Politique de confidentialité

Version 2.0 du 26 octobre 2026 · cosmoria.fr

Cette politique explique comment CAISHEN traite les données personnelles des utilisateurs de la plateforme Cosmoria, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

ARTICLE 01

Responsable du traitement

CAISHEN, SASU (SIREN 990 583 346), 9 rue Pau Casals, 66690 Palau-del-Vidre, France, éditrice de Cosmoria, est responsable des traitements liés au fonctionnement de la plateforme.

- Demandes relatives aux données personnelles : rgpd@cosmoria.fr
- Contact général : contact@cosmoria.fr

CAISHEN n’a pas désigné de délégué à la protection des données (DPO).

Chaque professionnel est responsable des données qu’il utilise pour réaliser sa propre prestation (par exemple les informations confiées pendant une consultation).

ARTICLE 02

Données traitées

Catégorie	Exemples
Compte	adresse e-mail, mot de passe (géré par Firebase, jamais visible par Cosmoria), pseudo, rôle, date de dernière connexion
Coordonnées	nom, prénom, adresse de facturation, numéro de téléphone (consultations par téléphone)
Professionnels	fiche publique, images, offres, agenda, identité légale, compte Stripe, informations fiscales DAC7 (dont date de naissance, numéro fiscal, pays, quatre derniers chiffres du compte bancaire)
Commandes	prestation achetée, prix, statuts, horaires, consentement à l’exécution immédiate, réponses au questionnaire du professionnel
Échanges	messages de contact, chats des prestations, échanges avec le service client, signalements
Avis	note, texte, pseudo partiellement masqué
Paiement	identifiants de paiement Stripe, montants, remboursements (jamais le numéro complet de la carte)
Techniques	identifiants d’appel et de séance, journaux de sécurité, cookie de session

ARTICLE 03

Finalités et fondements juridiques

Finalité	Fondement

Créer et gérer le compte, mettre en relation, réaliser les consultations, la messagerie et le suivi des commandes	exécution du contrat (CGU, CGV)
Paiement, facturation, comptabilité	exécution du contrat et obligation légale
Déclaration DAC7 des revenus des professionnels	obligation légale
Sécurité, prévention de la fraude, modération, traitement des signalements et des litiges	intérêt légitime et obligation légale
E-mails liés au compte et aux commandes (vérification, rappels de rendez-vous)	exécution du contrat
Actualités de Cosmoria	intérêt légitime pour les utilisateurs inscrits (désinscription en un clic à tout moment)
Prospection des professionnels (adresses professionnelles)	intérêt légitime (désinscription en un clic)

ARTICLE 04

Contenu des consultations

Les échanges avec un professionnel peuvent contenir des informations très personnelles. Ils ne sont traités que pour réaliser la prestation, la documenter en cas de réclamation et assurer la sécurité de la plateforme. Ils ne sont ni vendus ni utilisés à des fins publicitaires.

Nous vous invitons à ne partager que ce qui est utile à la consultation, en particulier en matière de santé.

ARTICLE 05

Ce que nous ne collectons pas

- Aucun enregistrement audio des appels ni vidéo des visios.
- Aucun numéro complet de carte bancaire (traité uniquement par Stripe).
- Le numéro de téléphone du client n’est jamais communiqué au professionnel.
- Aucune mesure d’audience ni aucun traceur publicitaire.

ARTICLE 06

Destinataires et prestataires

Les données sont accessibles au personnel habilité de Cosmoria et, pour ce qui concerne sa prestation, au professionnel concerné. Elles sont aussi traitées par les prestataires suivants, pour le compte de Cosmoria :

Prestataire	Rôle	Localisation
Google (Firebase, Google Cloud)	hébergement du site, base de données, fichiers, authentification, serveurs applicatifs	Union européenne et États-Unis
Stripe	paiement, comptes des professionnels, remboursements	Union européenne (Irlande) et États-Unis
Twilio	appels téléphoniques et visio	États-Unis
Resend	envoi des e-mails	États-Unis

SuperPDP	plateforme agréée de facturation électronique	France

Les informations DAC7 sont transmises à l'administration fiscale française (DGFiP). Des données peuvent être communiquées aux autorités sur demande légale.

ARTICLE 07

Transferts hors de l'Union européenne

Certains prestataires traitent des données aux États-Unis. Ces transferts sont encadrés par le cadre de protection des données UE–États-Unis lorsque le prestataire y adhère, ou par les clauses contractuelles types de la Commission européenne. Vous pouvez en obtenir une copie en écrivant à rgpd@cosmoria.fr.

ARTICLE 08

Durées de conservation

Chaque donnée a une durée. À son terme, elle est supprimée automatiquement, sans intervention manuelle.

Donnée	Durée	À partir de
Compte, profil, favoris, fiche et offres d'un professionnel, agenda	tant que le compte existe	suppression du compte (30 jours après la demande) ou après 3 ans sans connexion
Messagerie de contact (avant achat)	6 mois	dernier message
Chat d'une prestation (toute la conversation)	13 mois	fin de la prestation
Échanges avec le service client	12 mois	dernier message
Signalements et leurs échanges	12 mois	clôture du signalement
Preuve de séance (durée, horaires, statut)	2 ans	séance
Identifiants techniques des appels (aucun numéro, aucun enregistrement)	13 mois	appel
Rendez-vous	13 mois	date prévue du rendez-vous
Commandes payées, factures et avoirs	10 ans	fin de l'année de la commande ou de la facture
Commandes jamais payées (paiement abandonné)	13 mois	fin de la commande
Données fiscales DAC7 des professionnels et déclarations	10 ans	fin de l'année déclarée ou de la suppression du compte
Remises de commission (publications partenaires)	10 ans	fin du mois concerné
Liens des publications partenaires	3 ans	fin du mois concerné
Sanctions de modération	3 ans	décision
Contenus numériques vendus	tant qu'ils sont en vente, puis 12 mois	retrait du contenu

Images des fiches et des offres	tant qu'elles sont utilisées	supprimées dès leur retrait ; 24 h si jamais enregistrées
Prospection des professionnels, jetons de désinscription, journal des envois	3 ans	dernier envoi
Liste d'opposition aux e-mails	sans limite	pour que le refus reste respecté
Pseudo d'un compte supprimé	12 mois	suppression du compte
Compteurs techniques (limites d'envoi, sécurité)	1 à 2 jours	création

Litige : tant qu'un signalement, une réclamation ou une contestation de paiement est ouvert sur une commande, les données de cette commande (conversation, séance, appel, rendez-vous) ne sont pas supprimées. Les durées repartent à la clôture.

Sauvegardes : une donnée supprimée peut subsister dans les sauvegardes techniques jusqu'à leur propre expiration.

ARTICLE 09

Suppression du compte et inactivité

Vous pouvez supprimer votre compte depuis « Mon compte ». Pendant 30 jours, le compte est en lecture seule et la suppression peut être annulée. Ensuite, le profil, les favoris, la fiche, les offres, les images, l'agenda et le compte de connexion sont supprimés ; les avis et les commandes sont rendus anonymes. Les factures, les données comptables et fiscales et la liste d'opposition aux e-mails sont conservées pour les durées indiquées ci-dessus.

Un compte sans connexion pendant 3 ans reçoit un e-mail d'avertissement, puis est supprimé 30 jours plus tard sans nouvelle connexion.

ARTICLE 10

Sécurité

- Échanges chiffrés (HTTPS) ; mots de passe gérés par Firebase Authentication.
- Toutes les modifications passent par nos serveurs, qui vérifient l'identité et les droits de chaque demande.
- Accès limités selon le rôle (client, professionnel, administrateur).
- Fichiers privés accessibles uniquement par lien sécurisé à durée limitée (15 minutes pour les contenus numériques).

En cas de violation de données présentant un risque, Cosmoria en informe la CNIL et, si nécessaire, les personnes concernées, dans les conditions prévues par le RGPD.

ARTICLE 11

Vos droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, ainsi que du droit de définir des directives sur le sort de vos données après votre décès.

- Pour les exercer : rgpd@cosmoria.fr. Une réponse est apportée dans un délai d'un mois.
- Effacement : utilisez la suppression du compte depuis « Mon compte », ou écrivez-nous.
- Rectification : la plupart des informations se modifient directement dans votre espace.

- Réclamation : vous pouvez saisir la CNIL (cnil.fr).

ARTICLE 12

Cookies et stockage local

Cosmoria n’utilise que des traceurs strictement nécessaires au service, qui ne nécessitent pas de consentement :

Traceur	Rôle	Durée
Cookie de session « __session »	maintenir votre connexion	5 jours
Stockage Firebase Authentication	maintenir votre connexion dans le navigateur	jusqu’à la déconnexion
Stockage local des préférences de l’espace pro	mémoriser l’affichage (alertes, menu)	session ou jusqu’à effacement
Traceurs Stripe (page de paiement)	sécurité du paiement et lutte contre la fraude	selon Stripe

Aucun cookie de mesure d’audience ni de publicité n’est déposé.

ARTICLE 13

E-mails

Les e-mails liés au compte et aux commandes sont toujours envoyés. Les actualités de Cosmoria peuvent être refusées à tout moment depuis « Mon compte » ou par le lien présent en bas de chaque e-mail. Un refus est enregistré dans une liste d’opposition, conservée pour qu’il reste respecté.

ARTICLE 14

Modifications

Cette politique peut évoluer. En cas de changement important, les utilisateurs en sont informés avant son entrée en vigueur. La date de la version en vigueur figure en tête du document.