

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

PHYTO'ÂME – Protection des données personnelles

Dernière mise à jour : 08 septembre 2026

Phyto'Âme accorde une importance particulière à la confidentialité et à la protection des données personnelles. La présente politique explique quelles données peuvent être traitées, pour quelles finalités, sur quelles bases, pendant combien de temps et quels sont les droits des personnes concernées.

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est : Awa Kante – Phyto'Âme, micro-entreprise, SIREN 949 192 256.

Adresse professionnelle : Bureau 3, 2 rue Coysevox, 69001 Lyon – France.

E-mail : phytoame@gmail.com. Téléphone France : +33 7 80 94 54 51. Téléphone Suisse : +41 76 206 91 40.

2. Données susceptibles d'être collectées

Selon la manière dont l'utilisateur ou le Client interagit avec Phyto'Âme, les catégories de données suivantes peuvent être traitées :

- données d'identification et de contact : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone et, lorsque nécessaire, adresse postale ;
- données relatives à la prise de rendez-vous en ligne via Itiaki : prestation choisie, date et heure, messages et informations communiqués lors de la réservation ;
- données nécessaires à la relation contractuelle, à la facturation, aux commandes et au suivi administratif ;
- données de paiement traitées directement par Stripe ou Klarna selon le moyen de paiement choisi ;
- contenu des messages adressés à Phyto'Âme par e-mail, formulaire de contact, téléphone, WhatsApp ou Instagram ;
- informations communiquées volontairement au cours des consultations et accompagnements ;
- données de santé nécessaires à l'accompagnement, lorsqu'elles sont volontairement communiquées par le Client ;
- données techniques liées à la navigation, telles que certaines informations relatives au navigateur, à l'appareil, aux journaux techniques et aux cookies, selon la configuration du site.

3. Données de santé et autres données sensibles

Dans le cadre d'un accompagnement en naturopathie, le Client peut volontairement communiquer des informations concernant notamment sa santé, son cycle menstruel, sa fertilité, ses antécédents, ses symptômes, ses traitements, ses examens, sa grossesse, son post-partum ou d'autres éléments utiles à son accompagnement.

Ces informations constituent, lorsqu'elles concernent la santé, des données sensibles bénéficiant d'une protection renforcée.

Phyto'Âme limite la collecte aux informations utiles à l'accompagnement et ne cherche pas à collecter des données de santé sans lien avec la prestation demandée.

Lorsque le traitement de données de santé repose sur le consentement explicite de la personne concernée, ce consentement est recueilli de manière spécifique. Il peut être retiré pour l'avenir à tout moment, sans remettre en cause la licéité des traitements effectués avant son retrait ni les obligations légales de conservation éventuellement applicables.

4. Prise de rendez-vous en ligne via Itiaki

Phyto'Âme utilise Itiaki pour la prise de rendez-vous en ligne et la gestion de l'agenda. Selon les fonctionnalités effectivement utilisées, Itiaki peut également permettre l'envoi de confirmations et rappels de rendez-vous, la gestion du suivi, de documents ou d'informations communiquées dans le cadre de l'accompagnement.

Dans ce contexte, Itiaki peut traiter des données d'identification, de contact, de rendez-vous et, lorsque cela est nécessaire au suivi, certaines données de santé ou informations liées à l'accompagnement.

Les données traitées via Itiaki restent soumises aux garanties et conditions propres à ce service. Phyto'Âme veille à n'utiliser que les fonctionnalités nécessaires à son activité.

5. Paiements via Stripe et Klarna

Les paiements ne sont pas encaissés techniquement par Phyto'Âme elle-même : ils sont traités directement par les prestataires de paiement utilisés au moment de la commande.

- Stripe traite les paiements par carte bancaire ;
- Klarna traite les paiements en plusieurs fois lorsque cette option est proposée et choisie par le Client.

Phyto'Âme n'a pas vocation à recevoir ni à conserver les données complètes de carte bancaire. Les informations de paiement sont transmises directement au prestataire concerné selon son propre environnement sécurisé.

Stripe et Klarna peuvent traiter certaines données en qualité de responsables de traitement indépendants pour les opérations relevant de leurs propres obligations légales, réglementaires, de lutte contre la fraude et de gestion du paiement.

En cas de remboursement d'une transaction payée via Stripe ou Klarna, le remboursement est traité par le prestataire de paiement concerné selon ses procédures et conditions applicables.

6. Finalités et bases juridiques

Les données sont traitées uniquement pour des finalités déterminées, notamment :

- répondre aux demandes de contact et d'information : intérêt légitime à répondre aux sollicitations ou mesures précontractuelles selon la demande ;
- organiser et gérer les rendez-vous via Itiaki : mesures précontractuelles et exécution du contrat ;
- réaliser les consultations, programmes personnalisés, suivis et accompagnements : exécution du contrat ;

- traiter les données de santé lorsque cela est nécessaire à l'accompagnement : consentement explicite lorsque cette base est requise pour les données sensibles ;
- gérer les commandes, paiements, remboursements, factures et obligations comptables : exécution du contrat et obligations légales ;
- prévenir les abus, assurer la sécurité du site et défendre les droits de Phyto'Âme : intérêt légitime et, le cas échéant, obligations légales ;
- adresser une newsletter ou des communications commerciales électroniques lorsqu'elles sont mises en place : consentement lorsque celui-ci est requis ;
- gérer les cookies et traceurs non strictement nécessaires : consentement lorsqu'il est requis.

7. Destinataires et prestataires

Les données sont accessibles à Phyto'Âme dans la limite de ce qui est nécessaire à l'activité. Elles peuvent également être traitées par des prestataires techniques intervenant pour le fonctionnement du site ou l'exécution des services, dans la limite de leurs missions.

- EasyHoster / Kim Communication Limited, pour l'hébergement du site ;
- WordPress et les extensions effectivement activées sur le site, pour son fonctionnement ;
- Itiaki, pour la prise de rendez-vous en ligne et la gestion du suivi ;
- Stripe, pour les paiements par carte bancaire ;
- Klarna, pour les paiements en plusieurs fois ;
- WhatsApp, lorsque l'utilisateur choisit volontairement ce canal de communication ;
- Instagram / Meta/ lorsque l'utilisateur choisit de consulter ou de contacter Phyto'Âme via Instagram ou Meta ;
- les prestataires de visioconférence effectivement utilisés pour réaliser les consultations ;
- les autorités, organismes ou conseils habilités lorsque la loi l'impose ou lorsque cela est nécessaire à la défense de droits en justice.

Phyto'Âme ne vend pas les données personnelles de ses Clients ou utilisateurs.

8. Instagram / Meta

Phyto'Âme dispose d'un compte professionnel Instagram et peut proposer sur son site un lien vers ce compte. Lorsque l'utilisateur choisit d'accéder à Instagram, d'interagir avec le compte Phyto'Âme ou de lui écrire via cette plateforme, les données concernées peuvent être traitées par Meta/Instagram conformément à leurs propres conditions et politiques.

L'utilisation d'Instagram est facultative. L'utilisateur peut choisir de contacter Phyto'Âme directement par e-mail, téléphone ou un autre canal proposé.

Si des outils Meta supplémentaires sont activés sur le site, tels qu'un pixel publicitaire, un module intégré ou un flux Instagram déposant des traceurs, ces outils doivent être intégrés au dispositif de gestion des cookies lorsque le consentement est requis.

9. WhatsApp et communications

Lorsque l'utilisateur choisit de contacter Phyto'Âme via WhatsApp, les données échangées transitent par le service WhatsApp et sont également soumises aux règles de confidentialité de ce service. L'utilisation de WhatsApp reste facultative.

Compte tenu de la sensibilité potentielle des informations de santé, il est recommandé de limiter les informations médicales transmises par messagerie instantanée à ce qui est strictement nécessaire.

La notice RGPD du widget WhatsApp du site doit renvoyer vers la politique de confidentialité de WhatsApp.

10. Hébergement et transferts hors de l'Espace économique européen

Le site est hébergé par EasyHoster, nom commercial de Kim Communication Limited, dont le siège est situé à Hong Kong. Certains autres prestataires utilisés par Phyto'Âme peuvent également traiter des données depuis des pays situés hors de l'Espace économique européen.

Lorsque la réglementation l'exige, ces transferts doivent être encadrés par un mécanisme reconnu par le droit applicable et par des garanties appropriées. Les utilisateurs peuvent contacter Phyto'Âme pour obtenir des informations complémentaires sur les garanties applicables à un transfert particulier.

11. Durées de conservation

Phyto'Âme ne conserve pas les données personnelles indéfiniment. Les durées sont déterminées en fonction de la finalité, des obligations légales et, lorsque cela est nécessaire, de la défense de droits.

- demandes de contact sans relation contractuelle : pendant le temps nécessaire au traitement de la demande, puis pendant une durée limitée adaptée à son objet ;
- données relatives aux rendez-vous, prestations et accompagnements : pendant la relation contractuelle, puis archivage limité lorsqu'il est nécessaire pour respecter une obligation légale ou défendre un droit ;
- documents comptables et pièces devant être conservés légalement : pendant la durée imposée par la réglementation applicable ;
- données utilisées à des fins de prospection : pendant la relation commerciale puis, en principe, jusqu'à trois ans après sa fin ; pour un prospect, jusqu'à trois ans à compter de la collecte ou du dernier contact venant de lui ;
- données de santé : pendant une durée proportionnée et nécessaire à l'accompagnement et aux obligations applicables, puis suppression ou archivage sécurisé lorsqu'elles ne sont plus nécessaires ;
- cookies et traceurs : selon la durée propre à chaque traceur et les règles applicables.

Lorsque plusieurs durées sont possibles, Phyto'Âme applique la durée justifiée par la finalité concernée et procède, à son terme, à la suppression, à l'anonymisation ou à l'archivage intermédiaire lorsque celui-ci est légalement nécessaire.

12. Cookies et traceurs

Le site peut utiliser des cookies strictement nécessaires à son fonctionnement ainsi que, selon les outils effectivement activés, des cookies de mesure d'audience, de contenus externes, de réseaux sociaux ou d'autres traceurs.

Les cookies non strictement nécessaires ne sont déposés, lorsqu'un consentement est requis, qu'après le choix de l'utilisateur. L'utilisateur doit pouvoir refuser ou retirer son consentement aussi facilement qu'il l'a donné via l'outil de gestion des cookies du site.

Le détail des catégories de cookies effectivement utilisés doit être tenu à jour dans le bandeau ou l'outil de gestion du consentement.

13. Sécurité et confidentialité

Phyto'Âme met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et proportionnées afin de protéger les données contre la perte, l'accès non autorisé, l'altération ou la divulgation.

Aucun système informatique ou service de communication ne pouvant garantir un risque nul, les utilisateurs sont invités à éviter l'envoi d'informations sensibles non nécessaires et à signaler rapidement toute anomalie.

14. Droits des personnes

Sous réserve des conditions prévues par la réglementation, toute personne concernée peut exercer notamment ses droits :

- d'accès à ses données ;
- de rectification des données inexacts ou incomplètes ;
- d'effacement ;
- de limitation du traitement ;
- d'opposition lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime ;
- à la portabilité lorsque les conditions légales sont réunies ;
- de retrait du consentement à tout moment pour les traitements fondés sur celui-ci ;
- de définir, lorsque le droit applicable le prévoit, des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer un droit : phytoame@gmail.com. Phyto'Âme peut demander les informations raisonnablement nécessaires pour vérifier l'identité du demandeur lorsque cela est justifié, sans collecter plus d'informations que nécessaire.

15. Réclamation auprès de la CNIL

Si une personne estime, après avoir contacté Phyto'Âme, que ses droits ne sont pas respectés, elle peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

16. Mineurs

Les prestations de Phyto'Âme sont destinées aux personnes pouvant valablement contracter ou, lorsque cela est pertinent, aux personnes agissant avec l'autorisation de leur représentant légal. Phyto'Âme ne cherche pas à collecter sciemment des données sensibles concernant un mineur sans cadre approprié.

17. Services tiers

Lorsque le site ou les communications renvoient vers un service tiers, notamment Itiaki, Stripe, Klarna, WhatsApp ou Instagram/Meta, l'utilisateur est invité à consulter la politique de confidentialité propre à ce service.

18. Modification de la politique

La présente politique peut être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des traitements, des outils utilisés ou de la réglementation. La version applicable est celle publiée sur le site, avec sa date de dernière mise à jour.

19. Contact

Pour toute question relative à la protection des données personnelles ou pour exercer un droit :

Phyto'Âme – Awa Kante

Bureau 3, 2 rue Coysevox, 69001 Lyon – France

E-mail : phytoame@gmail.com

Téléphone France : +33 7 80 94 54 51

Téléphone Suisse : +41 76 206 91 40