

Conditions générales d'utilisation du site

En vigueur au 07/02/2022

Les présentes conditions générales d'utilisation (dites « CGU ») ont pour objet l'encadrement juridique des modalités de mise à disposition du site et des services ElioZ Connect et ElioZ Entreprise par ELIOZ et de définir les conditions d'accès et d'utilisation des services par « l'Utilisateur ».

Les présentes CGU sont accessibles sur le site à la rubrique «CGU».

Les CGU doivent être acceptées par tout Utilisateur souhaitant accéder au site ElioZ et au service « ElioZ Connect ». Elles constituent le contrat entre le site et l'Utilisateur. L'accès au site par l'Utilisateur signifie son acceptation des présentes CGU. Il s'engage désormais à respecter les présentes conditions.

ElioZ se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment le contenu des présentes CGU.

ARTICLE 1 : Objet du site ElioZ et du service ElioZ Connect et de l'Annuaire connect

La société ElioZ propose un service de traduction en ligne "ElioZ Connect" pour les personnes sourdes et malentendantes. Il permet à un Usager sourd ou malentendant de contacter le service client de toutes les entreprises et administrations listées dans l'Annuaire Connect. Cette mise en relation se fait par le truchement d'un opérateur ou d'une opératrice relais qui traduit l'un des modes de communications suivants : langue des signes, langage parlé complété ou sous-titrage texte en français parlé et vice et versa. Le service est gratuit pour tous les utilisateurs particuliers.

Le site ElioZ expose les offres de service de la société ElioZ, permet de contacter le service commercial par le biais d'un formulaire et propose un blog sur le sujet de la surdité et des métiers d'opérateur relais. Les visiteurs du blog ont la possibilité de laisser des commentaires rattachés à chacun des articles.

ARTICLE 2 : Utilisation légitime du service ElioZ Connect

Le service ElioZ Connect est réservé aux personnes sourdes et malentendantes. Les opérateurs et les opératrices relais qui constateraient qu'un Usager ne maîtriserait pas le mode de communication choisi ou estimerait que l'Usager n'est pas sourd ou malentendant ont la possibilité d'interrompre la communication sans que l'Usager puisse faire valoir la responsabilité de la société ElioZ.

L'opérateur ou l'opératrice relais a pour rôle de faire l'intermédiaire entre le service de la société contactée et l'Usager. L'opérateur ou l'opératrice n'est pas censé assister l'usager dans ses démarches mais simplement assurer la mise en communication entre l'Usager et le service de l'entreprise

L'Usager s'engage à respecter les règles de bonne conduite de l'article 4. Dans le cas contraire, les opérateurs et opératrices peuvent interrompre l'appel de plein droit.

ARTICLE 3 : Secret des correspondances

Les opératrices et opérateurs relais sont soumis à une charte de confidentialité qui les obligent à garder le secret sur le contenu des appels avec les entreprises. Si un Usager constate un manquement au secret de la correspondance, il peut signaler le problème à notre service client ou au responsable de protection des données à l'adresse suivante (rgpd@elioz.fr)

Le contenu de l'appel n'est pas enregistré.

ARTICLE 4 : Règles de bonne conduite du service ElioZ

En échange de notre engagement à fournir le Service ElioZ, l'Usager s'engage à respecter les règles suivantes envers ElioZ :

- Ne pas usurper l'identité d'autrui ni fournir des informations erronées.
- Ne rien faire d'illégal, trompeur ou frauduleux, ni agir dans un but illicite ou interdit lors d'un appel
- A ne pas interférer ou nuire avec le fonctionnement du service, par exemple en appelant inutilement ou pour des motifs n'ayant aucun rapport avec le service proposé par la société contactée.
- Ne pas vendre, acheter ou donner en licence l'utilisation du service ElioZ connect : Cela inclut les tentatives d'achat, de vente ou de transfert de tout aspect d'une page web connect.
- Ne pas prendre en photos les opérateurs-ices relais (interprète LSF, transcripteur texte TTRP ou codeur.se LfPC) lors d'un appel sauf autorisation préalable de l'entreprise ElioZ.
- Ne pas se dénuder lors d'un appel téléphonique ni tenir avec l'opérateur.trice des conversations à caractère sexuel.

En cas de non-respect des conditions générales de vente et/ou d'utilisation, le site ElioZ aura la possibilité de suspendre voire d'interdire l'accès au service d'un Utilisateur après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute interdiction d'accès au service, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles de l'Utilisateur.

Par ailleurs, ElioZ se réserve le droit de déposer plainte pour les cas suivants :

- Harcèlement sexuel : en cas de diffusion d'images/vidéos à caractère sexuel lors d'un appel téléphonique. ElioZ se réserve le droit de porter plainte auprès des autorités judiciaires pour harcèlement sexuel (délit pouvant aller jusqu'à 3 ans de prison et 45 000 euros d'amende)
- Droit à l'image : Si l'utilisateur décide de prendre en photo ou vidéo l'opérateur-ice relais sans l'accord écrit de l'entreprise et l'opérateur-ice relais. ElioZ et l'opérateur.ice relais demanderont le retrait de l'image

Ton entretien d'embauche accessible :

Nous devons prendre en compte les disponibilités de nos opérateurs-relais afin de vous proposer un service optimal. Veuillez noter que nous ne pouvons pas garantir la disponibilité des opérateurs-relais dans tous les cas. Nous vous conseillons de nous prévenir à l'avance afin que nous puissions organiser au mieux votre entretien.

Elioz n'est pas responsable de quelque événement ou situation que ce soit qui pourrait survenir et affecter l'activité de la plateforme Elioz, quelles qu'en soient les circonstances.

Les informations portées sur ce formulaire sont obligatoires. Elles font l'objet d'un traitement informatisé destiné seulement aux opérateurs-relais dans le cadre de la préparation de votre entretien d'embauche pour fournir une traduction/interprétation de qualité et ainsi vous garantir un entretien accessible. Les destinataires des données sont uniquement l'équipe communication et les opérateurs-relais.

Depuis la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à communication@elioz.fr

ARTICLE 5 : Service à la clientèle

Toute plainte sur la qualité de l'interprétation ou de la traduction peut être adressée à serviceclient@elioz.fr.

Tout dysfonctionnement technique peut être signalé à l'adresse suivante support@ives.fr

ARTICLE 6 : Traitement des données personnelles et confidentialité

Le site web, le blog ainsi que le service Elioz Connect respectent le Règlement Général de Protection des Données. **Nous garantissons la confidentialité de ces données qui ne sont vendues à aucun tiers.**

Article 6.1 Quelles données collectons-nous ?

Vous pouvez vous abonner à notre blog et notre newsletter en remplissant le formulaire « Abonnez-vous à notre contenu ». Vous consentez alors à la collecte des données suivantes : Votre nom et prénom, ainsi que votre adresse mail. Ce sont les données d'abonnement.

L'abonnement n'est pas obligatoire mais facilite le traitement de vos demandes. De plus, vous pouvez vous désabonner à tout moment de nos communications promotionnelles en cliquant sur le lien de désinscription qui figure dans chacune de nos communications promotionnelles.

À chaque navigation sur notre blog, notre site ou une page ElioZ Connect nous collectons votre adresse IP, votre type de navigateur (user agent) ainsi que les URL de la page visité et de la page précédente sans l'associer à votre nom. Ce sont les données de navigation.

Lors de l'utilisation du service ElioZ Connect, un formulaire demandant de noter la qualité du service peut apparaître. Répondre à ce formulaire n'est pas obligatoire. Les données collectées sont anonymes. Elles correspondent aux questions posées et au mode de communication (langue des signes, langage parlé complété ou sous-titrage texte) utilisés lors de la communication.

Quand vous laissez un commentaire sur notre blog, les données inscrites dans le formulaire de commentaire, mais aussi votre adresse IP et l'agent utilisateur de votre navigateur sont collectés pour nous aider à la détection des commentaires indésirables. Les commentaires des visiteurs peuvent être vérifiés à l'aide d'un service automatisé de détection des commentaires indésirables. Une fois publié, le contenu des commentaires est considéré comme une information publique et non comme une information personnelle.

Votre adresse de messagerie est utilisée pour charger votre photo de profil sur le service Gravatar. Les clauses de confidentialité du service Gravatar sont disponibles ici : <https://automattic.com/privacy/>. Après validation de votre commentaire, votre photo de profil sera visible publiquement à côté de votre commentaire.

Article 6.2 - Pourquoi collectons-nous ces données ?

Conformément au principe de minimisation de la collecte de données, nous ne collectons que les données strictement nécessaires pour nous permettre d'atteindre les finalités mentionnées plus bas.

Les données d'abonnement seront utilisées pour l'échange d'information, demande de partenariat éditorial, dépôt d'une réclamation, information de nouveaux contenus via une campagne d'emailing et plus généralement afin de maintenir un lien avec la communauté sourde et malentendante.

Les données de navigation sont utilisées à des fins d'analyse d'audience.

Les données issues du formulaire de satisfaction nous permettent d'analyser la qualité de service.

Article 6.3 - Qui sont les destinataires des données ?

Les données d'abonnement sont destinées à notre service communication et marketing.

Elles sont transmises à la plateforme Mailjet, une plateforme d'emailing fiable, sécurisée et conforme au RGPD : <https://fr.mailjet.com/securite-et-confidentialite/>

Les données de navigation sont transmises à un outil d'analyse d'audience : Google Analytics. Ce service effectue ces analyses d'audience et anonymise les données. Votre adresse IP n'est pas mentionnée dans les rapports.

Pour plus d'information : <https://policies.google.com/privacy/frameworks?hl=fr>

Les données de satisfaction sont transmises à notre service planification des opérateurs et opératrice pour permettre l'amélioration de notre service.

Article 6.4 - Droit d'accès, de rectification et d'oubli

Pour tout réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser à notre responsable de traitement des données joignable à rgpd@elioz.fr

Ou par courrier postal à :

Société ElioZ, Responsable de la protection des données,
24 boulevard Pierre-Paul Riquet 31000 Toulouse.

ARTICLE 7 : Propriété intellectuelle

Les marques, logos, signes ainsi que tous les contenus du site (textes, images, son...) font l'objet d'une protection par le Code de la propriété intellectuelle et plus particulièrement par le droit d'auteur.

Si votre marque est protégée, ajouter :

La marque ElioZ est une marque déposée par. Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de cette marque, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée.

L'Utilisateur doit solliciter l'autorisation préalable du site pour toute reproduction, publication, copie des différents contenus. Il s'engage à une utilisation des contenus du site dans un cadre strictement privé, toute utilisation à des fins commerciales et publicitaires est strictement interdite.

Toute représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de l'exploitant du site Internet constituerait une contrefaçon sanctionnée par l'article L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Il est rappelé conformément à l'article L122-5 du Code de propriété intellectuelle que l'Utilisateur qui reproduit, copie ou publie le contenu protégé doit citer l'auteur et sa source.

Les photos, vidéos ainsi que le contenu présent sur le site sont la propriété privée d'ElioZ.

ARTICLE 8 : Mentions légales relative au site web et au blog

Directeur de publication

Sami Chikhi, Responsable Communication
David Cloux, Webdesigner

Hébergement

Le présent site est hébergé par la société d'hébergement :
OVH

14, Quai de Sartel
59100 ROUBAIX, France

Entreprise :

Elioz SAS

24 boulevard Pierre-Paul Riquet
31000 Toulouse, France
SIRET 815 211 016 RCS TOULOUSE

communication@elioz.fr

Crédits

Éléments graphiques : © 2018 Adobe Image Stock

Réalisations des vidéos : Yokwe

Traducteurs des vidéos : Vice & Versa

Site développé sous WordPress.

ARTICLE 9 : Responsabilité relatives au contenu du site Elioz et du blog

Les sources des informations diffusées sur le site Elioz, ou sur le service Elioz connect sont réputées fiables mais le site ne garantit pas qu'il soit exempt de défauts, d'erreurs ou d'omissions.

Les informations communiquées sont présentées à titre indicatif et général, sans valeur contractuelle. Malgré des mises à jour régulières, le site Elioz ne peut être tenu responsable de la modification des dispositions administratives et juridiques survenant après la publication. De même, le site ne peut être tenue responsable de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans ce site.

Des liens hypertextes peuvent être présents sur le site. L'Utilisateur est informé qu'en cliquant sur ces liens, il sortira du site Elioz ou de l'application Elioz entreprise. Ce dernier n'a pas de contrôle sur les pages web sur lesquelles aboutissent ces liens et ne saurait, en aucun cas, être responsable de leur contenu.

ARTICLE 10 : Droit applicable et juridiction compétente

La législation française s'applique au présent contrat. En cas d'absence de résolution amiable d'un litige né entre les parties, les tribunaux français seront seuls compétents pour en connaître.

