BESTU — POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Version mise à jour • 18 septembre 2026

La présente politique décrit la manière dont sont traitées les données personnelles des utilisateurs du site BESTU, de l'espace privé, du parcours numérique et de la communauté. BESTU est un projet consacré au bien-être, à la conscience de soi et à la construction d'habitudes. Les contenus ont une finalité informative et éducative et ne remplacent pas un diagnostic, un traitement médical ou un conseil professionnel personnalisé.

1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est Enrica Pizzoferrato, exerçant sous la marque BESTU / BESTULAB.

Domicile professionnel : Strecia Du Ja 2, 6921 Vico Morcote, Suisse.

E-mail pour la confidentialité et l'assistance : support@bestulab.com

Site : bestulab.com

2. Services et infrastructure utilisés

Pour fournir BESTU, des services technologiques externes sont utilisés, notamment :

- Lovable pour l'application, l'interface du site et de l'espace privé ;
- Supabase pour les fonctions backend, l'authentification, l'autorisation, la base de données, le stockage et la gestion des accès ;
- Stripe en tant que prestataire de paiement pour gérer les achats et les opérations liées aux paiements ;
- d'éventuels autres prestataires techniques pour des fonctions accessoires, telles que l'envoi d'e-mails, les notifications, l'hébergement, la sécurité ou l'assistance, lorsque ces fonctions sont activées.

Les prestataires peuvent traiter des données personnelles pour le compte de BESTU ou, pour certaines de leurs propres activités, en qualité de responsables de traitement autonomes conformément à leurs politiques de confidentialité respectives. La liste des prestataires pourra être mise à jour si BESTU introduit ou remplace des outils techniques.

3. Données susceptibles d'être traitées

BESTU traite les données nécessaires au fonctionnement du service ainsi que celles que l'utilisateur choisit de fournir en utilisant les fonctionnalités disponibles. Selon les fonctions activées, les données suivantes peuvent être traitées :

- des données d'identification et de contact, telles que le nom, le pseudonyme et l'adresse e-mail ;

- des données de compte, des identifiants techniques, les préférences linguistiques, le fuseau horaire et les préférences de notification ;
- des données relatives à l'inscription au programme, à la date de départ attribuée, à l'accès aux contenus, à la progression et à l'achèvement des étapes ;
- des données relatives à l'achat, à l'état du paiement et aux éventuels remboursements ; BESTU ne conserve pas les données complètes de la carte lorsque le paiement est géré directement par Stripe ;
- des données techniques de navigation et de sécurité, telles que l'adresse IP, l'appareil, le navigateur, les identifiants de session et les journaux techniques ;
- une éventuelle image de profil ;
- les réponses aux contenus de préparation, les réflexions privées ou les notes que l'utilisateur décide d'enregistrer dans l'espace privé ;
- les commentaires, questions, réactions, messages et autres contenus que l'utilisateur choisit volontairement de partager dans les espaces de la communauté ;
- les fichiers ou pièces jointes que l'utilisateur choisit de téléverser, si la fonctionnalité correspondante est disponible ;
- les identifiants techniques nécessaires aux notifications web ou push, si l'utilisateur choisit de les activer ;
- les communications envoyées à l'assistance.

La check-list papier, un journal personnel ou d'autres supports conservés exclusivement par l'utilisateur et non téléversés dans l'espace privé ne sont pas traités par BESTU.

4. Finalités et bases juridiques du traitement

Les données sont utilisées pour :

- permettre l'accès au site, à l'espace privé, au parcours et à la communauté ;
- créer et gérer le compte et vérifier l'authentification ;
- attribuer l'accès au programme acheté et la date de départ correspondante ;
- mettre progressivement à disposition les contenus du parcours et mémoriser la progression ;
- enregistrer, lorsque l'utilisateur le demande, des réflexions privées, des préférences ou des fichiers téléversés ;
- permettre les commentaires, les réactions et la participation à la communauté ;
- envoyer des communications de service et, si elles sont activées par l'utilisateur, des notifications relatives au parcours ;
- gérer les paiements, les remboursements et les obligations administratives ;
- fournir une assistance et un support technique ;
- assurer la sécurité, prévenir les abus et résoudre les problèmes techniques ;
- respecter les obligations légales applicables.

Pour les utilisateurs soumis au RGPD, les bases juridiques sont principalement l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, les obligations légales et, le cas échéant, l'intérêt légitime lié à la sécurité, à la prévention des abus et au bon fonctionnement du service. Pour les traitements facultatifs nécessitant un consentement, celui-ci est demandé séparément. Pour les utilisateurs suisses, le traitement est effectué dans le respect de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD).

5. Données relatives à la santé et autres catégories particulières

BESTU n'exige pas la saisie de données de santé ni d'autres catégories particulières de données personnelles pour participer au parcours. Le service n'est pas conçu comme un dossier médical, un journal de santé ou un outil destiné à recueillir des diagnostics, des rapports médicaux ou des traitements.

Les utilisateurs sont invités à ne pas publier dans la communauté et à ne pas téléverser, sauf si cela est strictement nécessaire, des rapports médicaux, diagnostics, traitements, informations de santé détaillées ou autres données particulièrement sensibles. Si un utilisateur partage spontanément ce type d'informations, BESTU ne les traitera que dans les limites autorisées par la réglementation applicable et pourra modérer, limiter ou supprimer le contenu lorsque cela est opportun pour protéger l'utilisateur, la communauté ou le service.

BESTU n'utilise pas les données des utilisateurs pour établir des diagnostics, prescrire des traitements ou prendre des décisions de santé fondées exclusivement sur un traitement automatisé.

6. Espace privé, contenus privés et communauté

L'espace privé peut contenir des informations personnelles relatives au parcours, telles que la progression, les réponses de préparation, les réflexions privées, les préférences et, si la fonction est disponible, les fichiers téléversés par l'utilisateur. Ces contenus ne sont pas destinés à être visibles par la communauté. L'accès technique peut être limité au responsable, au personnel autorisé et aux prestataires nécessaires, dans la mesure où il est indispensable à l'assistance, à la sécurité, à la maintenance, au respect des obligations légales ou à la bonne fourniture du service.

Ce que l'utilisateur publie volontairement dans les espaces partagés de la communauté peut être visible par les autres membres selon les paramètres et la structure de la communauté. La participation active est facultative : il est possible de suivre le parcours sans publier de contenus dans les espaces partagés.

L'utilisateur est invité à ne pas partager de données personnelles de tiers sans autorisation et à ne pas publier d'informations qu'il souhaite garder confidentielles. Les photographies, témoignages ou résultats personnels ne seront pas utilisés par BESTU à des fins de

promotion externe sans base juridique appropriée et, lorsque cela est requis, sans consentement spécifique.

BESTU pourra à l'avenir utiliser des outils automatisés ou d'intelligence artificielle pour des fonctions d'assistance, de modération, de traduction, de classification des messages ou de préparation de projets de réponse. Si ces fonctions impliquent un nouveau traitement de données personnelles ou le recours à de nouveaux prestataires, la présente politique sera mise à jour et les mesures requises seront adoptées avant leur activation. Ces outils ne seront pas utilisés pour établir des diagnostics ou prendre des décisions de santé concernant l'utilisateur.

7. Mineurs

BESTU est exclusivement destiné aux personnes âgées d'au moins 18 ans. BESTU n'entend pas collecter sciemment des données personnelles de mineurs. Si le responsable prend connaissance de données collectées en violation de cette règle, il prendra des mesures raisonnables pour les supprimer ou régulariser leur traitement.

8. Prestataires et transferts internationaux

Pour fournir le service, BESTU utilise des prestataires technologiques externes, notamment Lovable, Supabase et Stripe, ainsi que d'éventuels autres prestataires techniques nécessaires aux fonctionnalités activées. Certains prestataires ou sous-traitants peuvent traiter des données en dehors de la Suisse ou de l'Espace économique européen.

Lorsque la réglementation applicable l'exige, les transferts internationaux sont effectués sur la base de mécanismes reconnus, tels que des décisions d'adéquation, des clauses contractuelles types ou d'autres garanties prévues par le droit applicable.

La liste des prestataires et de leurs fonctions pourra être mise à jour lorsque BESTU introduit, modifie ou remplace des outils ou services.

9. Cookies, préférences et notifications

Le site et l'espace privé peuvent utiliser des cookies, le stockage local, des jetons de session et des technologies analogues nécessaires au fonctionnement, à la sécurité, à l'authentification et à la mémorisation des préférences, telles que la langue choisie.

Si l'utilisateur active les notifications web ou push, des identifiants techniques ou des données d'abonnement nécessaires à la transmission des notifications peuvent être traités. L'activation est facultative et peut être révoquée via les paramètres du navigateur ou de l'appareil.

Si BESTU introduit des outils d'analyse, de marketing ou d'autres technologies non strictement nécessaires nécessitant un consentement, le système de gestion du consentement et la Politique relative aux cookies seront mis à jour avant leur activation, lorsque cela est prévu par la réglementation applicable.

10. Conservation des données

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et au respect des obligations légales applicables.

En particulier :

- les données du compte, du programme et de progression sont conservées pendant la durée du compte et pendant la période technique nécessaire à leur suppression, sous réserve d'obligations ou de besoins légitimes de conservation supplémentaires ;
- les réflexions privées, les réponses et les éventuels fichiers téléversés sont conservés tant qu'ils restent associés au compte ou jusqu'à leur suppression, sous réserve des sauvegardes techniques, des besoins de sécurité ou des obligations légales ;
- les contenus de la communauté sont conservés pendant la durée du service ou jusqu'à leur suppression, sous réserve des besoins de sécurité, de modération ou de protection des droits ;
- les demandes d'assistance sont conservées pendant la durée nécessaire à leur traitement et à la protection d'éventuels droits ;
- les données contractuelles, comptables et fiscales sont conservées pendant les durées prévues par la réglementation applicable ;
- les données techniques et de sécurité sont conservées pendant des périodes proportionnées aux besoins techniques, de sécurité et de prévention des abus.

Les prestataires peuvent appliquer leurs propres durées de conservation pour les traitements qu'ils effectuent en qualité de responsables autonomes ou conformément à leurs accords respectifs avec BESTU.

11. Sécurité

BESTU met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et proportionnées à la nature du service, notamment des mesures de contrôle des accès et de protection des données, et s'appuie sur des prestataires professionnels pour l'infrastructure technologique. Aucun système informatique ne peut toutefois être garanti comme absolument sûr.

En cas de violation de données personnelles, BESTU évaluera la situation et respectera les éventuelles obligations de notification prévues par la réglementation applicable.

12. Droits de l'utilisateur

Dans les limites prévues par la réglementation applicable, l'utilisateur peut demander l'accès à ses données, leur rectification, leur suppression, la limitation du traitement, s'opposer au traitement, demander la portabilité lorsque celle-ci est applicable et retirer tout consentement éventuellement donné.

Les demandes peuvent être envoyées à support@bestulab.com. Le responsable peut demander des informations raisonnables afin de vérifier l'identité du demandeur.

Les utilisateurs soumis au RGPD peuvent également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. Les utilisateurs suisses peuvent s'adresser au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

13. Modifications de la politique

La présente politique pourra être mise à jour lorsque les fonctionnalités de BESTU, les prestataires utilisés, les modalités de traitement ou la réglementation applicable évoluent. La version en vigueur sera publiée sur le site avec la date correspondante de mise à jour. En cas de modifications substantielles, les utilisateurs seront informés de manière appropriée.

Coordonnées

E-mail : support@bestulab.com
Adresse postale : Strecia Du Ja 2, 6921 Vico Morcote, Suisse