

Politique de protection des données à caractère personnel

La Politique de protection des données à caractère personnel explique comment nous traitons vos données à caractère personnel, lorsque nous vous fournissons des soins auditifs. Nous traitons vos données à caractère personnel lorsque nous collectons, utilisons, stockons et communiquons vos données à caractère personnel.

1. Responsable de traitement

Audika Groupe S.A.S. est responsable du traitement de vos données à caractère personnel comme décrit dans la présente Politique de protection des données à caractère personnel. Audika Groupe S.A.S. fait partie du Groupe Demant.

Si vous avez des demandes ou des questions relatives à notre utilisation de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous :

Audika Groupe S.A.S. (« Nous », « Notre », « Nos »)

231 Rue des Caboeufs

92230 Gennevilliers

France

E-mail : privacy@demant.com

Si vous nous contactez par email, veuillez indiquer en objet : « Audika Groupe S.A.S. et la mention « Protection des données à caractère personnel ».

2. Comment nous traitons vos données à caractère personnel quand vous êtes client

La Finalité de la collecte et de l'utilisation de vos données à caractère personnel, y compris les informations relatives à votre santé, est de réaliser le traitement de votre audition et de vous fournir nos produits et services.

Nous recueillons vos données à caractère personnel directement auprès de vous ou auprès d'autres sources telles que votre médecin, dans la mesure où elles sont strictement nécessaires aux fins décrites ci-dessous.

2.1 Lorsque vous nous donnez votre consentement explicite¹, nous traitons les catégories de données à caractère personnel indiquées ci-dessous, y compris les informations relatives à votre santé, pour :

- **Gérer notre relation avec vous.** Il s'agit notamment de vous contacter au sujet de vos rendez-vous, de répondre à vos demandes de renseignements et d'assurer le suivi de votre traitement. Dans certaines situations, nous pouvons également être tenus par la loi d'enregistrer et de conserver des dossiers utilisateurs contenant des informations utiles pour votre traitement. Il s'agit par exemple des exigences de traçabilité prévues par le règlement européen sur les dispositifs médicaux.

¹ Art. 6 (1) (a) et Art. 9 (2) (a) du RGPD

A cette fin, nous traitons votre nom, votre prénom, votre civilité, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre e-mail, votre date de naissance, votre numéro de sécurité sociale (le cas échéant), des informations sur votre audition et des informations techniques sur votre(vos) aide(s) auditive(s). Il s'agit notamment des résultats de tests / audiogrammes, des antécédents médicaux liés à la perte d'audition, des informations relatives à votre assurance maladie, de l'historique de vos rendez-vous dans nos centres et de l'assistance et des services que vous avez reçus de notre part, du numéro de série unique et des paramètres de réglage.

- **Fournir des services d'assistance et de réparation.** Cela inclut le dépannage et le contrôle des performances de votre(vos) aide(s) auditive(s) (généralement sous la forme de rapports d'erreurs) et la mise à jour du logiciel et du micrologiciel de votre(vos) aide(s) auditive(s).

A cette fin, nous traitons votre nom, votre civilité, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, votre date de naissance, des informations sur votre audition et des informations techniques sur votre(vos) aide(s) auditive(s). Il s'agit notamment des résultats de tests / audiogrammes, des antécédents médicaux liés à la perte d'audition, de l'historique de vos rendez-vous dans nos centres et de l'assistance et des services que vous avez reçus de notre part, du numéro de série unique, des paramètres de réglage et des éventuels rapports d'erreurs détaillant votre expérience personnelle d'utilisation de votre(vos) aide(s) auditive(s).

- **Vous fournir des informations marketing.** Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des communications commerciales, nous vous enverrons des newsletters ou nous vous recommanderons des produits et des services qui, selon nous, pourraient vous intéresser, par e-mail ou par SMS. Pour les communications électroniques, nous ne le ferons que si vous y avez consenti ou lorsque cela est autorisé par les règles de marketing direct en vigueur en France. Pour les communications commerciales par téléphone, votre consentement n'est pas nécessaire et nous nous fondons sur notre intérêt légitime à vous contacter par ce moyen dans certaines situations².

A ce titre, nous traitons votre nom, votre prénom, votre e-mail, votre numéro de téléphone, votre adresse et votre civilité.

- **Améliorer nos produits et services.** Cela comprend par exemple l'analyse de votre utilisation de nos produits et services, ainsi que des retours spécifiques, sur la base desquels nous pouvons améliorer et développer de nouveaux produits et services. Dans certaines situations, cela peut être réalisé en utilisant des informations agrégées/anonymisées.

A cette fin, nous traitons votre civilité, votre adresse, votre date de naissance, des informations sur votre audition et des informations techniques sur votre(vos) aide(s) auditive(s). Il s'agit notamment des résultats de tests / audiogrammes, des antécédents médicaux liés à la perte d'audition, de l'historique de vos rendez-vous dans nos centres et de l'assistance et des services que vous avez reçus de notre part, du numéro de série unique, des paramètres de réglage et des éventuels rapports d'erreurs détaillant votre expérience personnelle d'utilisateur de votre(vos) aide(s) auditive(s).

² Art. 6 (1) (f) du RGPD

- **Gérer les prestations auxquelles vous pouvez avoir droit.** Cela comprend votre inscription et la gestion des régimes de remboursement et des cotisations sociales, etc. Cela peut inclure les éventuels échanges avec la Sécurité sociale, les mutuelles de santé et les autorités publiques.

Pour ce faire, nous traitons votre nom, votre prénom, votre civilité, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre e-mail, votre date de naissance, votre numéro de sécurité sociale (le cas échéant), des informations sur votre audition et des informations techniques sur votre(vos) aide(s) auditive(s). Cela inclut les résultats des tests auditifs, les antécédents médicaux liés à la perte d'audition, l'historique de vos rendez-vous dans nos centres et l'assistance et les services que vous avez reçus de notre part, le numéro de série unique. Nous traitons également les informations relatives à vos droits à des prestations / remboursements.

Votre consentement à ce qui précède est libre, et vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée ci-dessus. Si vous retirez votre consentement, cela pourrait avoir une incidence sur notre capacité à vous fournir nos produits et services de santé auditifs. Le retrait du consentement n'aura qu'un effet ultérieur et notre utilisation de vos données à caractère personnel avant le retrait de votre consentement ne sera pas affectée.

- 2.2** Lorsque vous passez une commande pour l'une de nos solutions auditives, nous devons traiter vos données à caractère personnel sur la base de notre relation contractuelle avec vous³ afin de :

- **Vous fournir des solutions auditives.** Cela comprend la livraison d'aides auditives et d'accessoires, l'expédition, le traitement des commandes et des paiements ainsi que la facturation correspondante.

A cette fin, nous traitons votre nom, votre prénom, votre civilité, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre e-mail, les détails de paiement et l'historique de vos achats.

- 2.3** Dans l'intérêt légitime d'assurer et d'améliorer l'expérience utilisateur de nos clients, nous traitons vos données à caractère personnel pour :

- **Analyser les tendances et profils et cibler les activités de marketing.** Cela inclut la modification, la personnalisation et l'amélioration de nos services et communications au profit de nos clients, y compris les activités de marketing ciblé. Nous utilisons les médias sociaux et les outils publicitaires fournis par les fournisseurs de services de médias sociaux pour trouver des publics pertinents. Dans le cadre de nos activités publicitaires, nous ciblons les utilisateurs des médias sociaux que nous considérons comme des prospects et des clients passés ou actuels, y compris les utilisateurs des médias sociaux qui, sur la base de notre connaissance des tendances de la clientèle, correspondent probablement à nos publics potentiels et pertinents.

A cette fin, nous traitons votre nom, votre prénom, votre civilité, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre e-mail, votre date de naissance, votre historique d'achats et des informations sur vos préférences.

³ Art. 6 (1) (b) du RGPD

3. Comment nous communiquons vos données à caractère personnel

Dans le cadre du traitement et des opérations relatifs à votre santé auditive, il peut s'avérer nécessaire de communiquer vos données à caractère personnel à d'autres entités du Groupe Demant.

Nous pouvons également communiquer vos données à caractère personnel à nos tiers pour des tâches telles que :

- pour obtenir un deuxième avis ou une évaluation sur la base des recommandations de nos centres ;
- nous assister dans la fourniture ou la conception de nos produits ou dans l'administration de nos affaires ;
- l'exploitation de nos centres d'appels ; et
- nous fournir des services ou des systèmes de stockage électronique ou physique.

Nous ne communiquons vos données à caractère personnel à des prestataires de services tiers que dans la mesure où cela est nécessaire aux fins décrites dans la présente Politique de protection des données à caractère personnel. Nos prestataires de services ne sont pas autorisés à conserver ou à utiliser vos données à caractère personnel à d'autres fins, et ils sont toujours soumis à la stricte obligation de préserver la sécurité de vos données à caractère personnel.

Nous pouvons communiquer vos données à caractère personnel aux fournisseurs de services de médias sociaux afin de mener des activités publicitaires ciblées en utilisant les outils de médias sociaux pour les utilisateurs de médias sociaux, comme décrit ci-dessus. Nous devons également communiquer vos données à caractère personnel à la Sécurité sociale, aux mutuelles et/ou aux autorités publiques aux fins de la gestion des prestations auxquelles vous avez droit, comme décrit ci-dessus.

4. Transferts vers des pays situés en dehors de l'UE/EEE

Si nous transférons vos données à caractère personnel à une société affiliée ou à un prestataire de services tiers situé en dehors de l'UE/EEE, qui n'est pas un pays tiers approuvé par la Commission européenne offrant une protection « adéquate » des données, nous veillons toujours à ce que des garanties adéquates soient prises pour assurer la protection de vos données, notamment en recourant aux clauses contractuelles types de la Commission européenne. Vous pouvez demander une copie de ces clauses en nous contactant à l'adresse indiquée à la section 1 ci-dessus.

Nous pouvons également communiquer vos données à caractère personnel, si la loi, une ordonnance du tribunal ou un acte juridique le justifie.

5. Durée de conservation de vos données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel aussi longtemps que cela est nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels vos données à caractère personnel ont été collectées, c'est-à-dire aussi longtemps que nous avons un engagement avec vous. Nous sommes également tenus par la loi de conserver vos données pendant un certain temps, par exemple en raison des exigences de traçabilité prévues par le règlement sur les dispositifs médicaux de l'UE et du Royaume-Uni. Pour le

marketing direct pour lequel vous avez donné votre consentement, nous vous retirerons de nos listes de communication si vous retirez votre consentement.

6. Comment nous traitons vos données à caractère personnel quand vous êtes le tuteur légal d'un client

En tant que tuteur légal d'un client, nous collecterons et traiterons également vos données à caractère personnel aux fins suivantes :

- **Notre intérêt légitime⁴ à documenter la relation et le consentement dans le cas où vous êtes désigné comme tuteur légal du client.** Nous traiterons votre nom, vos coordonnées, votre civilité, le type de relation qui vous lie au client, votre signature.
- **Notre intérêt légitime à enregistrer vos informations pour faire de vous la personne de contact principale du client, le cas échéant.** Nous traiterons votre nom, vos coordonnées, votre civilité, le type de relation qui vous lie au client.
- **La base contractuelle⁵ de la réalisation d'un achat de produits au nom du client, le cas échéant.** Pour cela, nous traiterons vos informations de paiement.
- **Notre intérêt légitime à enregistrer vos informations dans le but de demander le remboursement du client, le cas échéant.** Nous traiterons votre nom, vos coordonnées, votre civilité, le type de relation qui vous lie au client.
- **Vous fournir une communication marketing.** Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des communications commerciales, nous vous enverrons des newsletters ou nous vous recommanderons des produits et des services qui, selon nous, pourraient vous intéresser, par e-mail ou par SMS. Pour les communications électroniques, nous ne le ferons que si vous y avez consenti ou lorsque cela est autorisé par les règles de marketing direct en vigueur en France. A cette fin, nous traiterons votre nom, votre adresse mail, votre numéro de téléphone, votre adresse postale et votre civilité.

Nous pouvons communiquer vos informations à des sociétés affiliées du Groupe Demant ou nos prestataires de services tiers, y compris nos fournisseurs informatiques.

Nous traiterons vos données personnelles aussi longtemps qu'il est nécessaire de remplir les objectifs pour lesquels vos données personnelles ont été collectées, c'est-à-dire aussi longtemps que nous avons un engagement avec le client et que vous êtes son tuteur légal. Nous pouvons être tenus par la loi de conserver vos données personnelles plus longtemps.

7. Vos droits à la vie privée

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD ») vous disposez de plusieurs droits :

- Le droit d'accéder à vos données à caractère personnel ;
- Le droit de nous demander de rectifier vos données à caractère personnel ;
- Le droit de supprimer vos données à caractère personnel ;
- Le droit de limitation du traitement de vos données à caractère personnel ;
- Le droit à la portabilité des données ;
- Le droit de s'opposer à notre traitement.

⁴ Art. 6 (1) (f) du RGPD

⁵ Art. 6 (1) (b) du RGPD

Mineurs de moins de 15 ans et personnes sous tutelle

Les droits s'appliquent à tous - y compris si vous êtes vous-même un client ou si vous êtes inscrit en tant que tuteur légal.

Si vous avez une question liée à la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel, veuillez nous contacter en utilisant l'adresse indiquée au début de la présente Politique de protection des données à caractère personnel. Vous avez également le droit de déposer plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données compétente. En France, l'autorité de protection des données compétente est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL »). Vous pouvez contacter la CNIL au 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, Tél. +33 (0) 1.53.73.22. 22

Cette Politique de protection des données à caractère personnel a été mise à jour le 12/09/2022.