

# DISPOSITIF D'ÉCOUTE ET D'ENREGISTREMENT PONCTUELS DES APPELS

## WOONoz sas

---

### I. MENTIONS LÉGALES

WOONoz – Projet Voltaire est la propriété de WOONoz sas, société du Groupe ELOQUENCE, au capital social de 22 609 552 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 839 541 802 000 14, ayant son siège social au 1, avenue Sidoine-Apollinaire – 69009 LYON.

- Numéro de TVA intracommunautaire : FR48 839 541 802
- Téléphone : 04 69 64 70 50
- Courriel : contact@woonoz.com

La présidente de la publication est Mme Mélanie VIENOT.

- Numéro de téléphone : 04 69 64 70 50
- Courriel : contact@woonoz.com

Toutes les données personnelles sont hébergées par JETPULP, au capital social de 222 222,00 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 419 623 152 000 40, ayant son siège social au 12, avenue Tony-Garnier – 69007 LYON.

### II. CONDITIONS GÉNÉRALES DU DISPOSITIF

#### *L'utilisation ponctuelle du dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels*

Le dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels a pour finalité la formation et l'évaluation professionnelle des Salariés au métier de commercial sédentaire. Ledit dispositif permet également d'améliorer la qualité du service auprès des Clients.

### III. INFORMATION DES CLIENTS APPELÉS

Les Clients sont informés :

- de la mise en place du dispositif ponctuel ;
- de l'identité du responsable de traitement, en l'occurrence leur Responsable commercial ;
- des finalités poursuivies : formation sur les produits des commerciaux sédentaires et amélioration de la qualité du service à destination des Clients ;
- des destinataires des données à l'issue de l'enregistrement (cf. art. 5.1) ;
- de la durée de conservation des données (cf. art. IX) ;
- de leur droit d'opposition pour motif légitime (cf. art. VII) ;
- de leur droit d'accès et de rectification et possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (cf. art VI).

### IV. ACCEPTATION DES CONDITIONS DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Client est informé par le Salarié, au début de l'entretien téléphonique, du fait que la conversation est enregistrée pour les finalités décrites dans l'article II. Dans la perspective d'obtenir une information exhaustive, le Client pourra également cliquer sur les Mentions Légales du site internet [www.projet-voltaire.fr](http://www.projet-voltaire.fr). Dès lors que le Client valide la poursuite de l'entretien téléphonique, il accepte les conditions générales du dispositif.

### V. CONFIDENTIALITÉ – SÉCURITÉ

#### **5.1. Les personnes habilitées à écouter et à accéder aux données**

Les personnes habilitées à écouter et à accéder aux dites données sont : le Responsable commercial Projet Voltaire et le dirigeant.

#### **5.2. La sécurité**

Le Client est informé que l'enregistrement de l'appel est sauvegardé dans un dossier sécurisé.

### VI. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Lors de l'enregistrement de l'appel sont collectés, de manière sécurisée : les nom, prénom, adresse postale, téléphone et adresse électronique du Client.

Les données à caractère personnel collectées et traitées sont exclusivement destinées, en termes de finalités, à l'usage de WOONoz sas en sa qualité de responsable de traitement pour effectuer et gérer les opérations précisées à l'article II « Conditions générales du dispositif », ainsi que pour la gestion de sa relation clients, les attentes clients, les études statistiques.

Les données à caractère personnel collectées ne sont conservées que pour une durée de 6 mois maximum à compter de la date de l'appel au Client.

Conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement européen 2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD) et les dispositions nationales relatives à l'informatique, aux fichiers et libertés, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées pour le traitement des Demandes bénéficient des droits suivants :

- droit de demander l'accès à ses données personnelles ;
- droit de demander la rectification de celles-ci ;
- droit de demander leur effacement ;
- droit de demander une limitation du traitement mis en œuvre ;
- droit de s'opposer au traitement ;
- droit de retirer son consentement quand le traitement est fondé sur le consentement ;
- droit à la portabilité des données ;
- droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Ces droits peuvent être exercés par l'envoi d'un courriel à : [contact.rgpd@projet-voltaire.fr](mailto:contact.rgpd@projet-voltaire.fr).

Enfin, les personnes disposent d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## VII. DROIT D'OPPOSITION POUR MOTIF LÉGITIME

Conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement européen 2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD) et les dispositions nationales relatives à l'informatique, aux fichiers et libertés, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées pour le traitement des Demandes bénéficient des droits suivants :

**Art. 21** « 1. La personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point e) ou f), y compris un profilage fondé sur ces dispositions. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne prouve qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

2. Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

3. Lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne sont plus traitées à ces fins.

4. Au plus tard au moment de la première communication avec la personne concernée, le droit visé aux paragraphes 1 et 2 est explicitement porté à l'attention de la personne concernée et est présenté clairement et séparément de toute autre information.

5. Dans le cadre de l'utilisation de services de la société de l'information, et nonobstant la directive 2002/58/CE, la personne concernée peut exercer son droit d'opposition à l'aide de procédés automatisés utilisant des spécifications techniques.

6. Lorsque des données à caractère personnel sont traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques en application de l'article 89, paragraphe 1, la personne concernée a le droit de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement de données à caractère personnel la concernant, à moins que le traitement ne soit nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public. »

## VIII. MISE À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES DU DISPOSITIF

WOONOZ sas se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment ledit dispositif ainsi que les présentes Conditions Générales. WOONOZ sas s'efforcera d'en informer les Salariés.

## IX. DURÉE

**La durée de conservation est limitée à 6 mois maximum.** À l'issue de ce délai, les données personnelles sont intégralement supprimées.

## X. LOI ET COMPÉTENCES DES TRIBUNAUX

Le présent dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels est régi et interprété selon les dispositions de la loi française.

À défaut de trouver une solution amiable dans un délai raisonnable, les litiges relatifs aux présentes Conditions Générales seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

À l'exception des cas où une convention y dérogerait expressément, les litiges entre personnes ayant la qualité de commerçant seront de la compétence du tribunal de commerce de Lyon et les litiges pour lesquels une ou plusieurs personnes n'ont pas la qualité de commerçant seront régis selon les règles de compétence du Code de procédure civile ou du Code de justice administrative.