Unis - « **MailChimp** »). Nous transmettons vos données personnelles nécessaires à l'envoi de la lettre d'information (nom, adresse e-mail) à MailChimp. MailChimp traite ces données pour notre compte. À cette fin, nous avons conclu un contrat de sous-traitance avec MailChimp.

MailChimp analyse le comportement d'utilisateur des destinataires d'e-mails au moyen de balises Internet. Nous pouvons ainsi savoir si les destinataires ont ouvert la lettre d'information et sur quels liens ils ont cliqué. Nous utilisons ces informations pour réaliser notre lettre d'information en tenant compte des intérêts et des habitudes d'utilisation des destinataires. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données par MailChimp [ici](#).

12. Sécurité des données

Nous conservons toutes les informations que vous nous transmettez sur des systèmes en Suisse et/ou dans la zone UE/EEE. En fonction du fournisseur tiers mandaté pour nos outils d'analyse Internet (p. ex. Google Analytics ou Arrivy), les serveurs peuvent être situés aux États-Unis. Nous protégeons nos systèmes par des mesures techniques et organisationnelles appropriées contre la possibilité que vos données personnelles soient utilisées par des tiers non autorisés.

13. Protection des données et sites Internet de tiers

Le site Internet peut contenir des hyperliens vers et à partir de sites Internet de tiers. Si vous suivez un lien hypertexte vers l'un de ces sites Internet, veuillez noter que nous ne pouvons assumer aucune responsabilité ou garantie pour les conditions de protection des données ou les contenus de tiers. Veuillez-vous assurer de connaître la politique de confidentialité applicable avant de soumettre des données personnelles à ces sites Internet.

14. Formulaire de contact

Si vous avez une demande, vous pouvez utiliser l'une des options sous [«help.mila.com»](#). Vous pouvez nous appeler (043 508 01 92) ou nous envoyer un e-mail (info@mila.com).

Vos coordonnées, y compris les données de contact que vous nous avez fournies,

seront conservées par nos soins pour le traitement de votre demande et en cas de questions complémentaires. Si vous utilisez notre solution de chat pour contacter Mila, nous traiterons les contenus du chat transmis, l'heure et la durée de la communication, ainsi que les informations techniques concernant votre appareil telles que l'adresse IP sous forme abrégée, le système d'exploitation et le type de navigateur dans le but de satisfaire votre demande et de fournir notre service. En tant que Mila Friend ou Pro, notre solution de chat est également à votre disposition dans le Portail Partenaire ainsi que dans l'application Mila.

Les autres traitements (p. ex. évaluations statistiques, développement et amélioration des systèmes de réponse automatisés) sont effectués uniquement sous forme anonyme. Mila coopère avec des tiers en Suisse et à l'étranger pour le traitement des données. Veuillez noter que si vous utilisez une application d'un fournisseur tiers pour chatter avec Mila, ses conditions d'utilisation s'appliquent également. Certains fournisseurs tiers se réservent le droit d'accéder au contenu du chat.

Mila utilise les applications de Crisp pour sa solution de chat. Lors de l'utilisation du chat, vos données sont transmises du navigateur à Crisp par le biais d'un protocole sécurisé. Les données sont stockées cryptées sur l'infrastructure de Crisp localisée aux Pays-Bas. Vous trouverez davantage d'informations sur le traitement des données de Crisp [ici](#).

15. Vos droits

S'agissant du traitement de vos données personnelles, vous pouvez faire valoir les droits suivants à notre encontre :

- votre droit à être renseigné, qui doit être exercé par un écrit accompagné d'une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport et envoyé à notre adresse postale ;
- votre droit de rectification ;
- votre droit à l'effacement, à moins que nous ne soyons obligés par les lois et dispositions en vigueur de conserver certaines de vos données personnelles.

Enfin, vous avez le droit de révoquer en tout temps votre consentement au traitement de vos données personnelles et/ou de vous opposer au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer vos droits de révocation et d'opposition directement à l'adresse e-mail suivante : privacy@mila.com.

Pour exercer les droits mentionnés plus haut, nous vous invitons à utiliser nos données de contact indiquées plus haut.

16. Contact protection des données

Veuillez adresser vos questions concernant la protection des données à notre délégué à la protection des données sous privacy@mila.com.