

Avis de confidentialité mondial pour les candidats à Zendesk

En vigueur : 30 décembre 2022

Date de la dernière mise à jour : 30 janvier 2023

Table des matières :

- [1. Introduction](#)
- [2. Données personnelles des candidats que nous recueillons et divulguons](#)
- [3. Comment nous traitons les données personnelles des candidats](#)
- [4. Sources des données personnelles des candidats](#)
- [5. Conservation des données personnelles des candidats](#)
- [6. Coordonnées](#)
- [7. Modifications du présent Avis](#)
- [8. Informations supplémentaires pour l'EEE, la Suisse et le Royaume-Uni. Candidats](#)
- [9. Informations supplémentaires pour les candidats résidant en Californie](#)



1. Introduction

Le présent Avis de confidentialité pour les candidats (« Avis ») s'applique à Zendesk, Inc. et à ses sociétés affiliées pertinentes, y compris, mais sans s'y limiter, FutureSimple, Inc. et Smooch Technologies US Inc. (« Zendesk », « Zendesk Group », « nous » ou « notre »). Le présent Avis décrit comment Zendesk recueille, utilise, entrepose et divulgue les données personnelles de tout candidat ou autre individu qui postule à un poste ouvert chez nous; que nous contactons ou qui exprime un intérêt pour un emploi chez nous; qui assiste à un événement de recrutement; ou qui subit un entretien ou une évaluation chez nous (un ou des « Candidats »). Le présent Avis décrit également les droits que les Candidats peuvent avoir en ce qui concerne les données personnelles que nous traitons à leur sujet. Tel qu'utilisé dans cet Avis, « données personnelles » signifie toute information qui se rapporte à, identifie, ou pourrait raisonnablement être utilisée pour identifier un individu, directement ou indirectement.

Si vous êtes situé dans l'Espace économique européen (« EEE »), en Suisse ou au Royaume-Uni, veuillez vous référer à la section 8 du présent Avis pour de plus amples renseignements sur l'entité ou les entités spécifiques qui agissent en tant que responsable du traitement de vos données personnelles.

Le présent Avis ne s'applique PAS aux éléments suivants :

- Les données personnelles que Zendesk traite à votre sujet si vous interagissez avec les sites Web Zendesk, les applications mobiles Zendesk, Zendesk Marketplace, le portail des développeurs Zendesk, nos pages de médias sociaux de marque et d'autres sites Web non liés aux carrières que nous exploitons (collectivement, nos « Propriétés numériques »), ou d'autres façons dont vous pouvez interagir avec Zendesk en tant qu'utilisateur de nos produits et services. Dans ces cas, l'avis de confidentialité affiché sur les Propriétés numériques avec lesquelles vous interagissez s'appliquera; ou
- Les données personnelles que Zendesk traite à votre sujet lorsque vous êtes un employé de Zendesk, qui sont soumises à notre Avis de confidentialité distinct pour les employés.

Si on vous propose un poste chez Zendesk et que vous l'acceptez, les données personnelles de Candidat recueillies au cours du processus de recrutement feront partie de votre dossier d'employé et seront régies par l'Avis de confidentialité des employés de Zendesk, dont une copie vous sera fournie lors de votre intégration en tant qu'employé.

2. Données personnelles des candidats que nous recueillons et divulguons

Quelles sont les données personnelles des candidats que nous collectons?

À qui divulguons-nous les données personnelles des candidats à des fins professionnelles?

<p>Identifiants, tels que le nom et les coordonnées (y compris l'adresse postale, le numéro de téléphone, le lieu de résidence et l'adresse courriel) et d'autres identifiants similaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.
<p>Informations en rapport avec vous et/ou votre candidature à un emploi, telles que les évaluations que vous remplissez au cours du processus de candidature et les informations recueillies au cours du processus de candidature.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.
<p>Informations nécessaires pour confirmer votre capacité à travailler pour Zendesk, que nous pouvons être légalement tenus ou autorisés par la loi locale à recueillir dans le cadre du processus de candidature, comme les informations sur l'immigration, la citoyenneté, les preuves de vaccination ou les informations sur les visas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.

<p>Informations publiques, tels que les profils de médias sociaux (lorsque cela est autorisé).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.
<p>Caractéristiques des classifications protégées par la loi californienne ou fédérale, comme la race ou l'origine ethnique (facultatif), l'identité de genre (facultatif), l'orientation sexuelle (facultatif), la nationalité (facultatif), l'ethnie (facultatif), les conditions médicales (facultatif), le statut de militaire ou d'ancien combattant (facultatif) et le handicap (facultatif).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk. ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.
<p>Informations professionnelles ou d'emploi, tels que les certifications, le curriculum vitae, la lettre de motivation, les cours de formation, les publications, les informations sur les relevés de notes, les antécédents professionnels, les qualifications professionnelles, les informations sur les performances, les références fournies, les informations sur les antécédents fournies ou confirmées par les institutions académiques et les fournisseurs de formation ou de certification, les informations fournies par les agences de recrutement ou de recherche de cadres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk. ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.

<p>Informations sur l'éducation, tels que les diplômes universitaires, les qualifications professionnelles, les certifications, les cours de formation, les publications et les informations sur les relevés de notes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk. ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.
<p>Informations audio, électroniques, visuelles ou autres informations sensorielles, comme les images de vidéosurveillance dans les bureaux physiques de Zendesk, les informations d'entrée et de sortie des badges (y compris la photo du badge) et les enregistrements d'entretiens (lorsque cela est autorisé).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk. ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.
<p>Autres informations, comme toute autre donnée personnelle que vous choisissez volontairement de fournir dans le cadre de votre candidature à un emploi, comme l'historique des rémunérations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes ● Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité ● Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs ● Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs ● Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk. ● Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.

Données personnelles sensibles, tels que les identifiants gouvernementaux, la race ou l'origine ethnique (facultatif), l'identité de genre (facultatif), l'orientation sexuelle (facultatif), l'ethnie (facultatif), les conditions médicales (facultatif), le handicap (facultatif), les informations sur les visas, les informations sur l'immigration et les preuves de vaccination.

- Fournisseurs de services, tels que les fournisseurs de stockage de données et de plateformes
- Forces de l'ordre, organismes gouvernementaux et autres destinataires à des fins juridiques et de sécurité
- Dans le cadre d'une transaction d'entreprise, notamment si nous vendons, acquérons ou fusionnons tout ou partie de nos actifs
- Conseillers professionnels, tels que les avocats, les comptables et les auditeurs
- Les sociétés affiliées et les filiales au sein du groupe Zendesk, ce qui comprend les sociétés mères et les sociétés de portefeuille ultimes, les sociétés affiliées, les filiales, les unités commerciales et les autres sociétés que nous acquérons à l'avenir après leur intégration au groupe Zendesk.
- Entités à qui vous avez consenti à la divulgation.

Si nous vous demandons de fournir des renseignements supplémentaires non décrits ci-dessus, nous vous informerons au moment de la collecte des raisons pour lesquelles nous les demandons et de la façon dont nous les traiterons. Nous pouvons également dépersonnaliser, anonymiser ou agréger des données personnelles afin de les utiliser et de les partager avec des tiers à quelque fin que ce soit, lorsque cela est légalement autorisé.

3. Comment nous traitons les données personnelles des candidats

Nous pouvons traiter vos données personnelles aux fins suivantes :

Objectif du traitement	Base légale
À des fins de recrutement, pour déterminer vos qualifications pour l'emploi et pour prendre des décisions d'embauche. Par exemple, nous pouvons traiter vos données personnelles lors de l'évaluation de votre candidature et de la communication avec vous concernant le processus d'embauche. Dans la mesure où la loi le permet, nous pouvons vous contacter au sujet de postes chez Zendesk auxquels vous pourriez correspondre.	Intérêts légitimes; consentement
Pour vous envoyer des communications sur les offres d'emploi, les salons de l'emploi, les bulletins d'information et les communications d'entreprise connexes de Zendesk.	Consentement
Pour vous informer des événements de recrutement organisés par Zendesk auxquels vous choisissez de participer. Par exemple, les salons de l'emploi ou les événements de recrutement des universités ou des associations à but non lucratif.	Intérêts légitimes; consentement
Fournir des aménagements pendant le processus de recrutement. Par exemple, pour fournir les aménagements demandés pour des conditions physiques ou mentales pendant le processus de recrutement.	Obligations légales
Dans le but de surveiller l'égalité des chances, de se conformer aux lois anti-discrimination ou aux obligations de rapport du gouvernement.	Consentement; obligations légales
Pour établir, exercer ou se défendre contre des réclamations légales.	Réclamations juridiques; obligations juridiques

<p>Pour protéger la sécurité et l'intégrité de nos biens (tels que nos bases de données et autres actifs technologiques); pour protéger les droits de ceux qui interagissent avec nous ou d'autres personnes; et pour détecter, prévenir et répondre aux incidents de sécurité ou à toute autre activité malveillante, trompeuse, frauduleuse ou illégale. Par exemple, cela peut impliquer la collecte et le traitement de catégories particulières de données personnelles (par exemple, les données relatives à la santé) lorsque cela est nécessaire pour des raisons de santé publique ou lorsque la loi applicable l'exige.</p>	<p>Intérêts légitimes; intérêt public; réclamations légales; intérêts vitaux; obligations légales</p>
<p>Pour répondre à une demande de recommandation lorsque vous êtes recommandé pour un rôle chez Zendesk par un employé de Zendesk en utilisant notre processus de recommandation, dans la mesure du possible, y compris en utilisant les coordonnées fournies pour vous contacter.</p>	<p>Consentement; intérêts légitimes</p>
<p>Pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie ou pour prendre des mesures à votre demande avant de conclure un contrat. Par exemple, pour prendre des mesures avant de conclure un contrat de travail avec vous.</p>	<p>Contrat</p>
<p>Pour comprendre et améliorer notre processus de recrutement. Par exemple, en incluant les efforts visant à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion, lorsque la loi le permet.</p>	<p>Intérêts légitimes; consentement</p>
<p>Lorsque vous avez volontairement accepté que vos données personnelles soient traitées.</p>	<p>Consentement</p>

Zendesk honorera les droits des personnes concernées dans la mesure où la loi l'exige. Vous pouvez avoir le droit d'accéder, de corriger, de mettre à jour et, dans certains cas, de demander la suppression de vos données personnelles (sous réserve d'exceptions). Vous pouvez soumettre une demande [ici](#).

4. Sources des données personnelles des candidats

Nous pouvons recueillir les données personnelles des Candidats à partir des sources suivantes :

- **Informations que vous nous fournissez directement.** Nous collectons les données personnelles que vous nous fournissez directement. Par exemple, lorsque vous créez ou soumettez une candidature à un emploi ou que vous nous fournissez des données personnelles dans le cadre du processus d'entretien.
- **Informations recueillies auprès d'autres personnes.** Nous pouvons recueillir des données personnelles vous concernant auprès d'autres personnes. Par exemple, des références au cours du processus de candidature, notamment votre employeur actuel ou passé, vos collègues de travail ou vos amis. Nous pouvons également recueillir des données personnelles vous concernant si vous êtes recommandé pour un rôle chez Zendesk par quelqu'un d'autre, dans la mesure où cela est autorisé.
- **Informations provenant de sources publiques.** Nous pouvons collecter les données personnelles que vous soumettez dans des forums publics, telles que les informations rendues publiques sur une page Web personnelle (lorsque cela est autorisé).
- **Informations provenant d'autres tiers.** Nous pouvons recueillir des informations auprès de tiers externes, tels que des registres professionnels ou de sanctions, des informations sur les antécédents fournies ou confirmées par des institutions académiques et des fournisseurs de formation ou de certification, et des agences de recrutement ou de recherche de cadres.

Nous pouvons combiner les informations que nous recevons des diverses sources décrites dans le présent Avis et les utiliser ou les divulguer aux fins décrites dans le présent Avis.

5. Conservation des données personnelles des candidats

Vos données personnelles seront stockées conformément aux lois applicables et conservées aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs décrits dans le présent Avis (ou tel qu'autrement requis par la loi applicable). Si votre candidature est retenue, vos données personnelles seront conservées conformément à notre Avis de confidentialité des employés. Si votre candidature n'est pas retenue, vos données personnelles seront conservées pendant toute la durée du processus de candidature, plus une période raisonnable après la confirmation que votre candidature n'a pas été retenue, afin de nous permettre de consigner les raisons de notre décision concernant votre candidature (y compris pour que nous puissions exercer, établir ou défendre toute réclamation légale). Dans la mesure où cela est autorisé, nous pouvons

également conserver vos données personnelles pendant une période raisonnable afin de vous envisager pour d'autres postes appropriés au sein de Zendesk à l'avenir.

Si vous souhaitez vous soustraire à la politique de Zendesk de conserver vos informations dans le but de vous envisager pour d'autres postes appropriés, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : peopleandplaces@zendesk.com.

6. Coordonnées

Si vous avez des questions ou des plaintes concernant cet Avis, veuillez nous contacter par courriel à l'adresse privacy@zendesk.com ou à :

Zendesk, Inc.

À l'attention de : Privacy Team and DPO
989 Market Street
San Francisco, CA 94103
États-Unis

Vous pouvez également déposer des plaintes auprès de l'organisme de réglementation légal de votre juridiction. Une liste des coordonnées des autorités de protection des données pour l'EEE est disponible [ici](#), pour l'autorité suisse, cliquez [ici](#), et pour l'autorité britannique, cliquez [ici](#).

7. Modifications du présent Avis

Nous pouvons mettre à jour cet Avis de temps à autre pour refléter les changements dans les exigences légales, réglementaires ou opérationnelles; nos pratiques; et d'autres facteurs. Veuillez consulter régulièrement cet Avis pour connaître les mises à jour. Lorsque la loi applicable l'exige, nous vous informerons de toute modification de cet Avis en publiant un Avis sur cette page avant que les modifications ne prennent effet (et en mettant à jour la date de « Date de dernière mise à jour » au début de cet Avis) ou d'une autre manière appropriée.

8. Informations supplémentaires pour l'EEE, la Suisse et le Royaume-Uni. Candidats

Les termes suivants complètent l'Avis en ce qui concerne notre traitement des données personnelles de l'Espace économique européen (c'est-à-dire les États membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), de la Suisse et du Royaume-Uni. En cas de conflit ou d'incohérence entre les autres parties de l'Avis et les termes de la présente section 8, la section 8 régit et prévaut en ce qui concerne le traitement des données personnelles de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni.

Responsable du traitement des données : L'entité Zendesk avec laquelle vous interagissez est le responsable du traitement des informations collectées dans le cadre du présent Avis. Dans la majorité des cas, il s'agira de l'entité Zendesk locale, sauf si nous vous informons spécifiquement du contraire. Aux États-Unis, ce sera Zendesk, Inc. Dans certains cas, plus d'une entité Zendesk peut traiter vos données personnelles en tant que responsables du traitement indépendants. Si vous avez des questions sur le responsable du traitement, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées fournies à la section 6.

Fondements juridiques du traitement : Veuillez consulter la section 3 pour connaître les fondements juridiques sur lesquels nous nous appuyons pour recueillir, traiter et utiliser vos données personnelles.

Vos droits en tant que personne concernée : Vous pouvez avoir certains droits en ce qui concerne vos données personnelles. Nous honorerons ces droits dans la mesure requise par la loi.

- **Accès :** Vous pouvez avoir le droit d'obtenir une confirmation de notre part si vos données personnelles sont traitées, ainsi que des informations supplémentaires; et le droit d'obtenir une copie de vos données personnelles faisant l'objet du traitement.
- **Rectification :** Vous pouvez avoir le droit de demander la rectification de données personnelles inexactes et de faire compléter des données incomplètes.
- **Objection :** Vous pouvez avoir le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles si elles ont été traitées sur la base juridique de l'intérêt légitime ou de l'intérêt public. Nous ne traiterons plus les données personnelles à moins que nous ne démontrions des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés ou si les données sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de réclamations légales.
- **Transférabilité :** Vous avez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et vous avez le droit de les transmettre sans entrave à

d'autres responsables du traitement des données. Ce droit n'existe que si le traitement est fondé sur votre consentement ou sur un contrat et que le traitement est effectué par des moyens automatisés.

- **Restriction** : Vous pouvez avoir le droit de demander de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certains cas.
- **Effacement** : Vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles si (i) elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons recueillies, (ii) vous avez retiré votre consentement et qu'il n'existe aucun autre motif légal pour le traitement, (iii) vous vous êtes opposé et qu'il n'existe aucun motif légitime prépondérant pour le traitement, ou (iv) le traitement est illégal, ou l'effacement est nécessaire pour se conformer à une obligation légale.
- **Droit de déposer une plainte** : Vous pouvez également avoir le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance dans le pays où vous résidez. Les coordonnées des autorités de contrôle des données dans l'EEE sont disponibles [ici](#), en Suisse [ici](#), et au Royaume-Uni [ici](#). Si votre plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante, vous pouvez avoir le droit d'invoquer l'arbitrage obligatoire prévu par le Bouclier de protection des données.
- **Droit de refuser ou de retirer votre consentement** : Dans le cas où nous vous demandons votre consentement au traitement, vous êtes libre de refuser de donner votre consentement et vous pouvez retirer votre consentement à tout moment sans préjudice en nous contactant aux coordonnées fournies ci-dessus dans la section 6, ou, dans le cas de communications par courriel de marketing direct, en cliquant sur le lien de désinscription. La légalité de tout traitement de vos données personnelles qui a eu lieu avant le retrait de votre consentement ne sera pas affectée.
- **Prise de décision automatisée** : Les types de prise de décision automatisée visés à l'article 22, paragraphes 1 et 4, UE/Royaume-Uni du Règlement général sur la protection des données (RGPD) n'ont pas lieu en ce qui concerne vos données personnelles. Si cela devait changer, nous vous informerons du pourquoi et du comment d'une telle décision, de son importance et de ses conséquences éventuelles. Vous aurez également le droit à une intervention humaine, d'exprimer votre point de vue et de contester la décision.
- **Autres droits** : Selon la loi locale de la juridiction dans laquelle vous vous trouvez, vous pouvez avoir des droits supplémentaires en ce qui concerne vos données personnelles.

Si vous souhaitez exercer l'un de vos droits, veuillez soumettre une demande [ici](#). Veuillez noter que nous pouvons refuser de donner suite aux demandes d'exercice des droits de protection des données dans certains cas, par exemple lorsque le fait de fournir un accès pourrait porter atteinte aux droits à la vie privée d'une autre personne ou avoir un impact sur nos obligations légales.

Transferts internationaux en dehors de l'EEE, du Royaume-Uni et de la Suisse : En tant qu'organisation mondiale dont le siège social est situé aux États-Unis, nous avons des bureaux, des sociétés affiliées, des filiales et des employés situés partout dans le monde. Pour cette raison, certains destinataires avec lesquels nous partageons des données personnelles peuvent être situés dans des pays en dehors de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni, et qui ne fournissent pas un niveau de protection adéquat tel que défini par les lois sur la protection des données dans l'EEE, la Suisse et le Royaume-Uni. Certains pays tiers ont été officiellement reconnus par les autorités de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni comme offrant un niveau de protection adéquat et aucune autre mesure de protection n'est nécessaire. Les informations ci-dessous décrivent comment nous protégeons vos données personnelles lorsque nous les transférons en dehors de ces pays.

- **Transferts intra-groupe** : Les transferts internationaux de données intra-groupe se feront vers les pays où se trouvent les entités de Zendesk, y compris les États-Unis. Le transfert de vos données personnelles en dehors de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni vers les sociétés du groupe Zendesk situées dans des pays tiers qui n'offrent pas un niveau de protection adéquat par rapport aux normes de confidentialité de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni sera basé sur les garanties suivantes :
 - **Les règles d'entreprise contraignantes de Zendesk** qui ont été autorisées par les autorités de protection des données de l'UE, et qui nous permettent de transférer légalement des données personnelles des États membres de l'EEE vers d'autres sociétés du groupe Zendesk dans le monde. De plus amples informations sur (y compris une copie de) nos Règles d'entreprise contraignantes sont disponibles [ici](#), et la preuve de l'approbation de nos Règles d'entreprise contraignantes est disponible sur le site Web du Conseil européen de la protection des données [ici](#); ou
 - **Clauses contractuelles types de l'UE et/ou du Royaume-Uni Entente internationale de transfert de données/Royaume-Uni Addenda sur le transfert international de données**, le cas échéant. Nous pouvons également utiliser des addendas et d'autres accords de transfert de données spécifiques à certains pays.
- **Tiers** : Certains des tiers avec lesquels nous partageons des données personnelles sont également situés en dehors de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni, dans des pays tiers qui n'offrent pas un niveau adéquat de protection des données tel que défini par les lois sur la protection des données dans l'EEE, la Suisse ou le Royaume-Uni. Les transferts vers des tiers situés dans ces pays tiers ont lieu à l'aide d'un mécanisme de transfert de données acceptable, tel que les **Clauses contractuelles types de l'UE et/ou du Royaume-Uni. Entente**

internationale de transfert de données/Royaume-Uni Addenda sur le transfert international de données, codes de conduite et certifications approuvés, sur la base de dérogations légales autorisées, ou tout autre mécanisme valide de transfert de données émis par les autorités de l'EEE, de la Suisse ou du Royaume-Uni. Veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées figurant à la section 6 pour obtenir de plus amples informations ou, le cas échéant, une copie du mécanisme de transfert de données pertinent.

Bouclier de protection des données : Zendesk, Inc., FutureSimple Inc. et Smooch Technologies US, Inc. respectent et ont certifié leur adhésion aux principes du Bouclier de protection des données UE-États-Unis et du Bouclier de protection des données Suisse-États-Unis tels qu'ils sont définis par le Department of Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles transférées depuis l'EEE, du Royaume-Uni et de la Suisse vers les États-Unis; cependant, nous ne nous appuyons pas sur le Bouclier de protection des données comme mécanisme légal pour transférer des données personnelles de l'EEE, du Royaume-Uni ou de la Suisse. Pour plus d'informations sur les cadres du Bouclier de protection des données, et pour voir l'étendue de la certification de Zendesk, veuillez consulter le [site suivant](#). Conformément aux principes du Bouclier de protection des données, Zendesk s'engage à résoudre les plaintes concernant notre collecte ou notre utilisation de vos données personnelles. Les personnes de l'EEE, du Royaume-Uni et de la Suisse ayant des questions ou des plaintes concernant notre conformité au Bouclier de protection des données doivent soumettre leurs demandes comme indiqué à la section 6 du présent Avis. Zendesk s'est en outre engagé à coopérer avec les autorités de protection des données (APD) de l'UE et le Préposé fédéral suisse à la protection des données et à la transparence (PFPDT) pour traiter de manière indépendante les plaintes que nous n'avons pas pu résoudre. Zendesk est soumis aux pouvoirs d'enquête et d'exécution de la Commission fédérale du commerce des États-Unis concernant la conformité aux principes relatifs à la protection des renseignements personnels. Zendesk maintient des contrats avec nos prestataires de services tiers limitant leur accès, leur utilisation et leur divulgation des données personnelles régies par le bouclier de protection de la vie privée, conformément à nos obligations en la matière. Zendesk peut être responsable si ces prestataires de services ne respectent pas les obligations liées au bouclier de protection des données que nous leur imposons et que nous sommes responsables de l'événement à l'origine du dommage.

Responsable de la protection des données : Veuillez trouver ci-dessous les coordonnées de notre responsable de la protection des données pour l'UE et le Royaume-Uni : **Zendesk, Inc.**, À l'attention de : Privacy Team and DPO, 989 Market Street, San Francisco, CA 94103, États-Unis, privacy@zendesk.com

9. Informations supplémentaires pour les candidats résidant en Californie

Conformément à la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA), cette section s'applique à certaines données personnelles collectées sur les Candidats résidant en Californie et complète le reste de notre Avis ci-dessus. Cette section ne s'applique pas aux données personnelles suivantes :

- Informations sur les candidats qui ne résident **pas** en Californie;
- Informations sur les employés de Zendesk. Ces informations sont soumises à un Avis de confidentialité des employés distinct que nous mettons à la disposition des employés de Zendesk; ou
- Les informations que Zendesk traite à votre sujet si vous interagissez avec nos Propriétés numériques (définies ci-dessus à la section 1) ou si vous interagissez autrement avec Zendesk en tant qu'utilisateur de nos produits ou services.

a. Comment nous divulguons les données personnelles des candidats résidant en Californie

La section 2 ci-dessus contient un tableau détaillant les catégories de données personnelles des Candidats et les personnes à qui elles ont été divulguées à des fins commerciales au cours des 12 derniers mois. Nous n'avons pas vendu ou partagé les données personnelles des Candidats au cours des 12 derniers mois. Zendesk utilise uniquement les renseignements personnels sensibles, tels que définis par la loi californienne, conformément aux exceptions au droit de limiter les renseignements personnels sensibles.

b. Vos droits en matière de protection des données en Californie

Les candidats résidant en Californie peuvent avoir certains droits, soumis à des limitations légales, concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs données personnelles :

- **Droit de savoir.** Vous avez le droit de demander des informations sur les catégories de données personnelles que nous avons recueillies à votre sujet, les catégories de sources à partir desquelles nous avons recueilli les renseignements personnels, les objectifs de la collecte des données personnelles, et à qui nous avons divulgué des données personnelles et pourquoi (« Rapport sur les catégories »). Vous pouvez également demander les éléments spécifiques des données personnelles que nous avons recueillies à votre sujet (« Rapport sur les éléments spécifiques »).
- **Droit de suppression.** Vous avez le droit de nous demander de supprimer les données personnelles que nous avons recueillies auprès de vous.

- **Droit de correction.** Vous avez le droit de nous demander de corriger les données personnelles inexactes que nous conservons à votre sujet.

Les candidats résidant en Californie peuvent demander à exercer les droits susmentionnés en soumettant une demande par l'entremise de notre [Formulaire Web](#). Nous ne ferons pas de discrimination à votre encontre pour avoir exercé vos droits à la vie privée. Nous répondrons à toutes les demandes dans un délai de 45 jours, sauf si nous avons besoin de plus de temps, auquel cas nous vous en informerons et nous pourrions prendre jusqu'à 90 jours au total pour répondre à votre demande.

Vérification : Afin de traiter les demandes, nous devons obtenir des informations pour vous localiser dans nos dossiers ou vérifier votre identité, selon la nature de la demande. Dans la plupart des cas, nous vous demanderons des informations vous concernant, qui peuvent inclure votre nom, votre adresse courriel ou d'autres informations. Si vous soumettez un « rapport sur les pièces spécifique » dans le cadre du droit de savoir, nous pouvons également demander une déclaration signée, sous peine de parjure, attestant que vous êtes bien la personne que vous prétendez être. Dans certaines circonstances, nous pouvons demander d'autres informations et/ou faire appel à des tiers pour nous aider à vérifier votre identité.

Agents autorisés : Les agents autorisés peuvent demander à exercer des droits au nom des candidats résidant en Californie, mais nous nous réservons le droit de vérifier également l'identité du candidat directement comme décrit ci-dessus. Les agents autorisés doivent nous contacter en soumettant une demande par le biais de notre [formulaire Web](#) et indiquer qu'ils soumettent la demande en tant qu'agent autorisé. Les agents autorisés doivent fournir une preuve de leur identité et des documents attestant de l'autorité légale de l'agent autorisé à agir au nom du candidat individuel résidant en Californie.