



Politique de Confidentialité pour Willow Stories

Cette politique de confidentialité est conçue pour vous aider à comprendre comment Willow Stories (« Willow Stories », « nous », « notre » ou « nos ») collecte, utilise et divulgue des informations personnelles en lien avec notre site Web, nos services et la communication via WhatsApp.

Pour simplifier la lecture de cette politique de confidentialité, notre site Web www.willow-stories.com et nos services, y compris la communication via WhatsApp, sont collectivement désignés par « Services ».

Mises à Jour de Cette Politique de Confidentialité

Nous pouvons mettre à jour cette politique de confidentialité de temps à autre. Si nous le faisons, nous vous informerons en publiant la politique de confidentialité mise à jour sur notre site Web et/ou par d'autres moyens de communication. Il est de votre responsabilité de consulter ces mises à jour. Votre utilisation continue des Services après les mises à jour constitue une acceptation de la politique révisée.

Informations Personnelles Que Nous Collectons

Nous collectons des informations personnelles que vous nous fournissez directement, que nous obtenons automatiquement, ou que nous recevons via votre utilisation de WhatsApp, comme décrit ci-dessous :

a) Informations personnelles fournies directement

- Informations sur le compte : Si vous créez un compte, nous collectons votre nom, votre adresse e-mail et d'autres informations pertinentes.
- Contenus utilisateur : Lorsque vous utilisez nos Services, y compris la communication via WhatsApp, nous collectons des informations personnelles que vous fournissez, telles que des messages texte, des messages vocaux, des images, des vidéos et d'autres données partagées concernant vous-même ou vos proches disparus (« Contenus utilisateur »).
- Informations de communication : Nous collectons vos messages, requêtes ou demandes de support, y compris ceux envoyés via WhatsApp.



- Achats : Les détails de paiement sont traités via des prestataires tiers. Nous ne stockons pas vos informations de carte de paiement, mais pouvons recevoir des détails pertinents (par exemple, informations de facturation).
- Sondages : Si vous participez à des sondages, nous collectons les informations que vous fournissez.

b) Informations personnelles collectées automatiquement

- Informations sur l'appareil : Informations telles que les adresses IP, le type de navigateur, le système d'exploitation et les identifiants d'appareil.
- Informations d'utilisation : Détails sur vos interactions avec nos Services, tels que le contenu consulté, les heures d'utilisation et les activités.
- Cookies et technologies de suivi : Nous utilisons des cookies et des technologies similaires pour améliorer votre expérience utilisateur et analyser les modèles d'utilisation. Vous pouvez gérer vos préférences en matière de cookies via les paramètres de votre navigateur.

c) Informations personnelles via WhatsApp

- Nous collectons toute information personnelle que vous partagez volontairement via des messages texte, vocaux, des photos, des vidéos ou d'autres entrées.
- Ces données peuvent inclure des détails sur vous-même ou des histoires concernant vos proches disparus.
- En utilisant WhatsApp, vous consentez à la collecte et au traitement de vos informations personnelles aux fins de fournir nos Services.

Utilisation des Informations Personnelles

Nous utilisons vos informations personnelles aux fins suivantes :

a) Pour fournir nos Services

- Gérer votre compte et fournir un accès aux Services.
- Communiquer avec vous via WhatsApp et d'autres canaux.
- Collecter des Contenus utilisateur pour créer des mémoires numériques, des histoires ou des biographies sur vous ou vos proches disparus.



- Partager des données avec des prestataires tiers lorsque cela est nécessaire, comme pour la livraison de livres commémoratifs, de fleurs ou de services similaires liés au deuil.

b) À des fins administratives

- Garantir la fonctionnalité, la sécurité et la fiabilité des Services.
- Améliorer et développer nos Services, y compris de nouvelles fonctionnalités.
- Répondre aux demandes des clients, aux demandes d'assistance et aux réclamations.
- Déetecter, prévenir et résoudre les activités frauduleuses, y compris l'utilisation abusive des services, les faux comptes ou les collectes de fonds inappropriées.
- Se conformer aux obligations légales ou appliquer nos conditions générales et politiques.
- Traiter des données agrégées ou anonymisées à des fins statistiques pour améliorer la qualité des services.

c) Avec votre consentement

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles à d'autres fins divulguées au moment de la collecte, avec votre consentement explicite.

Conservation des Informations Personnelles

Nous conservons vos informations personnelles uniquement aussi longtemps que nécessaire pour remplir les objectifs pour lesquels elles ont été collectées, ou pour respecter les obligations légales. En particulier :

- Contenus utilisateur : Conservés pour une période par défaut de 5 ans, sauf prolongation à votre demande ou suppression préalable selon vos instructions.
- Contenus inactifs : Si un projet commémoratif ou similaire montre peu d'engagement pendant une durée définie (par exemple, 3 mois), il sera supprimé.
- Données liées à la fraude : Conservées uniquement aussi longtemps que nécessaire pour enquêter et traiter les activités frauduleuses, jusqu'à 2 ans, sauf si une loi exige une durée plus longue.



Au-delà de ces périodes de conservation, les informations personnelles seront soit supprimées en toute sécurité, soit anonymisées à des fins statistiques.

Propriété et Conservation des Produits Physiques

- Les produits physiques ou matériaux imprimés (par exemple, livres commémoratifs) fournis par Willow Stories restent notre propriété jusqu'à ce que le paiement complet soit reçu. Les utilisateurs ne peuvent pas revendre, modifier ou distribuer ces matériaux tant que la propriété n'a pas été officiellement transférée.
-

Limitation de Responsabilité

Willow Stories n'est pas responsable des retards causés par des prestataires tiers, des circonstances imprévues ou des variations naturelles dans les matériaux utilisés. Notre responsabilité se limite à la correction des services défectueux ou au remplacement des produits défectueux.

Résolution des Litiges et Médiation

En cas de litige, nous vous encourageons à nous contacter en premier lieu pour trouver une solution amiable. Si aucune solution n'est trouvée dans un délai de deux mois, vous pouvez soumettre le différend à un médiateur indépendant pour faciliter un processus de résolution alternative.

Juridiction et Droit Applicable

Ces conditions sont régies par le droit autrichien. Tout litige découlant de ces conditions sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Vienne, Autriche.

Vos Droits en Matière de Confidentialité

En vertu des lois autrichiennes et européennes sur la protection des données (par exemple, RGPD), vous disposez des droits suivants :

1. Accéder à vos informations personnelles.



2. Corriger les informations personnelles inexactes ou incomplètes.
3. Supprimer vos informations personnelles, lorsque la loi le permet.
4. Restreindre le traitement de vos données personnelles.
5. Vous opposer à certains types de traitement, y compris le marketing direct.
6. Demander le transfert de vos données à un autre fournisseur dans un format structuré.
7. Retirer votre consentement à tout moment, notamment pour la communication via WhatsApp.
8. Spécifier des instructions sur la gestion de vos données après votre décès, conformément aux lois applicables.

Pour exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter à support@willow-stories.com.

Sécurité des Données

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos informations personnelles contre tout accès non autorisé, perte ou mauvaise utilisation. Cependant, aucune méthode de transmission ou de stockage n'est 100 % sécurisée. Si vous pensez que vos données ont été compromises, veuillez nous contacter immédiatement.

Contactez-Nous

Si vous avez des questions sur cette politique de confidentialité ou si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez nous contacter :

- **E-mail **: support@willow.com
- **Adresse **: Rotenlöwengasse 15/5, 1090 Vienne, Autriche