

POLITIQUE RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS

Les termes en majuscule ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales d'utilisation.

Le présent document constitue la politique de relative aux données personnelles (ci-après « Politique Relative aux Données Personnelles ») de MILA, dont le siège social est situé Gutenbergstrasse 1 CH-8002 Zurich (Suisse), opérant en tant responsable des traitements de données personnelles mis en œuvre lors l'utilisation et la mise en œuvre de la PLATEFORME MILA par le CLIENT.

1. Traitement relatif à l'utilisation de la plateforme Mila

1.1 Données personnelles collectées

- Nom et prénom
- Adresse
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Mot de passe
- Données bancaires (numéro de carte bancaire, nom et prénom du titulaire, date d'expiration et code de sécurité)
- Données relatives au suivi de la relation (SERVICES fournis, échanges avec MILA notamment sur la manière dont s'est déroulée la PRESTATION, etc.)
- Données relatives aux avis en ligne

Ces informations sont nécessaires pour la conclusion du contrat entre MILA et le CLIENT. Faute de fournir ces informations, le CLIENT ne pourrait conclure de contrat avec MILA en vue de l'utilisation de la PLATEFORME MILA.

Le CLIENT s'engage à fournir une information sincère et complète sur la PLATEFORME MILA, notamment lors de son inscription et lors de la création et la mise à jour de son compte.

1.2 Finalité et base juridique du traitement de données personnelles

Le traitement de données personnelles mis en œuvre permet l'inscription du CLIENT à PLATEFORME MILA. Une fois inscrit, le CLIENT disposera d'un compte sur la PLATEFORME MILA et pourra effectuer des demandes de SERVICES à des PRESTATAIRES.

Le traitement de données personnelles mis en œuvre par MILA est nécessaire pour l'exécution d'un contrat auquel le CLIENT est partie, conformément à l'article 5.1.b du Règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (« RGPD »).

1.3 Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles collectées et traitées dans le cadre de ce traitement sont conservées par MILA pour une durée de pour la durée du contrat conclu entre MILA et le CLIENT. Au-delà, afin d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat ou aux fins de respecter une obligation légale, les données personnelles pertinentes feront l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées, conformément aux dispositions en vigueur.

S'agissant des données relatives à la carte bancaire du CLIENT, celles-ci seront supprimées une fois la transaction réalisée, c'est-à-dire dès son paiement effectif, qui peut être augmenté du délai de rétractation.

Le numéro et la date de validité de la carte bancaire du CLIENT (non le cryptogramme visuel) peuvent être conservés pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction, en archives intermédiaires, pour la durée prévue par l'article L. 133-24 du Code monétaire et financier en l'occurrence 13 (treize) mois suivant la date de débit. Ce délai peut être étendu à 15 (quinze) mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.

1.4 Destinataires des données personnelles

- Les informations relatives au CLIENT (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone portable, adresse email, données de commande) sont transmises par MILA au PRESTATAIRE sélectionné pour effectuer la PRESTATION demandée par le CLIENT.
- Les informations bancaires (numéro de carte bancaire, nom et prénom du titulaire, date d'expiration et code de sécurité) communiquées par le CLIENT sont transmises au prestataire de services de paiement de MILA, la société Adyen (sous-traitant).
- Les données relatives à l'adresse du CLIENT sont transmises à la société Arrivy (sous-traitant), prestataire de services pour la solution de géolocalisation des PRESTATAIRES mise en place par MILA.

1.5 Transferts de données personnelles

MILA étant une société basée en Suisse, les données personnelles collectées sont transférées à et stockées par MILA en Suisse, pour la finalité susmentionnée. La législation Suisse en matière de protection des données personnelles a été reconnue comme assurant un niveau de protection équivalent à celui fourni par la législation européenne (Décision n° 2000/518/CE de la Commission Européenne du 26 juillet 2000 conformément à la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la constatation du caractère adéquat de la protection des données à caractère personnel en Suisse, modifiée par la décision d'exécution (UE) 2016/2295 de la Commission Européenne du 16 décembre 2016).

Aux fins de mise en œuvre de la solution de géolocalisation, MILA transfère les données collectées au prestataire de services auquel MILA a recours, la société Arrivy, Inc. Cette société agit en qualité de sous-traitant de MILA et est située 16357 118th Ln Ne, Bothell, Washington 98011 (Etats-Unis). La législation des Etats-Unis en matière de protection des

données personnelles n'assurant pas un niveau de protection équivalent à celui fourni par la législation européenne, la protection des données personnelles du CLIENT est assurée par le biais d'Accord concernant le traitement des données sous contrat dans le cadre du GDPR de l'UE, clauses contractuelles types, mesures techniques et opérationnelles de Arrivy et un registre de traitement des données. Le CLIENT peut obtenir une copie des garanties appropriées mises en œuvre par MILA sur demande écrite et motivée.

2. Traitement de données non nominatives

MILA peut partager des informations sociodémographiques générales non nominatives avec des partenaires sélectionnés pour leur permettre de cibler leurs annonces (par catégories d'âge, de sexe, etc.). MILA ne leur transmet pas d'informations qui leur permettraient d'identifier le CLIENT.

3. Hotjar

Nous utilisons [Hotjar](#) afin de mieux comprendre les besoins de nos utilisateurs et d'optimiser ce service et cette expérience. Hotjar est un service technique qui nous aide à mieux comprendre l'expérience de nos utilisateurs (p. ex. combien de temps ils passent sur quelles pages, quels liens ils choisissent de cliquer, ce qu'ils aiment et n'aiment pas, etc.), ce qui nous permet de développer et de maintenir notre service grâce aux retours des utilisateurs. Hotjar utilise des cookies et d'autres technologies pour collecter des données sur le comportement de nos utilisateurs et sur leurs appareils (en particulier l'adresse IP de l'appareil (capturée et stockée uniquement sous forme anonymisée), la taille de l'écran de l'appareil, le type d'appareil (identifiants uniques des appareils), les informations du navigateur, le lieu géographique (pays uniquement), la langue préférée utilisée pour afficher notre site web). Hotjar stocke ces informations dans un profil d'utilisateur pseudonymisé. Ni Hotjar ni nous-mêmes n'utiliserons jamais ces informations pour identifier des utilisateurs individuels, ni pour les associer à d'autres données sur un utilisateur individuel. Pour plus de détails, veuillez consulter la politique de confidentialité de Hotjar en cliquant [sur ce lien](#).

Vous pouvez refuser la création d'un profil d'utilisateur, le stockage par Hotjar de données sur votre utilisation de notre site et l'utilisation par Hotjar de cookies de suivi sur d'autres sites web en cliquant sur [ce lien de désinscription](#).

4. Sécurité

MILA s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

5. Service 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 .

6. Droits du CLIENT

- **Le droit d'être informé :** Le CLIENT a le droit d'obtenir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la façon dont MILA utilise ses données personnelles et sur ses droits. C'est la raison pour laquelle MILA fournit ces informations dans cette Politique relative aux données personnelles.
- **Le droit d'accès :** Le CLIENT a le droit d'accéder à ses données personnelles, afin qu'il puisse être au courant et vérifier que MILA utilise ses données personnelles conformément à la législation applicable.
- **Le droit de rectification :** Le CLIENT a le droit de faire corriger ses données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes.
- **Le droit à l'effacement :** Ce droit permet au CLIENT de demander l'effacement ou la suppression de ses données personnelles lorsqu'il n'y a aucune raison impérieuse pour MILA de continuer à les utiliser. Ce n'est pas un droit général et il existe des exceptions.
- **Le droit à la limitation du traitement :** Dans certaines circonstances, le CLIENT a le droit de demander la limitation du traitement de données personnelles mis en œuvre par MILA.
- **Le droit à la portabilité des données :** Le CLIENT a le droit de recevoir ses données personnelles fournies à MILA dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et a le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.
- **Le droit d'introduire une réclamation :** Le CLIENT a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité chargée de la protection des données personnelles compétente (par exemple, la CNIL) sur la façon dont MILA traite ses données personnelles.
- **Le droit de s'opposer au traitement :** Dans certaines circonstances, le CLIENT a le droit, pour des raisons tenant à sa situation particulière, de s'opposer au traitement de données personnelles mis en œuvre par MILA.
- **Le droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles :** Le CLIENT a le droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Le CLIENT peut exercer ces droits en écrivant à Mila. Les coordonnées de contact pour les questions relatives à la protection des données sont les suivantes : privacy@mila.com

POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES

MILA utilise des cookies sur son site internet www.mila.com afin d'assurer au mieux la gestion de la plateforme Mila, faciliter la navigation sur le site, établir des statistiques et procéder à des analyses de fréquentation dans un but d'amélioration du site.

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

Cookie	Source	Fonction
connect1.sid	mila.com	un identifiant de session interne à l'application
_s	app.link	un identifiant de session interne à l'application pour gestion spécifique d'appareils mobiles
NID	google.com	La plupart des utilisateurs de Google ont dans leurs navigateurs un cookie avec des préférences appelées « NID ». Un navigateur envoie ce cookie avec des requêtes aux sites Internet de Google. Le cookie NID contient un identifiant unique avec lequel Google enregistre vos préférences et d'autres informations, p. ex. votre langue de préférence (p. ex. l'anglais), le nombre de résultats de recherche par page (p. ex. 10 ou 20) ou si vous souhaitez que le filtre SafeSearch de Google soit activé.

Le paramétrage du logiciel de navigation de l'utilisateur permet de l'informer de la présence de cookies et éventuellement de la refuser.

Configuration des paramètres concernant les cookies

L'utilisateur peut s'opposer à l'enregistrement, ou être prévenu avant d'accepter les cookies, en configurant son ordinateur de la manière suivante :

- Pour Microsoft Internet Explorer :

Appuyez sur Paramètres.

Appuyez ou cliquez sur Options, puis sous Historique, appuyez ou cliquez sur Sélectionner. Activez la case à cocher Cookies, puis appuyez ou cliquez sur Supprimer.

- Pour Firefox :

Choisissez le menu " Outils "> " Options "

Dans la zone Historique, pour l'option Règles de conservation, sélectionnez utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique.

Cochez la case Accepter les cookies pour activer les cookies, ou décochez-la pour les désactiver.

- Pour Opéra :

Choisissez le menu " Fichier " > " Préférences " > " Avancé " > " Cookies ".

- Pour Google Chrome :

Cliquez sur l'icône du menu Chrome.

Sélectionnez Paramètres.

Au bas de la page, cliquez sur Afficher les paramètres avancés.

Dans la section "Confidentialité", cliquez sur Paramètres de contenu.

- Pour Safari :
Choisissez le menu " Fichier " > " Préférences " > Confidentialité.