



# Politique de confidentialité



---

Dernière mise à jour le 01/03/2023

Good Flair Care SAS, ci-après dénommé Goodflair, en tant qu'intermédiaire en assurance, s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel. La présente Politique de confidentialité consiste à vous présenter clairement la manière dont nous collectons vos données à caractère personnel, la raison pour laquelle nous les utilisons, et à vous rappeler également vos droits à la confidentialité de vos données en tant qu'utilisateur de Goodflair.

## Définition de parties concernées

Si vous êtes client de Goodflair, c'est-à-dire abonné à notre service d'assurance santé animale, client potentiel, utilisateur de nos petites attentions tels la médaille connectée ou le service de téléconseil vétérinaire, ou si vous visitez tout simplement notre site Internet [goodflair.com](https://goodflair.com), la présente Politique de confidentialité vous concerne.

## Qu'est-ce que des données à caractère personnel ?

Une donnée à caractère personnel est une donnée qui vous identifie directement (par exemple, vos prénom, nom de famille, adresse postale, numéro de téléphone ou adresse électronique) ou indirectement (par exemple, votre adresse IP).

## Principes clés : vos données, votre propriété !

- Nous ne collectons que les données essentielles à notre activité.
- Nous ne commercialisons en aucun cas vos données à caractère personnel, ni aucun de nos partenaires tiers avec lesquels nous travaillons.
- Notre priorité est la sécurité de vos données. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la dernière section de cette Politique de confidentialité concernant nos pratiques de sécurité et dans quelle mesure les données que nous collectons sont sécurisées.

## Vos données, vos droits et vos choix

La législation européenne en matière de protection de la vie privée définit de façon très stricte les droits et les protections concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel. Vous pouvez ainsi, à tout moment :

- Nous demander **d'effacer** les données que nous détenons sur vous, que vous nous avez fournies ou que nos partenaires tiers nous ont fournies, sous réserve que leur utilisation ne soit plus pertinente pour nous (Goodflair), et dans la mesure où cela est conforme à nos obligations légales et réglementaires.
- **Obtenir une copie** des données que Goodflair détient sur vous. En tant qu'intermédiaire en assurance, nous traitons une quantité importante de données, notamment liée à vos remboursements. Nous pouvons vous demander de préciser les données que vous souhaitez récupérer dans nos dossiers afin de traiter votre demande dans les meilleurs délais.

- **Corriger** vos informations si vous pensez qu'il y a des inexactitudes.
- **Obtenir des informations supplémentaires** sur la manière dont Goodflair utilise et traite vos données. Si vous souhaitez connaître plus en détail la manière dont nous traitons vos données, outre les explications de la présente Politique de confidentialité, n'hésitez pas à contacter notre équipe par courrier électronique à l'adresse [dpo@goodflair.com](mailto:dpo@goodflair.com).
- **Retirer à tout moment le consentement** que vous nous avez initialement donné pour traiter vos données, en particulier lorsque nous vous envoyons des courriers électroniques marketing.
- Vous **opposer au traitement** de vos données, notamment pour la création d'un profil utilisateur afin de vous envoyer des offres personnalisées.
- **Déposer une plainte officielle** concernant l'utilisation de vos données. Nous espérons néanmoins que vous nous contacterez au préalable car nous nous efforcerons de répondre à vos préoccupations avec la réactivité et la rigueur que vous pouvez attendre. Toutefois, si vous pensez que nous n'avons pas fait preuve de diligence raisonnable à l'égard de vos données, vous pouvez toujours faire part de vos doutes à l'Autorité en charge de la protection des données de votre pays (pour la France, il s'agit de la CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés -, que vous pouvez contacter au travers de leur site internet [cnil.fr](http://cnil.fr) ou par courrier postal en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Notre équipe responsable de la protection de la vie privée se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions et demandes. Vous pouvez les contacter par courrier électronique à l'adresse [dpo@goodflair.com](mailto:dpo@goodflair.com).

## Comment et pourquoi nous collectons vos données à caractère personnel ?

### **Nous recevons des informations de votre part, directement et indirectement.**

Directement : la plupart des informations que nous traitons sont des informations que vous nous transmettez en utilisant nos services et dans l'une des situations décrites ci-dessous.

- **Lorsque vous vous abonnez à nos services d'assurance santé animale**, nous vous demandons des informations personnelles sur vous (notamment vos prénom, nom de famille, adresse postale, numéro de téléphone, courrier électronique, date et lieu de naissance, nationalité) ainsi que sur vos animaux de compagnie à assurer (notamment leur nom, espèce, race, sexe, date de naissance, antécédents médicaux, n° d'identification par puce ou tatouage).

Juridiquement, nous avons besoin de ces données pour accomplir les tâches décrites dans le contrat d'assurance nous liant, ainsi que pour nous conformer aux exigences réglementaires en matière de détection des fraudes, de lutte contre le blanchiment d'argent des capitaux et du financement du terrorisme, conformément à la loi LCB-FT.

Nous conserverons vos données pendant 5 ans après la résiliation de votre contrat, conformément à la loi.

- **Lorsque vous effectuez une demande de devis à nos services**, les mêmes données personnelles nous sont également nécessaires pour vous proposer la solution d'assurance la plus adaptée à votre situation. Ainsi, nous vous demandons les informations personnelles sur vous (notamment vos prénom, nom de famille, adresse postale, numéro de téléphone, courrier électronique, date et lieu de naissance, nationalité) ainsi que sur vos animaux de compagnie à assurer (notamment leur nom, espèce, race, sexe, date de naissance, antécédents médicaux, n° d'identification par puce ou tatouage).

Par ailleurs, toute demande de devis à nos services effectuée en ligne au travers de notre site internet [goodflair.com](http://goodflair.com) est suivie par nos équipes commerciales, qui peuvent être amenées à vous contacter par divers moyens (téléphone, sms, e-mail, ...) afin de vous accompagner au mieux dans vos choix et votre décision de souscrire, ou non, à notre service d'assurance santé animale.

Nous conserverons ces données pendant 3 ans à compter de notre dernier contact.

- **Lorsque vous faites la demande d'une médaille connectée ou souhaitez l'activer**, nous vous demandons des informations personnelles sur vous (notamment vos prénom, nom de famille, adresse postale, numéro de téléphone, courrier électronique, contacts d'urgence) ainsi que votre animal de compagnie porteur de cette médaille (notamment son nom, espèce, race, sexe, date de naissance, n° d'identification par puce ou tatouage).

De telles informations nous sont nécessaires pour le bon fonctionnement de la médaille connectée, tel que défini dans nos Conditions Générales d'utilisation.

Nous conserverons ces données pendant 3 ans après la résiliation ou la destruction de l'ensemble des médailles connectées à votre nom.

- **Lorsque vous faites appel au service d'assistance en cas de perte de votre animal, nous** pouvons être à même de vous demander des informations complémentaires sur votre animal pour mieux l'identifier (notamment des photos, la couleur de son pelage, ses signes distinctifs) et sur les conditions de sa disparition (notamment l'endroit, le jour et l'heure de la perte).

De telles informations nous sont nécessaires pour vous accompagner au mieux dans notre mission, telle que définie tels que définis dans nos Conditions Générales d'utilisation.

Nous conserverons ces données pendant 3 ans après la résiliation ou la destruction de l'ensemble des médailles connectées à votre nom.

- **Lorsque vous effectuez une demande de remboursement de frais vétérinaire ou de frais de prévention, nous** vous demandons des informations relatives aux soins délivrés (notamment feuille de soins, facture acquittée, ordonnance).

Contractuellement, nous avons besoin de ces informations pour accomplir les tâches décrites dans le contrat d'assurance nous liant.

Nous conserverons vos données pendant 5 ans après la résiliation de votre contrat, conformément à la loi.

- **Lorsque nous vous envoyons des informations** par courrier électronique, sms, notification push ou message dans l'application sur, notamment, les mises à jour de nos produits ou nos

offres commerciales. Afin de vous contacter, nous vous demandons votre adresse électronique, votre prénom et votre nom de famille. Vous pouvez toujours retirer votre consentement à recevoir des offres commerciales de notre part en utilisant le lien de désabonnement au bas de tout courrier électronique que nous vous envoyons.

Nous conserverons ces données pendant 3 ans à compter de notre dernier contact

- **Lorsque vous discutez avec nous par téléphone** : nous pouvons vous demander votre numéro de téléphone pour vous aider à utiliser nos produits/services, présenter de nouvelles fonctionnalités, vous alerter de tout incident, etc. Pour vous contacter, nous avons besoin de votre consentement explicite.

Nous stockons les enregistrements de ces appels téléphoniques pendant 6 mois à compter de la date à laquelle l'appel a été passé sur notre plateforme, puis pendant 5 ans dans une base de données archivée pour respecter nos obligations légales.

- **Lorsque vous demandez à être contacté par un membre de nos équipes** : pour parler à l'un des membres de nos équipes, vous pouvez nous contacter sur notre numéro de téléphone, prendre un rendez-vous téléphonique, nous adresser un courrier électronique, remplir un formulaire en ligne ou utiliser notre plateforme en ligne (chat). Nous vous demanderons vos prénom, nom de famille, adresse électronique et numéro de téléphone pour pouvoir vous joindre. L'utilisation de la plateforme en ligne nécessite par ailleurs l'acceptation qu'un historique de chat puisse être réalisé pour un meilleur suivi de nos échanges.

Nous traitons ces données sur la base légale d'un intérêt légitime afin de vous présenter les dernières mises à jour sur notre produit et répondre à toutes vos questions.

Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de notre dernier contact.

- **Lorsque vous participez à des enquêtes de satisfaction** : en tant que client de Goodflair, nous vous demandons régulièrement d'évaluer votre expérience et de nous faire part de vos commentaires, au fur et à mesure que vous utilisez nos services. Nous collecterons votre identifiant de membre et stockerons ces informations en interne aussi longtemps que vous resterez client chez nous. Notre utilisation de ces données repose sur l'intérêt légitime de Goodflair à améliorer la qualité de son service.
- **Si vous êtes affilié ou partenaire commercial** : nous collectons les données nécessaires à notre partenariat (notamment votre raison sociale, adresse postale, nom du représentant), afin de répondre de nos obligations réciproques telles que définies dans le contrat nous liant.

Nous conserverons vos données pendant 10 ans afin de nous conformer aux lois comptables en vigueur.

- **Lorsque vous naviguez sur notre site Web** : pour une protection ultime de vos données personnelles, nous avons fait le choix d'utiliser la solution Matomo (<https://fr.matomo.org>), qui, approuvée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), est l'un des rares outils d'analyse pouvant être utilisé pour collecter des données sans le consentement des visiteurs du fait de l'anonymisation complètes des données collectées.

**Si bien sûr, dans le futur**, nous étions à même d'utiliser d'autres outils techniques permettant de suivre votre comportement à des fins d'analyse, d'évaluer des performances du site internet, et de vous suggérer des publicités pertinentes en fonction des choix que vous avez faits, nous vous

afficherions une bannière de cookies vous en informant et vous en laissant le choix sur l'utilisation éventuelle de vos informations personnelles.

Auquel cas, nous pourrions collecter votre adresse IP, vos identifiants d'utilisateur, votre adresse électronique, vos identifiants de connexion et vos informations de suivi pour les cookies techniques et non techniques. Nous pourrions collecter vos données pour les cookies techniques sur la base légale d'un intérêt légitime. Pour les cookies non techniques, nous pourrions collecter lesdites données sur la base légale du consentement. Nous conserverions vos cookies techniques pendant 6 mois avant qu'ils ne soient effacés et vos cookies non techniques pendant 12 mois avant d'être effacés. N'oubliez pas que, dans ce cas, vous pouvez toujours mettre à jour vos préférences via notre bannière de cookies.

#### **Indirectement : nous recevons également vos données d'autres tiers**

- **De nos partenaires tiers** : pour accomplir les tâches décrites dans le contrat d'assurance nous liant ainsi que nos Conditions générales d'utilisation, et pour améliorer continuellement nos services, nos partenaires tiers peuvent venir enrichir les informations personnelles dont nous disposons vous concernant.
- De nos autres **succursales ou filiales** situées dans l'Union européenne.
- Vous avez peut-être enregistré vos coordonnées dans des **bases de données publiques**. Nous pouvons collecter certaines de ces informations si elles se rapportent à notre mission de vous accompagner dans le bien-être de votre animal.

## **Avec qui partageons-nous vos informations personnelles ?**

- **Les partenaires et fournisseurs avec lesquels nous collaborons** afin de vous proposer un large éventail de services. Vous trouverez ci-après la liste des principaux partenaires avec lesquels nous travaillons, tout en notant que nous avons à cœur de privilégier des sociétés françaises.

Par exemple, en souscrivant à notre produit d'assurance en santé animale, vous consentez à partager vos informations avec notre partenaire assureur afin de bénéficier de vos garanties.

*Veillez noter que Goodflair n'assume aucune responsabilité quant au traitement de vos données par ces partenaires. Lorsque vous accédez à des services tiers via l'application Goodflair, certaines de vos données leur sont transférées, après quoi ils deviennent pleinement responsables du traitement de vos informations.*

<b>Partenaire</b>	<b>Objet</b>	<b>Pays</b>	<b>Plus d'informations</b>
Seyna	Assureur	FR	<a href="https://www.seyna.eu/">https://www.seyna.eu/</a>
Tessi	Gestionnaire sinistre	FR	<a href="https://www.tessi.eu/">https://www.tessi.eu/</a>
Vétophonie	Téléconseil vétérinaire	FR	<a href="https://www.vetophonie.fr/">https://www.vetophonie.fr/</a>

- **Les autorités publiques, organismes gouvernementaux ou autres établissements financiers** pour respecter nos obligations légales.
- **Les prestataires techniques** qui nous aident à vous délivrer chacun de nos services. Vous trouverez ci-après la liste des principaux prestataires avec lesquels nous travaillons, tout en notant que nous avons à cœur de privilégier des sociétés françaises.

*Il est possible que nous ayons parfois besoin de transférer des données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne afin de vous fournir nos services. Si tel est le cas, nous veillons toujours à ce que ce transfert soit effectué dans un pays considéré par la Commission européenne comme disposant d'un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel et, si ce n'est pas le cas, nous appliquons les protections des CCT (Clauses contractuelles types adoptées par la Commission) afin d'atteindre le niveau de protection requis par la norme. Vous pouvez obtenir une copie détaillée de l'outil de transfert ou de plus amples informations en soumettant une demande à notre Délégué à la Protection des Données.*

Partenaire	Objet	Pays	Plus d'informations
OVH	Stockage de données	FR	<a href="https://www.ovhcloud.com/">https://www.ovhcloud.com/</a>
Ringover	Relation avec les clients	FR	<a href="https://www.ringover.fr/">https://www.ringover.fr/</a>
Crisp	Relation avec les clients	FR	<a href="https://crisp.chat/">https://crisp.chat/</a>
Mailjet	Relation avec les clients	FR	<a href="https://www.mailjet.com/">https://www.mailjet.com/</a>
Truspilot	Témoignage clients	USA	<a href="https://www.trustpilot.com/">https://www.trustpilot.com/</a>
Yousign	Signature électronique	FR	<a href="https://yousign.com/">https://yousign.com/</a>
Stripe	Solution de paiement	USA	<a href="https://stripe.com/">https://stripe.com/</a>
Qonto	Solution de paiement	FR	<a href="https://qonto.com/">https://qonto.com/</a>
Matomo	Analyse statistique	USA	<a href="https://matomo.org/">https://matomo.org/</a>
Google Workspace	Plateforme collaborative interne	USA	<a href="https://workspace.google.fr/">https://workspace.google.fr/</a>
Github	Plateforme collaborative de développement informatique	USA	<a href="https://github.com/">https://github.com/</a>

- **Les instances locales qui peuvent vous aider à retrouver votre animal si celui-ci est égaré.** Dans le cadre de notre accompagnement lors de la perte de votre animal et conformément à nos Conditions générales d'utilisation, nous pouvons être amenés à communiquer vos informations personnelles à des instances locales qui pourraient nous aider à le retrouver (notamment Mairie, communauté de commune, SPA, refuge, clinique vétérinaire).

## Où stockons-nous vos informations ?

Les données à caractère personnel que nous collectons et traitons dans nos bureaux européens sont stockées sur les serveurs de notre fournisseur de stockage de données OVH, en France, UE.

## Comment sécurisons-nous vos données ?

**Nous avons mis en place des procédures physiques, techniques et managériales pour protéger l'intégralité de vos données personnelles.**

- La transmission de vos informations est toujours effectuée via une connexion HTTPS, protégée par un certificat SSL (SHA-256/chiffrement RSA).
- Nous sommes régulièrement audités par des spécialistes externes de la sécurité dans le secteur de l'assurance.
- L'accès à votre compte Goodflair est protégé par la sécurité de votre identifiant d'utilisateur et de votre mot de passe. Veuillez vous assurer que votre mot de passe est suffisamment fort et ne le partagez jamais avec qui que ce soit.
- Pour les transactions plus sensibles, nous utilisons toujours une méthode d'authentification à deux facteurs qui nécessite un code de validation d'un appareil approuvé associé à votre compte



09 80 80 30 24  
contact@goodflair.com  
goodflair.com

### Goodflair, l'assurance santé animale engagée

Conformément à la réglementation, Goodflair est régie par le Code des assurances et est ainsi habilitée par l'Orias à exercer son activité d'intermédiaire en assurance.

