

Politique de confidentialité de 11Sight

Dernière mise à jour : 20 mai 2018.

La politique de confidentialité (la présente « Politique de confidentialité ») explique comment 11Sight, LLC (« 11Sight », « nous » ou « nous ») recueille, utilise et divulgue les informations relatives au site Web11Sight situé à www.app.11sight.com (le « Site"), les applications natives et les clients 11Sight ("Application native"), et nos services d'interaction vidéo et de messagerie associés (ainsi que le Site et les Applications natives, les "Services"), et explique vos choix concernant la collecte, la modification et l'utilisation de ces informations. En accédant ou en utilisant notre service, vous confirmez que vous avez lu, compris et accepté les termes de cette politique de confidentialité et les conditions du service situées à l'adresse 11Sight.com/legal (les « Conditions d'utilisation »). Si vous n'acceptez pas les termes de cette politique de confidentialité, n'accédez pas ou n'utilisez pas le service ou ne nous fournissez pas d'informations personnelles.

TERMINOLOGIE

Lors de la description de nos services, nous utilisons la terminologie de notre document de description deservice sur 11sight.com/legal. Tous les termes en majuscules utilisés mais non définis dans les présentes auront la signification indiquée dans les Conditions d'utilisation ou le Document de description du service.

QUELLES INFORMATIONS COLLECTONS-NOUS?

11Sight collecte de nombreux types d'informations afin de vous proposer des produits et services de qualité. Nous pouvons collecter des informations vous concernant lorsque vous visitez le Site, ou vous abonnez, achetez ou utilisez autrement notre Service sur les différentes plateformes disponibles. Les informations collectées peuvent aller des simples coordonnées professionnelles que vous nous fournissez sur un formulaire Web lors de la création d'un compte ou de la demande d'une démo ou

d'un essai gratuit, à des informations analytiques et autres que nous recueillons par des moyens technologiques tels que les cookies et la journalisation Web. Nous pouvons également recevoir des informations de tiers, tels que nos Partenaires. Les informations spécifiques que nous collectons dans n'importe quelle situation dépendent de la plate-forme que vous utilisez, de la raison de la collecte et de la technologie impliquée. Plus précisément:

Information d'inscription: Nous collecterons des informations personnelles vous concernant lorsque vous créez un compte de membre et remplissez ou mettez à jour votre page de profil, qui peuvent inclure, mais sans s'y limiter, le nom, l'adresse, le(s) numéro(s) de téléphone, les adresses e-mail et tout autre informations vous concernant que nous jugeons pertinentes.

L'information financière: Si vous vous abonnez au Service ou que vous vous inscrivez à des Services payants, nous

collecterons des informations financières vous concernant, telles que votre numéro de carte de débit ou de crédit et les informations de facturation associées. Nous avons besoin de ces informations financières afin de traiter le paiement pour l'utilisation d'un Service que vous avez demandé. En soumettant vos informations financières, vous consentez à ce que nous les fournissions à des revendeurs, distributeurs, ou des revendeurs à valeur ajoutée si nécessaire pour prendre en charge et traiter vos transactions ainsi que votre émetteur de carte de crédit/institution bancaire à leurs fins.

Informations collectées lors de l'utilisation des services : et les circonstances de la déconnexion de l'appel. En outre, 11Sight peut collecter certaines informations sur les terminaux (telles que les statistiques sur le matériel, les informations réseau, les paramètres d'application, les fichiers journaux, les rapports d'erreur et l'utilisation).

11Sight peut également collecter, par l'intermédiaire de tiers ou par des moyens techniques, des informations d'analyse technique anonymisées sur la manière dont les Utilisateurs interagissent avec et utilisent notre Service.

Toutes les informations fournies dans le cadre de l'accès au support client peuvent être capturées et conservées par 11Sight. Par exemple:

- Lorsque vous appelez ou lancez une discussion en ligne pour recevoir le support client, nous surveillons et pouvons enregistrer les différentes interactions qui ont lieu.
- Si vous nous envoyez un e-mail dans le cadre d'une demande de services d'assistance clientèle, nous pouvons conserver cet e-mail.
- Lorsque vous fournissez des informations à notre service client au cours de la résolution d'un problème, ces informations peuvent également être conservées.

Afin de fournir une assistance technique directe, nous pouvons avoir besoin de recevoir et d'analyser des informations telles que les journaux d'appels des membres, les fichiers journaux des utilisateurs et les bases de données système qui contiennent les informations du type décrit dans la présente politique de confidentialité.

Dans le cadre de la fourniture d'une assistance technique en ligne ou directe, avec votre autorisation, nous pouvons parfois avoir accès à des données visibles sur votre écran. L'administrateur concerné peut également nous accorder l'accès à d'autres données de votre organisation. Ces données peuvent contenir des informations sur vous, les employés, les clients, les partenaires ou les fournisseurs de votre organisation. Un tel accès à des informations non pertinentes pour le problème en cours de résolution n'est ni enregistré ni conservé par 11Sight.

Cookie: 11Sight peut utiliser à la fois des cookies de session et persistants et des technologies similaires telles que des pixels, des balises Web et un stockage local pour collecter des informations sur votre utilisation. En utilisant le Service, vous acceptez que nous puissions utiliser des cookies conformément aux conditions décrites dans cette section. Un cookie persistant reste sur votre disque dur après

la fermeture de votre navigateur. Les cookies persistants peuvent être utilisés par votre navigateur lors de visites ultérieures du site et peuvent être supprimés en suivant les instructions de votre navigateur Web. Un cookie de session est temporaire et disparaît après la fermeture de votre navigateur.

Vous pouvez réinitialiser votre navigateur Web pour refuser, désactiver ou supprimer les cookies ou pour indiquer quand un cookie est envoyé. Cependant, certaines fonctionnalités des Services peuvent ne pas fonctionner correctement si la possibilité d'accepter les cookies est désactivée. Vous pouvez trouver plus d'informations sur la façon de modifier les paramètres des cookies de votre navigateur [sur www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

Informations sur le fichier journal : Les informations du fichier journal sont automatiquement signalées par votre

navigateur chaque fois que vous accédez à une page Web ou à une application. Lorsque vous utilisez notre Service, nos serveurs enregistrent automatiquement certaines informations du fichier journal. Ces journaux de serveur peuvent inclure des informations anonymes telles que votre demande Web, l'adresse de protocole Internet (« IP »), le type de navigateur, les pages et URL de renvoi/sortie, le nombre de clics et la manière dont vous interagissez avec les liens sur le Service, les noms de domaine, les pages de destination, les pages consultées et d'autres informations de ce type.

Effacer les gifs/balises Web : Nous pouvons utiliser des GIF invisibles dans les e-mails HTML envoyés à nos utilisateurs pour suivre quels e-mails sont ouverts et quels liens sont cliqués par les destinataires. Les informations permettent un reporting plus précis et une amélioration du Service.

Identifiants de périphérique: Lorsque vous accédez au Service par ou via un appareil mobile (y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones intelligents ou les tablettes), nous pouvons accéder, collecter, surveiller et/ou stocker à distance un ou plusieurs « identifiants d'appareil ». Les identifiants d'appareil sont de petits fichiers de données ou des structures de données similaires stockées sur ou associées à votre appareil mobile, qui identifient de manière unique votre appareil mobile. Un identifiant d'appareil peut être des données stockées en

relation avec le matériel de l'appareil, des données stockées en relation avec le système d'exploitation de l'appareil ou un autre logiciel, ou des données que nous envoyons à l'appareil. Un identifiant d'appareil peut nous transmettre des informations sur la façon dont vous naviguez et utilisez le Service. Un identifiant d'appareil peut rester de manière persistante sur votre appareil, pour vous aider à vous connecter plus rapidement et à améliorer votre navigation dans le Service.

Données de localisation: Lorsque vous accédez au Service par ou via un appareil mobile, nous pouvons accéder,

collecter, surveiller et/ou stocker à distance des « données de localisation », qui peuvent inclure des coordonnées GPS (par exemple, latitude et/ou longitude) ou des informations similaires concernant l'emplacement de votre appareil mobile. Les données de localisation peuvent nous transmettre des informations sur la façon dont vous naviguez et utilisez le Service.

QUELLES INFORMATIONS SONT PARTAGÉES PENDANT UN APPEL À 11 ENTRE L'APPELANT ET L'APPELÉ ?

Le but d'un appel 11 est de connecter l'appelant et Calée avec de la vidéo et/ou de l'audio et/ou du texte et de leur permettre d'interagir. En tant que tel, les deux côtés ont un accès audio et vidéo l'un à l'autre, mais chaque côté peut choisir de désactiver la vidéo ou l'audio ; les deux parties ont la possibilité de se prendre mutuellement en photo et pourront éventuellement enregistrer des vidéos. Si la vidéo est désactivée, ces actions sont désactivées. Lorsque vous lancez un appel avec un 11-Button, l'appelé peut voir l'adresse de la page Web où se trouvait le 11Button. Certains appelés ont la possibilité d'enregistrer un appel 11, dans ce cas, l'appelant est informé que l'appel peut être enregistré. Cet avertissement se poursuit pendant l'appel et les utilisations continues par l'appelant constituent une autorisation de l'appelant.

COMMENT UTILISONS-NOUS LES INFORMATIONS QUE VOUS COLLECTEZ ?

Pour fournir des produits et services : Nous utilisons les informations que nous collectons pour vous fournir nos produits et services (y compris le

Service) et dans le cadre de notre relation client en cours, par exemple pour informer les membres des mises à jour logicielles et fournir un support client. Nous utilisons également les informations collectées pour évaluer et améliorer nos produits et services. Certaines informations collectées nous aident à exploiter et à évaluer le site et les applications natives, ainsi qu'à personnaliser et à améliorer nos activités marketing.

Exigences légales: nous pouvons utiliser les informations collectées si nous le jugeons nécessaire ou souhaitable pour nous conformer aux exigences ou exigences légales ou gouvernementales.

Communication: 11Sight utilise les informations que nous collectons afin de communiquer avec vous sur les produits et services de 11Sight, pour répondre à vos demandes d'informations et pour tenir les membres informés des questions importantes, telles que les mises à jour logicielles et de sécurité et les modifications de nos conditions générales. Nous l'utilisons également pour traiter les commandes et administrer les aspects financiers et autres de notre relation.

Activités de vente: 11Sight utilise les informations qu'elle collecte dans le cadre de ses activités de vente pour traiter les commandes, envoyer des prospectus à nos partenaires, vous tenir informé des offres spéciales et des modifications des produits et services disponibles et des activités de marketing générales.

Service client: Les informations sont également utilisées pour fournir une assistance technique et autre aux membres et aux appelants anonymes de nos produits et services. L'enregistrement des sessions de support client aide 11Sight à former son personnel et crée un enregistrement de l'interaction à des fins d'utilisation future et d'amélioration du produit.

Analyse des données: 11Sight collecte divers types d'informations statistiques et analytiques en rapport avec le fonctionnement du site et des applications natives, la fourniture et le fonctionnement des produits et services 11Sight, et le fonctionnement de notre service client et de nos activités de vente. Les données que nous collectons à partir de ces activités, telles que le fichier journal et les informations sur le trafic, sont utilisées pour évaluer les performances des produits et services de 11Sight, ainsi que pour mieux comprendre les modèles

d'utilisation et les besoins et intérêts de nos membres actuels et potentiels et les appelants anonymes. Cela aide 11Sight à améliorer ses gammes de produits, à corriger les bogues et à créer de nouvelles fonctionnalités pertinentes pour ses membres et les appelants anonymes. Nous passons également parfois des contrats avec des fournisseurs externes pour effectuer des analyses de données, en particulier sur des sites Web.

O SONT STOCKÉES LES INFORMATIONS QUE NOUS COLLECTONS ?

Les informations électroniques collectées par 11Sight sont conservées sur des serveurs détenus et exploités soit par 11Sight, soit par des fournisseurs ou partenaires sous contrat avec 11Sight. Ces serveurs sont principalement situés aux États-Unis, au Canada et en Turquie. Notre empreinte de serveur inclura éventuellement d'autres pays à mesure que notre service se développera.

UTILISATEURS HORS DES ÉTATS-UNIS

11Sight est une C-Corp organisée en vertu des lois des États-Unis. Ceux qui accèdent ou utilisent le Service depuis d'autres juridictions le font à leur propre choix et à leurs risques et périls et sont seuls responsables du respect de la législation locale. Veuillez noter que les informations que vous soumettez à l'aide des Services peuvent être transférées, collectées, traitées, stockées et utilisées aux États-Unis, au Canada, en Turquie et dans d'autres pays, afin que nous puissions vous fournir le Service comme indiqué dans le présent Politique de confidentialité et conditions d'utilisation. Veuillez noter que le niveau de protection juridique fourni aux États-Unis ou dans d'autres pays non européens dans lesquels vous pouvez accéder au Service ou utiliser le Service d'une autre manière peut ne pas être aussi strict que celui des normes de confidentialité de l'Union européenne ou des lois sur la confidentialité de certains autres pays, y compris éventuellement votre juridiction d'origine.

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS LES INFORMATIONS ?

11Sight peut partager vos informations comme prévu dans cette section.

Nous ne partageons pas vos informations avec 3rd les parties qui ont l'intention de l'utiliser dans la publicité ciblée.

Accès administratif : L'administrateur général de votre organisation (chacune de ces personnes, un

« administrateur ») aura accès au compte membre et aux informations sur les activités stockées via le service (y compris l'adresse e-mail et d'autres données dans la mesure où elles sont incluses).

L'administrateur peut être en mesure de :

- Afficher les journaux d'appels d'un membre ;
- Modifier les mots de passe du compte des Membres ou suspendre ou résilier l'accès au compte des Membres ;
- Accéder ou conserver les informations stockées dans le cadre du compte membre ; et
- Recevoir les informations du compte membre afin de satisfaire à la réglementation en vigueur, à la procédure légale ou aux demandes gouvernementales exécutoires.]

Fournisseurs tiers : Nous pouvons partager vos informations avec des partenaires commerciaux tiers, des consultants, des revendeurs, des distributeurs, des revendeurs à valeur ajoutée et d'autres fournisseurs de services qui effectuent des services en notre nom dans le but de vous fournir le service. Ces partenaires commerciaux auront un accès limité à vos informations qui sont raisonnablement nécessaires pour fournir le Service.

Vente, Acquisition, Fusion, Cession : Nous pouvons acheter ou vendre, céder ou 11Sight (y compris toute action de 11Sight), ou toute combinaison de ses produits, services, actifs et/ou activités. Vos informations relatives au Service (telles que décrites dans les présentes) feront probablement partie des éléments transférés dans ces types de transactions. Nous pouvons également vendre, transférer ou céder ces informations dans le cadre de cessions d'entreprises, de réorganisations, de fusions, d'acquisitions, de faillites, de dissolutions, de liquidations ou de transactions ou procédures similaires impliquant tout ou partie de 11Sight.

Divulgarion légale : Nous divulguons vos informations lorsque la loi ou une citation à comparaître l'exige ou si nous pensons raisonnablement qu'une telle action est nécessaire pour (a) se conformer à la loi et aux demandes raisonnables des forces de l'ordre ou d'une entité gouvernementale ; (b) pour appliquer nos Conditions d'utilisation ou pour protéger la sécurité ou l'intégrité de notre Service ;

et/ou (c) pour exercer ou protéger les droits, la propriété et la sécurité personnelle de 11Sight, de nos employés, utilisateurs, entreprises participantes et autres.

Informations agrégées : Nous pouvons également partager des informations avec d'autres sous une forme agrégée et anonyme qui ne vous identifie pas raisonnablement directement en tant qu'individu à quelque fin que ce soit, y compris à des fins de recherche et de marketing, et notre divulgation de ces informations n'est soumise à aucune restriction.

COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS INFORMATIONS?

11Sight utilise des mesures de protection physiques, administratives et techniques commercialement raisonnables pour préserver l'intégrité et la sécurité de vos informations en notre possession. Nous utilisons des mesures de protection similaires pour supprimer ou éliminer vos informations. Cependant, étant donné qu'Internet n'est pas un environnement sécurisé à 100%, malgré ces efforts, nous ne pouvons pas assurer ou garantir la sécurité de vos informations. En conséquence, il n'y a aucune garantie que les informations ne puissent pas être consultées, copiées, divulguées, modifiées ou détruites en cas de violation de l'une de nos garanties.

Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de votre mot de passe unique et des informations de votre compte et du contrôle de l'accès à vos communications par courrier électronique à tout moment.

QUELS SONT LES CHOIX DISPONIBLES CONCERNANT VOS INFORMATIONS ?

Vous pouvez avoir différents choix en ce qui concerne notre utilisation de vos informations :

- A ce moment, vous pouvez nous contacter au support@11sight.com pour modifier vos préférences. Finalement, vous aurez la possibilité de contrôler directement vos préférences.
- Vous avez le choix de décider si votre page de profil est affichée dans notre annuaire. Vous pouvez

modifier cette préférence lors de la modification de votre page de profil. Si vous avez choisi d'afficher votre page de profil dans l'annuaire, les informations que vous fournissez dans votre page de profil, y compris vos informations personnelles, sera accessible aux autres utilisateurs du service

- Vous êtes responsable de garder les informations sur votre page de profil exactes et à jour.

COMBIEN DE TEMPS CONSERVEZ-VOUS VOS INFORMATIONS ?

11Sight conservera vos informations, que votre compte soit actif ou non, aussi longtemps qu'elle le jugera nécessaire ou souhaitable pour atteindre les objectifs commerciaux de 11Sight ou pour se conformer à la loi applicable, aux exigences d'audit, aux demandes réglementaires ou aux ordonnances des tribunaux compétents.

LES ENFANTS PEUVENT-ILS UTILISER LE SITE WEB ?

Le Service ne s'adresse pas aux enfants de moins de 13 ans. Nous ne collectons ni ne sollicitons sciemment d'informations auprès de personnes de moins de 13 ans ni ne leur permettons sciemment de s'inscrire à nos produits ou services. Nous encourageons les parents et les tuteurs légaux à surveiller l'utilisation d'Internet par leurs enfants et à aider à appliquer notre politique de confidentialité en demandant à leurs enfants de ne jamais fournir d'informations sur le site ou autrement via le service sans leur permission.

S'il vient à notre attention que nous avons collecté des informations personnelles d'un enfant de moins de 13 ans sans vérification du consentement parental, nous supprimerons ces informations le plus rapidement possible. Si vous pensez que nous pourrions avoir des informations provenant ou concernant un enfant de moins de 13 ans qui a accédé ou utilisé notre Service, veuillez nous contacter.

QU'EN EST-IL DES LIENS VERS D'AUTRES SITES ET SERVICES WEB ?

Les sites Web 11Sight et les messages électroniques que vous recevez de notre part peuvent être liés à des sites Web, des applications ou d'autres propriétés numériques dont les dispositions en matière de confidentialité sont différentes de celles de la présente politique de confidentialité. Nous vous recommandons de lire attentivement ces autres dispositions relatives à la confidentialité pour vous assurer que votre vie privée est protégée. 11Sight n'est pas responsable des pratiques employées par ces sites Web, applications ou autres propriétés numériques de tiers liés, ni des informations ou du contenu qui y sont contenus.

QUELS SONT LES DROITS À LA VIE PRIVÉE EN CALIFORNIE ?

En vertu de la loi californienne « Shine the Light », les résidents californiens qui fournissent des « informations personnelles » (telles que définies dans la loi) pour obtenir des produits ou des services à usage personnel, familial ou domestique ont le droit de demander et d'obtenir de nous une fois par année civile des informations sur les informations personnelles que nous avons partagées, le cas échéant, avec d'autres entreprises à des fins de marketing direct. Le cas échéant, ces informations incluraient les catégories d'informations personnelles et les noms et adresses des entreprises avec lesquelles nous avons partagé ces informations personnelles pour l'année civile immédiatement précédente (par exemple, les demandes faites en 2015 recevront des informations sur 2014). Pour obtenir ces informations, veuillez nous écrire à l'adresse indiquée ci-dessous dans la section Contactez-nous. Veuillez inclure votre nom complet et votre adresse.

CHOIX D'INFORMATIONS

Vous pouvez choisir de désactiver ou de gérer votre compte de membre comme indiqué dans les conditions d'utilisation. Vous pouvez mettre à jour vos informations et vos préférences de communication par e-mail à tout moment en nous envoyant un e-mail à support@11sight.com. Vous pouvez également cesser de recevoir des communications promotionnelles par e-mail de notre part en cliquant sur le « lien de désabonnement » fourni dans ces communications. Vous ne pouvez pas vous désinscrire des communications liées au Service (par exemple, modifications/mises à jour des fonctionnalités du Service, avis techniques et de sécurité). Si vous avez des questions sur la révision ou la

modification de vos informations, vous pouvez nous contacter directement à support@11Sight.com.

Si vous désactivez votre compte membre, nous pouvons toujours conserver certaines informations associées à votre compte à des fins d'analyse et d'intégrité de la tenue des dossiers, ainsi que pour prévenir la fraude, résoudre les litiges, appliquer nos conditions d'utilisation ou d'autres politiques, prendre les mesures que nous jugeons nécessaires en raison de exigences techniques et légales, et tel que dicté par les contraintes liées à la sécurité, l'intégrité et le fonctionnement de notre Service. De plus, si certaines informations ont déjà été fournies à des tiers comme décrit dans la présente politique de confidentialité, la conservation de ces informations sera soumise aux politiques de ces tiers. Cependant, nous pouvons toujours conserver vos informations dans nos fichiers pour résoudre les litiges et appliquer nos conditions d'utilisation.

DES MODIFICATIONS SONT-ELLES JAMAIS APPORTÉES À CETTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ?

Étant donné que les activités, les produits et les services de 11Sight changent de temps à autre, cette politique de confidentialité devrait également changer. Nous nous réservons le droit de modifier la politique de confidentialité à tout moment, pour quelque raison que ce soit. La date de la dernière révision de la politique de confidentialité sera indiquée par la date de « dernière mise à jour » en haut de la première page de cette politique de confidentialité. Les modifications apportées à cette politique de confidentialité entrent en vigueur lorsqu'elles sont publiées sur cette page, veuillez donc vérifier régulièrement les mises à jour. Votre utilisation continue du service après tout changement constitue votre acceptation de la nouvelle politique de confidentialité. Si vous n'acceptez pas l'une de ces conditions ou toute future politique de confidentialité, vous ne pouvez pas utiliser ou accéder (ou continuer à accéder) au service.

COMMENT NOUS CONTACTER ?

Si vous avez des questions sur les pratiques de confidentialité de 11Sight, contactez-nous par e-mail à privacy@11Sight.com par courrier à l'adresse :

11Sight, Inc,

À l'attention de : responsable de la confidentialité

2363 Carquinez Av #301 El

Cerrito, CA 94530