

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

## 1. Introduction

Resolya accorde une importance primordiale à la protection de la vie privée de ses utilisateurs.

La présente politique explique comment vos données personnelles sont collectées, utilisées et protégées dans le cadre de nos services.

## 2. Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données est :

**Resolya SAS**

[Adresse complète]

Email : [contact@resolya.com](mailto:contact@resolya.com)

## 3. Données collectées

Resolya collecte uniquement les données strictement nécessaires à la fourniture du service :

- Identité et coordonnées (nom, prénom, email, téléphone)
- Informations sur le litige (catégorie, description, documents transmis)
- Données de connexion (adresse IP, logs, cookies)
- Données de paiement (transmises de manière sécurisée via un prestataire agréé)

## 4. Finalités du traitement

Les données sont utilisées pour :

- Créer et gérer votre compte utilisateur
- Traiter votre dossier de conciliation
- Générer et signer les accords électroniques
- Fournir une assistance technique et administrative

- Analyser de manière anonyme les performances du service

## **5. Base légale du traitement**

Les traitements reposent sur :

- L'exécution du contrat lorsque vous utilisez la plateforme ;
- Votre consentement pour les communications ou la newsletter ;
- L'intérêt légitime de Resolya pour améliorer ses services.

## **6. Destinataires des données**

Vos données ne sont accessibles qu'aux équipes internes habilitées et, le cas échéant, à nos prestataires techniques (hébergeur, service de signature électronique, prestataire de paiement).

Aucun transfert n'est effectué en dehors de l'Union européenne.

## **7. Durée de conservation**

Les données sont conservées pendant :

- La durée du traitement du dossier, puis 5 ans à des fins probatoires ;
- 3 ans pour les données de contact à des fins marketing ;
- 13 mois pour les cookies.

## **8. Droits des utilisateurs**

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité.  
Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en écrivant à **dpo@resolya.com**.

En cas de désaccord, vous pouvez adresser une réclamation à la **CNIL (www.cnil.fr)**.

## **9. Sécurité des données**

Resolya met en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires :

- Serveurs sécurisés en Europe (HTTPS, chiffrement TLS)
- Contrôle d'accès interne restreint
- Sauvegardes et audits réguliers

Les fichiers uploadés par les utilisateurs sont chiffrés et ne sont accessibles qu'au titulaire du dossier.

## **10. Cookies**

Le site utilise des cookies pour :

- Assurer le bon fonctionnement du site (cookies techniques)
- Mesurer l'audience (cookies analytiques)
- Personnaliser l'expérience utilisateur (si consentement donné)

Vous pouvez à tout moment gérer vos préférences depuis le bandeau de cookies.

## **11. Sous-traitance et hébergement**

Les données sont hébergées par [Nom de l'hébergeur] sur des serveurs situés au sein de l'Union européenne.

Resolya s'assure que tous ses sous-traitants respectent le RGPD et signent des clauses contractuelles de protection des données.

## **12. Modifications de la politique**

Resolya se réserve le droit de modifier la présente politique.

Toute modification substantielle sera notifiée aux utilisateurs par email ou via le site.

