

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE



Chez TIP TOP NETTOYAGE (LUXTOP 360), nous accordons une importance particulière à vos données personnelles, car si Vous nous les confiez, nous devons en prendre le plus grand soin et surtout Vous expliquer de manière transparente comment nous les collectons et les utilisons.

Cette Politique de confidentialité s'adresse à Vous, en votre qualité d'internaute, de Client ou de Propriétaire, qui accède à la Plateforme *via* le site internet www.luxtop360.com

Ce document a pour objectif de vous informer de la manière dont vos données personnelles peuvent le cas échéant être collectées et traitées par TIP TOP NETTOYAGE (LUXTOP 360).

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Une « *donnée personnelle* », c'est toute information Vous concernant et qui permet de Vous identifier directement ou indirectement. Vos nom et prénom ou une photo peuvent par exemple permettre de Vous identifier directement. Votre adresse email permet de Vous identifier indirectement.

Qu'est-ce qu'un traitement ?

Le mot « *traitement* » désigne toute opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé (*collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction...*)

Le respect de votre vie privée et de vos données à caractère personnel est pour nous une priorité et nous nous engageons à traiter vos données dans le plus strict respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (*ci-après « loi Informatique et Libertés »*) modifiée et du Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 (*ci-après « RGPD »*).

En tout état de cause, nous nous engageons à respecter les deux principes essentiels suivants :

- Vous restez maître de vos données à caractère personnel ;
- Vos données sont traitées de manière transparente, confidentielle et sécurisée.

QUI EST RESPONSABLE DE LA PROTECTION DE VOS DONNEES ?

Le responsable du traitement de vos données est la société TIP TOP NETTOYAGE (Siren : 798 495 313) dont le siège social est situé 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.

[En savoir plus et nos coordonnées](#)

Rappel légal : *Le responsable du traitement est, au sens de la loi Informatique et libertés, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Lorsque deux responsables du traitement ou plus déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement, ils sont les **responsables conjoints du traitement** (ou co-responsables). **Le sous-traitant** est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

TIP TOP NETTOYAGE est une société à responsabilité limitée à associé unique, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 798 495 313, dont le siège social est situé 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.

TIP TOP NETTOYAGE est représentée par Madame Natacha Jovanovic

Pour toute question relative à la gestion et à l'utilisation faite de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous joindre :

- Soit par email, à notice@luxtop360.com
- Soit par courrier, à TIP TOP NETTOYAGE (LUXTOP 360) – 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.

COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES ?

L'ensemble des données personnelles Vous concernant est collecté directement auprès de Vous, soit lors de votre Inscription sur la Plateforme, soit lors d'échanges avec nos services.

Par ailleurs, des données relatives à votre navigation sur la Plateforme peuvent être utilisées pour cibler vos besoins et centres d'intérêts et cibler nos offres commerciales et publicitaires en fonction.

POURQUOI ET SUR QUELS FONDEMENTS TIP TOP NETTOYAGE TRAITE-T-ELLE VOS DONNEES ?

Vos différentes données sont susceptibles d'être collectées par TIP TOP NETTOYAGE pour :

- **L'accès à la Plateforme et la fourniture des Services ;**

[Base légale](#)

Base légale :

-Contractuelle, le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles

- **La gestion et le suivi de vos Réservations de Prestations, l'exécution des Prestations et la facturation**

[Plus de détail & base légale](#)

Base légale :

-Contractuelle, le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles

- **Répondre à vos demandes de renseignements**

Base légale :

-Votre consentement

- **Vous envoyer notre newsletter**

[Plus de détail & base légale](#)

Base légale :

-Votre consentement

- **Vous proposer des offres commerciales pour nos services et pour ceux de nos partenaires**

[Plus de détail & base légale](#)

Base légale :

-Votre consentement

- **Gérer et répondre à vos demandes d'exercice de droits « Informatique & Libertés »**

[Plus de détail & base légale](#)

Base légale :

-Obligation légale (RGPD et Loi Informatique & Libertés)

- **Assurer le bon fonctionnement et l'amélioration permanente de notre Plateforme et de ses fonctionnalités**

[Plus de détail & base légale](#)

Base légale :

-Notre intérêt légitime à garantir le meilleur niveau de fonctionnement et de qualité de notre Plateforme grâce notamment aux statistiques de visite de ces derniers ;
-Votre consentement lorsque celui-ci est requis.

TIP TOP NETTOYAGE sera également autorisée à utiliser ces données dans l'objectif de remplir une obligation légale ou réglementaire.

En tout état de cause, et pour chaque finalité définie, TIP TOP NETTOYAGE mettra tous les moyens en sa possession pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui leur sont confiées, dans le respect des lois et règlement en vigueur.

QUELLES SONT LES DONNEES TRAITEES ?

Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences d'un défaut de réponse à votre égard sont précisés lors de leur(s) collecte(s).

Vous pouvez consulter le détail des données à caractère personnel que nous sommes susceptibles d'avoir sur vous en cliquant [ici : le détail des données](#) :

Pour l'accès à la Plateforme et la fourniture des Services	<ul style="list-style-type: none"> - Nom, Prénom - Adresse e-mail - Téléphone
Pour la gestion et le suivi de vos Réservations, l'exécution des Prestations et la facturation	<ul style="list-style-type: none"> - Nom, Prénom - Téléphone - Adresse e-mail - Téléphone - Adresse postale - Adresse postale de facturation - Données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité, cryptogramme, RIB. Ces éléments sont demandés par Stripe. - Photo pièce identité - Photo visage
Pour répondre à vos demandes de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> - Prénom, nom - Adresse e-mail - Téléphone
Pour l'envoi de notre newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - Nom, prénom - Adresse e-mail

<p>Pour l'envoi d'offres commerciales pour nos services et pour ceux de nos partenaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nom, prénom - Adresse e-mail
<p>Pour la gestion et de vos demandes d'exercice de droits « Informatique et libertés »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nom, prénom, - Adresse e-mail
<p>Pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration permanente de notre Plateforme et de ses fonctionnalités</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Données relatives à votre navigation sur notre Plateforme via les Cookies

QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES ?

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées ci-dessus, les principales personnes qui seront susceptibles d'avoir accès à vos données sont les suivantes :

- Le personnel habilité des différents services de TIP TOP NETTOYAGE (services administratifs, comptabilité, marketing, commercial, logistique et informatique) ;
- Les sociétés chargées de la gestion de la Plateforme ;
- Les Propriétaires (ils pourront voir le nom, mail, photo et échanger des messages avec les guests depuis la plateforme avec un système de messagerie intégré) ;
- Le personnel habilité de nos sous-traitants (si sous-traitant il y a) tels que les partenaires bancaires ;
- S'il y a lieu, les juridictions concernées, médiateurs, experts-comptables, commissaires aux comptes, avocats, huissiers, sociétés de recouvrement, autorités de police ou de gendarmerie en cas de vol ou de réquisition judiciaire, secours ;
- Les tiers susceptibles de déposer des cookies sur vos terminaux (ordinateurs, tablettes, téléphones portables...) lorsque vous y consentez.

[Plus de détail sur la liste de nos prestataires :](#)

*Agence conciergerie pour les services,
Autoentrepreneurs pour le ménage/ check-in, check out
Stripe pour le paiement*

Vos données ne sont communiquées, échangées, vendues ou louées à aucune autre personne que celles mentionnées ci-dessus.

QUELLE EST LA DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES ?

Nous conservons vos données uniquement le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, telles que décrites ci-dessus, et synthétiser dans le tableau présenté lorsque vous cliquez sur [Plus de détail](#)

<p>Pour l'accès à la Plateforme et la fourniture des Services</p>	<p>Pendant toute la durée de la relation et pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale</p>
<p>Pour la gestion et le suivi de vos Réservations, l'exécution des Prestations et la facturation</p>	<p>Pendant toute la durée de la relation et pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale</p>
<p>Pour répondre à vos demandes de renseignements</p>	<p>3 ans à compter de la fin de la relation commerciale Ou 3 ans à compter du jour de votre dernière prise de contact avec TIP TOP NETTOYAGE</p>
<p>Pour l'envoi de notre newsletter</p>	<p>3 ans à compter de la fin de la relation commerciale Ou 3 ans à compter du jour de votre dernière prise de contact avec TIP TOP NETTOYAGE</p>
<p>Pour l'envoi d'offres commerciales pour nos services et pour ceux de nos partenaires</p>	<p>3 ans à compter de la fin de la relation commerciale Ou 3 ans à compter du jour de votre dernière prise de contact avec TIP TOP NETTOYAGE</p>

<p>Pour la gestion et de vos demandes d'exercice de droits « Informatique et libertés »</p>	<p>1 an en cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification 3 ans en cas d'exercice du droit d'opposition</p>
<p>Pour assurer le bon fonctionnement et l'amélioration permanente de notre Plateforme et de ses fonctionnalités</p>	<p>13 mois. Au-delà de ce délai, les données de fréquentation brutes associées à un identifiant sont soit supprimées soit anonymisées.</p>

PRÉCISIONS CONCERNANT LA FOURNITURE DE SERVICES DE PAIEMENT

Quelles sont les finalités du traitement ?

Le Client souhaitant réserver une Prestation doit utiliser des services de paiement.

Les services de paiement nécessaires à la Plateforme sont fournis par le prestataire de services de paiement, qui a mandaté TIP TOP NETTOYAGE pour réaliser ses services de paiement pour son compte.

Le prestataire de services de paiement, pour fournir les services de paiement, est légalement tenu de réaliser des contrôles anti-blanchiment, de lutte contre le financement contre le terrorisme et de lutte contre la fraude.

Par conséquent, le prestataire de services de paiement, le Propriétaire et TIP TOP NETTOYAGE traitent les données des Clients pour :

- **La fourniture des services de paiement**

Base légale :

-Contractuelle : le traitement est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande, pour la fourniture des services de paiement.

- **La mise en œuvre des procédures de contrôle.**

Base légale :

-Obligation légale : traitement des données nécessaire à la lutte contre la fraude, le financement du terrorisme et le blanchiment au terme d'une obligation légale qui incombe au PSP en tant que fournisseur de services de paiement.

Quel est le statut des intervenants ?

Traitements de données pour la mise en œuvre de procédures de contrôle

Le prestataire de services de paiement est légalement tenu de traiter les données nécessaires à la mise en œuvre des procédures de contrôle. A cet égard, le prestataire de services de paiement doit être considéré comme le responsable de traitement des traitements de données dans le cadre de la mise en œuvre des procédures de contrôle.

Traitements des données de paiement

Le prestataire de services de paiement doit être considéré comme le responsable de traitement des traitements de données liés à la gestion du paiement des Réservations de Prestations.

TIP TOP NETTOYAGE a été mandatée par le prestataire de services de paiement en tant que son Agent, pour pouvoir fournir des services de paiement. A cet égard, TIP TOP NETTOYAGE qui agit sur les instructions du PSP, doit être considéré comme le sous-traitant du prestataire de services de paiement.

Le Propriétaire, qui traite certaines données du Client dans le cadre de la fourniture des services de paiement, doit lui aussi être considéré comme **co-responsable du PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT**.

Plus de détail

Le prestataire de services de paiement de la Plateforme est la société Stripe [\[https://stripe.com/fr/legal\]](https://stripe.com/fr/legal) qui est soumis, à ce titre, à toutes les obligations légales et réglementaires applicables aux Etablissements de Paiement relevant de la juridiction française.

Pour toute question relative à la gestion et à l'utilisation faite de vos données à caractère personnel, vous pouvez joindre le PSP / TIP TOP NETTOYAGE :

- Soit par email, à notice@luxtop360.com
- Soit par courrier, à l'adresse *21 rue Guillaume Apollinaire, 93200*
- Soit par téléphone au +33 (0)9 73 50 37 71

Rappel légal : *Le responsable du traitement est, au sens de la loi Informatique et libertés, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Lorsque deux responsables du traitement ou plus déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement, ils sont les **responsables conjoints du traitement** (ou co-responsables). Le sous-traitant est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

Concernant la collecte et le traitement des données bancaires

Dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme, TIP TOP NETTOYAGE est susceptible de collecter des données à caractère personnel relatives à vos données de paiement. Ces données sont traitées conformément aux finalités prévues lors de la collecte.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences d'un défaut de réponse à votre égard sont précisés lors de leur(s) collecte(s).

Vous pouvez consulter le détail des données à caractère personnel que nous sommes susceptibles d'avoir sur vous en cliquant ici : [Détail des données](#)

<p>Pour la fourniture des services de paiement et la réalisation des procédures de contrôle</p>	<p>Les données susceptibles d'être traitées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque, numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel, nom de la personne détenant le compte bancaire - Données relatives à la transaction telles que le numéro de la transaction, le détail de l'achat ; - Données relatives aux règlements des factures : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes et impayés
---	---

Ces données sont collectées par le prestataire de services de paiement, par l'intermédiaire de la solution logicielle mise en place sur la Plateforme, lors du processus de réservation. Elles sont ensuite stockées sur les serveurs sécurisés du PSP et pour certaines, transmises aux Propriétaires.

Il est expressément admis que TIP TOP NETTOYAGE, le prestataire de services de paiement et les autres intervenants au traitement des données :

- Ne procéderont pas à un traitement des données qui serait incompatible avec les finalités définies
- Prendront toutes les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles du Client.

Consentement

Le traitement des données personnelles du Client est nécessaire pour effectuer le paiement des Prestations. Le Client ayant choisi de réserver les Prestations, TIP TOP NETTOYAGE et le prestataire de services de paiement n'ont pas à requérir son consentement, celui-ci étant nécessaire à l'exécution du contrat de services et à la fourniture des services de paiement associés.

De plus, le PSP traite les données des clients nécessaires à la lutte contre la fraude, le financement du terrorisme et le blanchiment au terme d'une obligation légale qui lui incombe en tant qu'établissement de paiement agréé.

Durée de conservation des données de paiement

A l'exception des dispositions prévues dans les paragraphes suivants, les coordonnées bancaires cesseront d'être conservées dès que la transaction a été effectuée par le prestataire de services de paiement, c'est-à-dire dès que le paiement complet, pour la réservation souhaitée, a été reçu par le Propriétaire.

Il convient de préciser que pour les paiements effectués par cartes bancaires, de telles données peuvent être conservées pour servir de preuve si la transaction est contestée, et ce, au sein de fichiers temporaires, **pour une durée de treize (13) mois (ou quinze (15) mois si le paiement est différé)** à partir de la date où le débit est effectué. Dans tous les cas, le cryptogramme visuel n'est pas concerné par cette conservation, et les coordonnées bancaires sont supprimées à l'expiration de la date indiquée ci-dessus.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès ([article 15 RGPD](#)), de rectification ([article 16 RGPD](#)), de mise à jour, de complétude de vos données ([en savoir plus](#))
- Droit de verrouillage ou d'effacement de vos données à caractère personnel ([article 17 RGPD](#)), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ([en savoir plus](#))
- Droit de retirer à tout moment votre consentement ([article 13-2c RGPD](#))
- Droit à la limitation du traitement de vos données ([article 18 RGPD](#))
- Droit d'opposition au traitement de vos données ([article 21 RGPD](#)) ([en savoir plus](#))
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat ([article 20 RGPD](#))
- Droit de définir le sort de vos données après votre mort et de choisir que nous communiquions (ou non) vos données à un tiers que vous aurez préalablement désigné ([en savoir plus](#)).

En cas de décès et à défaut d'instructions de votre part, nous nous engageons à détruire vos données, sauf leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Ces droits peuvent être exercés, par simple demande par courrier électronique à l'adresse notice@luxtop360.com ou par courrier à l'adresse 21 rue Guillaume Apollinaire 93200 Saint-Denis.

Enfin, vous pouvez également introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

QU'EN EST-IL DES DONNEES DE CONNEXION ET DES COOKIES ?

TIP TOP NETTOYAGE fait usage sur sa Plateforme de données de connexion (date, heure, adresse Internet, protocole de l'ordinateur du visiteur, page consultée) et de cookies (petits fichiers enregistrés sur votre ordinateur) permettant de vous identifier, et de bénéficier de mesures et statistiques d'audience de la Plateforme, notamment relatives aux pages consultées.

Pour la mesure d'audience, nous utilisons GOOGLE ANALYTICS, un service proposé par GOOGLE LLC. Les données récoltées par ce prestataire ont été configurées pour être anonymisées (il n'y a donc aucune référence à des données à caractère personnel). Les cookies présents sur votre ordinateur pour faire fonctionner le service ne sont pas conservés plus de 13 mois.

Si vous souhaitez malgré tout retirer les cookies de statistiques, cochez la case correspondante à l'adresse suivante : <https://luxtop360.com/fr/legal>.

Les autres cookies utilisés sur luxtop360.com sont indispensables au bon fonctionnement du site Internet. Ils permettent de maintenir votre connexion ou d'invalider la mise en cache des pages et sont utiles au système de paiement (STRIPE).

[Pour en savoir plus](#)

Pour en savoir plus sur les cookies (comment les gérer, les supprimer, les identifier), vous pouvez consulter le site internet de la CNIL : <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/#c5554>

VOS DONNEES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE ?

Par principe, TIP TOP NETTOYAGE traite vos données au sein de l'Union Européenne.

Néanmoins, au regard de la nature de son activité, et sous réserve de vous en informer préalablement, TIP TOP NETTOYAGE pourra être amenée à réaliser des transferts de vos données en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, TIP TOP NETTOYAGE vous indiquera les mesures prises afin de contrôler ce transfert et de s'assurer du respect de sa conformité.

QUELLES SONT LES MESURES DE SECURITE MISES EN PLACE POUR PROTEGER VOS DONNEES ?

TIP TOP NETTOYAGE et ses éventuels sous-traitants s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité de nos traitements de données à caractère personnel et la confidentialité de vos données, en application de la Loi Informatique et Libertés et du RGPD.

A ce titre, TIP TOP NETTOYAGE prend les précautions utiles, au regard de la nature de vos données et des risques présentés par notre traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédé d'authentification de nos clients avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines données,...).