BDL PHARMA INFO
SOLUTION PHARMACIE MULTICANAL

Politique de confidentialité

BDL Pharma Info | Politique destinée aux usagers

Application BDL Pharma Info BOT (Android et iOS) · Telegram · WhatsApp

Projet V3.0 | 27 septembre 2026

Cette politique explique ce que deviennent vos données lorsque vous utilisez BDL Pharma Info pour rechercher la disponibilité déclarée d'un médicament auprès des pharmacies partenaires. Elle couvre l'application BDL Pharma Info BOT, Telegram et WhatsApp, précise les différences entre ces parcours et indique comment exercer vos choix et vos droits.

Le service informe ; il ne vend pas, ne commande pas et ne réserve pas de médicaments. Une information de stock ou de prix doit être confirmée auprès de la pharmacie. La délivrance et le conseil de santé appartiennent au pharmacien et, selon la situation, au médecin.

À retenir avant votre première recherche

- Trois canaux sont couverts : l'application BDL Pharma Info BOT, Telegram et WhatsApp. Le fonctionnement et les informations reçues diffèrent selon le canal.
- L'application s'utilise exclusivement en mode invité : elle ne demande ni compte, ni nom, ni prénom, ni téléphone. Sur Telegram, l'inscription prévoit ces trois informations. Sur WhatsApp, le numéro et le nom de profil éventuellement transmis servent à la conversation.
- Une recherche de médicament associée à votre session ou à votre messagerie peut révéler une information sur la santé. Le choix de continuer dans le bot ou de lire cette politique ne constitue pas, à lui seul, le consentement explicite requis pour traiter une telle recherche.
- Vous pouvez saisir une ville, un arrondissement ou un quartier. Le partage d'une position GPS est facultatif et ne sert qu'à trouver ou classer des pharmacies proches.
- Les informations affichées sur les pharmacies viennent de partenaires qui autorisent leur diffusion. Les stocks, les prix et les horaires sont susceptibles de changer.
- Dans l'application, la session invitée et son contexte actif sont conservés pendant 24 heures dans nos systèmes, puis supprimés. Le compte Telegram, les traces distinctes et l'historique conservé par Telegram ou WhatsApp suivent des règles différentes.
- Pour exercer vos droits, ou fermer un compte Telegram BDL Pharma Info : contact@bdlconsult.com.

Repères de lecture

Les sections 1 à 5 décrivent le service, les trois parcours et les données. Les sections 6 à 13 expliquent les fondements des traitements, le trajet des informations, les destinataires, les transferts et les durées. Les sections 14 à 20 présentent la sécurité, vos choix, vos droits et la portée des résultats. Les annexes proposent les notices et les choix à intégrer dans chaque canal.

Une « donnée personnelle » est une information qui permet de vous identifier directement ou indirectement : un numéro de téléphone, un identifiant de conversation, une position ou une recherche liée à une session technique, même en mode invité. Une « donnée de santé » peut aussi résulter d'une déduction à partir de vos recherches, même si vous ne donnez aucun diagnostic. Un « partenaire » désigne ici une pharmacie ayant conclu un accord avec BDLCONSULT pour fournir et publier certaines informations.

1. À qui s'applique cette politique

La présente politique s'adresse aux personnes qui utilisent BDL Pharma Info sur l'application BDL Pharma Info BOT pour Android ou iOS, sur Telegram ou sur WhatsApp. Elle couvre le mode invité de l'application, l'inscription propre à Telegram, la conversation avec le bot, la recherche d'un produit, la présentation des résultats et les demandes relatives à vos données. Elle vaut aussi lorsque vous faites une recherche pour un proche ; la section 17 explique les précautions à prendre dans ce cas.

Elle concerne les traitements que SARL BDLCONSULT réalise pour fournir et sécuriser le service. Telegram, WhatsApp, les systèmes Android et iOS et les pharmacies peuvent traiter certaines informations pour leurs propres besoins et selon leurs propres règles. Leurs politiques s'appliquent à ces traitements distincts. Les données des salariés et représentants des pharmacies, régies par la relation de partenariat, ne sont pas le sujet principal de ce document.

2. Qui est responsable de vos données

Le responsable des traitements décrits dans ce document est SARL BDLCONSULT, 25 rue de Ponthieu, 75008 Paris, France, SIRET 983 441 007 00017. BDLCONSULT décide des finalités et des moyens essentiels du traitement des données reçues par BDL Pharma Info. Pour une question de confidentialité ou l'exercice de vos droits, écrivez à contact@bdlconsult.com ou utilisez https://bdlconsult.com/nous_contacter/. Les messages d'accueil des bots indiquent aussi pharma@bdlconsult.com pour les questions relatives au service ; cette adresse ne remplace pas le contact dédié à la confidentialité.

Une pharmacie partenaire nous communique les références, disponibilités, stocks déclarés, prix indicatifs et informations pratiques qu'elle autorise à afficher dans BDL Pharma Info conformément à son contrat. Elle demeure responsable des données et actes qu'elle traite dans sa propre officine : votre appel direct, une éventuelle ordonnance remise sur place, la vente et la délivrance du médicament. Le présent texte décrit le service d'information géré par BDLCONSULT ; les responsabilités contractuelles des partenaires sont précisées dans leurs conventions.

3. Comment fonctionne BDL Pharma Info

3.1 Ce que fait le service

Vous indiquez le nom ou la référence d'un médicament puis la zone dans laquelle vous recherchez une pharmacie. Le bot peut vous inviter à préciser la référence lorsqu'il existe plusieurs présentations ou orthographes proches. Il consulte ensuite le catalogue alimenté par les pharmacies partenaires et affiche les officines correspondant aux critères disponibles, avec leurs coordonnées, une disponibilité déclarée et, lorsqu'il a été transmis, un prix indicatif. Selon le parcours, un contrôle plus récent de la quantité déclarée peut intervenir avant l'affichage.

Par exemple, si vous écrivez « Je cherche deux boîtes de [référence] à Brazzaville », les mots du message, la référence, la quantité et la zone sont utilisés pour rechercher les déclarations des pharmacies. Le résultat signifie qu'une pharmacie partenaire a communiqué une information compatible avec votre demande à un moment donné. Il ne garantit pas qu'un produit sera encore présent lorsque vous vous présenterez.

3.2 Ce que le service ne fait pas

BDL Pharma Info n'effectue ni vente, ni paiement, ni commande, ni réservation, ni livraison. Il ne reçoit pas une ordonnance pour en vérifier la validité, ne décide pas si un médicament vous convient et ne propose pas une substitution thérapeutique. Une référence voisine éventuellement affichée sert uniquement à corriger ou préciser la recherche dans le catalogue ; elle ne signifie pas que les produits sont interchangeables. **Le pharmacien vérifie la disponibilité réelle, le prix appliqué et les conditions de délivrance.**

Un bouton d'appel, lorsqu'il est proposé, ouvre une prise de contact à votre initiative. BDLCONSULT ne communique pas automatiquement à la pharmacie le contenu de votre conversation avec le bot parce que vous consultez sa fiche. Si vous l'appelez, la pharmacie peut recevoir votre numéro selon les réglages de votre téléphone et de votre opérateur ; l'échange téléphonique se déroule directement avec elle.

4. Les trois parcours et leurs différences

4.1 Application Android et iOS

L'application fonctionne exclusivement en mode invité. Elle ne crée pas de compte usager et ne demande ni nom, ni prénom, ni numéro de téléphone. L'écran « Avant de commencer » explique les limites du service, le caractère indicatif du stock et le choix entre une zone saisie et le GPS ; il donne accès à la politique complète. La case « J'ai lu les informations essentielles et la politique de confidentialité », puis le bouton « J'accepte et je continue », permettent de passer cet écran. Ils attestent de la prise de connaissance et de la volonté de continuer ; ils ne constituent pas, à eux seuls, un accord exprès pour traiter une recherche susceptible de révéler votre santé. Avant d'exploiter la première recherche, un choix distinct est nécessaire. Une session technique temporaire achemine ensuite vos messages et maintient le contexte utile ; le mode invité n'est donc pas synonyme d'anonymat.

Vous saisissez le médicament et choisissez une zone. Le GPS reste facultatif et sa permission est sollicitée séparément. L'écran de l'application affiche également la commande « Effacer ma conversation et ma position » pour la conversation en cours ; les limites de l'effacement dans nos systèmes, les journaux et les sauvegardes sont expliquées à la section 13. Si vous quittez l'application, il n'existe aucun compte à fermer. La session invitée et son contexte actif sont conservés pendant 24 heures dans nos systèmes, puis supprimés, sauf les données distinctes conservées pour un motif justifié.

4.2 Bot Telegram

Après la commande « /start », le message d'accueil du bot Telegram explique qu'il recherche une disponibilité déclarée, ne vend pas de médicaments, ne donne pas de conseil médical et invite à répondre « oui » ou « non » pour continuer. Cette réponse indique seulement que vous souhaitez poursuivre le parcours. Telegram transmet au bot un identifiant de conversation et, selon votre profil, un pseudonyme ou un nom affiché ; il ne lui remet pas automatiquement votre numéro de téléphone. L'inscription prévoit que vous fournissiez ensuite votre nom, votre prénom et votre numéro. Le traitement d'une recherche susceptible de révéler une information de santé exige un choix exprès distinct, présenté avant cette recherche. Le bot utilise ensuite les messages et la zone choisie ou, si vous l'envoyez volontairement, votre position.

Les messages passent d'abord par Telegram avant de parvenir au bot. Une suppression dans notre espace temporaire ne supprime pas nécessairement l'historique visible dans votre application Telegram ou les données que Telegram conserve pour son propre compte. Vous pouvez gérer cet historique au moyen des réglages de Telegram.

4.3 WhatsApp

Sur WhatsApp, le premier message du bot rappelle son rôle, ses limites, l'origine des indications de stock et propose « oui » ou « non » pour continuer. Un « oui » ouvre le parcours mais ne suffit pas à autoriser le traitement d'une recherche pouvant révéler votre santé : un accord exprès distinct est nécessaire avant l'exploitation de cette recherche. Vous contactez le compte professionnel BDL Pharma Info depuis votre numéro WhatsApp ; ce canal transmet au service le numéro, un identifiant de conversation et, lorsqu'il est disponible, le nom de profil. Une inscription supplémentaire avec saisie du nom et du prénom n'est pas prévue. Les messages, vos choix et une éventuelle localisation volontaire servent à répondre à la demande.

WhatsApp et les sociétés qui assurent ce service traitent également les messages et métadonnées selon leurs propres politiques. La disparition d'un message de notre contexte actif n'efface pas automatiquement la conversation sur votre téléphone ni dans les systèmes de

WhatsApp. Les paramètres de confidentialité et de suppression de WhatsApp restent à votre disposition.

5. Quelles données pouvons-nous traiter

Nous limitons les données utilisées à celles nécessaires au parcours choisi. Le tableau donne des exemples concrets ; une ligne ne signifie pas que toutes les données sont recueillies à chaque utilisation.

Catégorie	Exemples et origine	Utilité principale
Compte Telegram uniquement	Nom, prénom et téléphone que vous fournissez dans le parcours Telegram ; identifiant du compte.	Créer et gérer le compte Telegram BDL Pharma Info.
Session invitée de l'application	Identifiant technique temporaire de session, sans nom, prénom ni téléphone demandés.	Acheminer la réponse et maintenir le contexte de la recherche en cours.
Identifiants de canal	Identifiant Telegram, pseudonyme éventuel ; numéro et nom de profil WhatsApp ; identifiants de message.	Acheminer la réponse dans la bonne conversation et éviter les erreurs de session.
Recherche et conversation	Texte libre, médicament ou référence, quantité, choix de produits, demandes et réponses du bot.	Comprendre la demande, vérifier les déclarations disponibles et présenter les résultats.
Zone et localisation	Ville, arrondissement, quartier saisis ; position GPS envoyée volontairement.	Identifier et classer des pharmacies dans la zone demandée.
Parcours et préférences utiles	Étape de conversation, langue ou choix de zone lorsque utilisés, horodatage.	Reprendre la demande en cours et éviter de répéter les mêmes questions.
Sécurité et preuve	Journaux de connexion ou d'erreur, identifiants techniques, trace de consentement ou d'une demande de droit.	Maintenir le service, prévenir les abus et documenter les choix et réponses.
Informations de pharmacie	Références, stock ou disponibilité déclarée, prix indicatif, nom, coordonnées, horaires communiqués par le partenaire.	Afficher les résultats demandés ; ces informations proviennent des pharmacies.

5.1 Ce que vous devez fournir et ce qui reste facultatif

L'application permet la recherche en mode invité sans demander nom, prénom ou téléphone. Ces trois données sont prévues uniquement pour l'inscription au bot Telegram ; sans elles, ce parcours d'inscription ne peut pas être achevé. Sur WhatsApp, le numéro associé au compte WhatsApp est nécessaire pour nous adresser et recevoir des messages dans ce canal. Une référence et une zone sont nécessaires pour obtenir un résultat pertinent ; la quantité peut être demandée pour vérifier la disponibilité. Le GPS est facultatif : vous pouvez toujours choisir une zone manuellement. L'absence de GPS ne doit pas empêcher l'accès à la recherche par zone.

5.2 Ce que nous ne vous demandons pas

Nous ne demandons pas d'ordonnance, de dossier médical, de diagnostic, de résultat d'analyse, de pièce d'identité ou de coordonnées bancaires pour rechercher une pharmacie. Évitez de joindre ces éléments et de décrire des symptômes ou traitements personnels non nécessaires. Si vous les saisissez spontanément dans un message libre, ils peuvent être reçus avec ce message ; nous n'en avons pas besoin pour la recherche et nous limitons leur traitement dans les systèmes que nous maîtrisons. Les copies éventuellement conservées par Telegram ou WhatsApp obéissent aussi à leurs propres règles.

6. Pourquoi une recherche peut être sensible

Le nom d'un médicament n'établit pas à lui seul que vous êtes malade : vous pouvez rechercher un produit pour quelqu'un d'autre. Pourtant, si la recherche est associée à un compte, à un numéro ou à un identifiant de session ou de conversation, elle peut laisser déduire un état de santé ou un traitement. C'est pourquoi nous appliquons aux recherches identifiables des précautions renforcées, même si le service ne constitue pas un dossier médical et ne formule aucun diagnostic.

Lorsqu'une recherche constitue une donnée concernant la santé, sa licéité exige une condition particulière en plus du fondement ordinaire du traitement. Pour ce parcours, BDLCONSULT retient le consentement explicite à l'utilisation du médicament recherché et des éléments nécessaires à la réponse. Ce choix doit désigner clairement cet usage et résulter d'une action positive propre à la recherche sensible. Répondre « oui » à l'accueil de Telegram ou de WhatsApp, cocher « J'ai lu » dans l'application, ouvrir le bot ou donner la permission GPS ne suffit pas. Si un message contient déjà le nom d'un médicament avant ce choix, son contenu ne doit pas être exploité pour calculer un résultat tant que l'accord spécifique n'a pas été recueilli.

L'accord pour la recherche sensible est distinct du choix facultatif de transmettre votre position GPS. Vous pouvez refuser l'un ou l'autre. Sans la référence du produit et les informations nécessaires à la réponse, une recherche personnalisée ne peut pas être fournie ; vous pouvez néanmoins consulter la politique et exercer vos droits. Vous pouvez retirer votre accord à tout moment pour les recherches futures par le même canal, selon les modalités de la section 15, ou écrire à contact@bdlconsult.com. Le retrait ne rend pas illicites les opérations déjà réalisées sur la base d'un consentement valable et n'efface pas automatiquement les données détenues par les plateformes de messagerie.

7. Pourquoi utilisons-nous chaque catégorie de données

Une finalité est la raison précise d'utiliser une donnée. Le tableau distingue les traitements nécessaires au fonctionnement du canal, la recherche demandée, le GPS facultatif et la sécurité. Une recherche qui révèle une information sur la santé exige en outre la condition de l'article 9 du RGPD expliquée à la section 6. La preuve du choix doit conserver la version de l'information présentée et le moment du consentement, avec un accès limité et une durée justifiée.

Finalité	Données concernées	Fondement juridique et choix
Créer et gérer le compte Telegram	Nom, prénom, téléphone, identifiant de compte et état d'inscription Telegram.	Exécution du service demandé sur Telegram ; aucune inscription ni donnée de compte n'est demandée dans l'application.

Finalité	Données concernées	Fondement juridique et choix
Répondre à une recherche et afficher les pharmacies	Message, référence, quantité, zone, identifiant de conversation et état temporaire.	Consentement à la recherche demandée (article 6, paragraphe 1, point a du RGPD) ; si la recherche révèle une donnée de santé, consentement explicite au titre de l'article 9, paragraphe 2, point a. Refus ou retrait : pas de nouvelle recherche personnalisée.
Utiliser la position GPS pour classer les résultats	Position communiquée volontairement et coordonnées des pharmacies.	Consentement distinct pour le GPS facultatif ; la zone manuelle reste possible. La permission du téléphone ne couvre pas à elle seule une autre utilisation de la position.
Assurer la sécurité et résoudre un incident	Journaux techniques, identifiants, erreurs et alertes utiles.	Intérêt légitime de maintenir un service sûr, après prise en compte de vos droits et libertés.
Répondre à vos droits et démontrer nos obligations	Coordonnées de contact, demande, réponse et trace du choix ou du retrait.	Obligation légale et, lorsque pertinent, intérêt légitime à établir la preuve d'une réponse.
Mesurer la qualité technique du service sans réutiliser des recherches de santé identifiables	Événements techniques limités et indicateurs réellement anonymisés par période ou zone.	Intérêt légitime de maintenir et améliorer le service pour les événements nécessaires, après mise en balance des droits ; les indicateurs réellement anonymes ne sont plus des données personnelles.

Nous n'utilisons pas vos recherches identifiées pour une publicité ciblée liée à votre santé, ne vendons pas vos données personnelles et ne remettons pas un historique nominatif de vos recherches aux pharmacies pour leur prospection. Si un nouveau service de communication commerciale était envisagé, il serait présenté séparément avec les choix exigés par la loi.

8. Localisation : une option et non une obligation

Vous pouvez indiquer une ville, un arrondissement ou un quartier. Cette zone sert à limiter les résultats et peut être moins précise que votre position réelle. Si vous choisissez l'option « utiliser ma position », le téléphone ou la messagerie demande, selon le canal, une permission ou un geste de partage. La position envoyée sert à situer les officines et à les classer par proximité pour la

recherche en cours. Elle n'est pas nécessaire pour utiliser le service avec une zone saisie manuellement.

Le bot n'a pas besoin de suivre vos déplacements en continu ni en arrière-plan. L'autorisation donnée au système Android ou iOS permet techniquement l'accès ; elle ne nous autorise pas à réutiliser la position pour un autre but. Dans Telegram ou WhatsApp, une position que vous partagez passe aussi par la plateforme choisie. Vous pouvez refuser le partage, modifier les permissions du téléphone ou effacer la position de la conversation active lorsque cette fonction est disponible. Pour supprimer les données conservées par la messagerie elle-même, utilisez également ses réglages.

La distance affichée est une estimation à partir de la position ou de la zone choisie et des coordonnées de la pharmacie. Elle ne démontre pas que l'officine est ouverte, que le trajet est praticable ou qu'un produit s'y trouve encore. Si la position est imprécise ou indisponible, vous pouvez relancer la recherche avec une zone manuelle.

9. D'où viennent les informations sur les pharmacies

Les pharmacies partenaires transmettent à BDLCONSULT, dans le cadre d'un contrat, les informations qu'elles autorisent à mettre à disposition dans BDL Pharma Info : identité et coordonnées de l'officine, références de produits, informations de stock ou de disponibilité, prix lorsqu'ils sont communiqués et, le cas échéant, horaires ou autres informations pratiques. BDLCONSULT organise ces données et les présente aux usagers pour répondre aux recherches. Ce contrat ne transforme pas une déclaration de stock en promesse de vente ou de délivrance au profit de l'usager.

La pharmacie reste la source des données sur ses produits et doit les alimenter et les actualiser selon les modalités convenues avec BDLCONSULT. BDLCONSULT doit, de son côté, traiter et afficher les informations reçues sans inventer un stock, un prix ou une officine lorsque le catalogue ne les confirme pas. Une vérification automatisée juste avant l'affichage peut réduire les décalages mais ne supprime pas les changements entre la consultation et votre arrivée. Demandez confirmation à la pharmacie avant de vous déplacer, en particulier pour un produit urgent ou rare.

Une pharmacie n'obtient pas automatiquement votre nom, votre téléphone, votre position précise ni le texte de votre recherche parce qu'elle figure parmi les résultats. Si des indicateurs de fréquentation lui sont présentés, ils doivent être regroupés par période ou catégorie et conçus pour ne pas permettre raisonnablement d'identifier un usager. Si vous contactez vous-même la pharmacie, ce nouvel échange relève d'une relation distincte que la pharmacie gère selon ses propres obligations.

10. Par où passent vos données et où sont-elles hébergées

10.1 Le trajet d'une demande

Dans l'application, votre demande part de votre téléphone vers les services techniques de BDL Pharma Info ; le système identifie la référence et interroge les données des pharmacies partenaires, puis renvoie une réponse dans l'application. Sur Telegram et WhatsApp, votre message passe d'abord par la plateforme de messagerie choisie, est transmis au bot de BDL Pharma Info, puis la réponse suit le chemin inverse. Dans tous les cas, seules les données nécessaires à la recherche doivent être utilisées par le système qui consulte le catalogue.

L'infrastructure qui fait fonctionner BDL Pharma Info et stocke les données du bot sous le contrôle de BDLCONSULT est hébergée chez Hostinger, conformément aux informations fournies pour

l'application. « Hébergé » signifie que les données nécessaires au service sont enregistrées ou traitées sur les serveurs exploités par cet hébergeur pour notre compte. Le choix de Telegram ou de WhatsApp ajoute les systèmes de cette messagerie au trajet du message : Hostinger n'est donc pas le seul acteur technique qui peut traiter les données de ce canal. La localisation exacte des serveurs associés à notre contrat Hostinger et les éventuels accès à distance dépendent de la configuration effectivement déployée. Vous pouvez nous demander les pays et garanties qui concernent notre infrastructure.

10.2 Qui peut y accéder

L'accès aux données présentes dans nos systèmes est limité aux personnes habilitées de BDLCONSULT pour exploiter, maintenir, sécuriser ou assister le service, ainsi qu'aux prestataires qui accomplissent ces tâches pour notre compte dans la mesure nécessaire. Des engagements contractuels doivent encadrer leur confidentialité, leurs instructions, la sécurité et le sort des données à la fin de leur mission. Un hébergeur n'est pas autorisé, du seul fait de l'hébergement, à utiliser les recherches pour ses propres objectifs commerciaux.

Nous pouvons communiquer les informations strictement requises par une obligation légale ou une demande valable d'une autorité compétente. En dehors de ce cadre et des flux décrits ici, les données individuelles de recherche ne sont pas diffusées aux pharmacies partenaires. Une pharmacie qui reçoit directement un appel ou une visite obtient uniquement ce que l'usager choisit de lui communiquer dans cette relation.

10.3 Les plateformes de messagerie

Telegram et WhatsApp ont chacun une politique et des paramètres de confidentialité distincts. En utilisant leur canal, vous leur transmettez des messages et des informations techniques que nous ne contrôlons pas entièrement. Vous pouvez lire leurs politiques respectives à **https://telegram.org/privacy** et **https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy**. La politique de BDLCONSULT explique ce que nous faisons une fois les informations reçues par le bot ; elle ne remplace pas celles des plateformes.

11. Analyse automatique des messages et résultats

Le bot analyse la formulation de votre message pour reconnaître une référence, une quantité ou une zone, vous demander une précision et interroger le catalogue des partenaires. Cette analyse peut reposer sur des règles informatiques ou sur une fonction d'intelligence artificielle selon la version déployée. Son objectif est de comprendre la demande et de présenter des informations de disponibilité. Elle peut se tromper sur un nom ou une quantité ; vérifiez toujours la référence et confirmez le résultat avec la pharmacie.

Le bot ne prend aucune décision produisant un effet juridique ou médical à votre égard : il ne diagnostique pas, ne prescrit pas, ne décide pas de la délivrance et n'établit pas que deux traitements sont équivalents. Une proposition de référence proche correspond à une aide à la saisie, sans recommandation de substitution. Si vous avez une question de santé ou un doute sur un produit, adressez-vous à un professionnel de santé.

Si une fonction d'IA fournie par une société externe reçoit le texte d'une recherche, cette société devient un destinataire technique supplémentaire. BDLCONSULT doit alors déterminer la part exacte du message transmise, encadrer l'utilisation des données, vérifier la localisation du traitement et mettre à jour la présente information avant ce déploiement. Si un tel prestataire est retenu, son identité et son rôle seront communiqués avant l'activation de ce flux. Le simple recours au bot ne vaut pas autorisation d'utiliser les conversations pour entraîner un modèle externe.

12. Échanges entre pays et garanties

BDLCONSULT est établie en France ; BDL Pharma Info peut être utilisé notamment par des usagers situés en République du Congo. Une communication entre votre pays, les serveurs du service, une messagerie et un éventuel prestataire peut donc franchir une frontière. La localisation des serveurs de Hostinger, l'accès éventuel d'un prestataire depuis un autre pays et les flux propres à Telegram et WhatsApp doivent être appréciés séparément. L'usage d'une plateforme mondiale ne suffit pas à connaître le pays où chacune de ses données sera traitée.

Lorsque BDLCONSULT organise un transfert de données personnelles hors de l'Espace économique européen soumis au RGPD, elle doit déterminer une base de transfert valable, par exemple une décision d'adéquation ou des clauses contractuelles types accompagnées de mesures complémentaires si elles sont nécessaires. Les règles applicables en République du Congo, notamment celles de la loi n° 29-2019 du 10 octobre 2019, doivent être prises en compte pour les flux qui en relèvent. Vous pouvez demander à contact@bdlconsult.com les informations disponibles sur les pays et les garanties associés au traitement de votre demande.

13. Combien de temps les données sont-elles conservées

Nous distinguons la session invitée de l'application, le contexte temporaire des messageries, le compte propre au bot Telegram et les traces conservées pour un motif limité. **La session invitée de l'application est conservée pendant 24 heures dans nos systèmes** ; elle comprend un identifiant technique temporaire et le contexte actif des messages, de la zone et de la position éventuellement transmise. L'application affiche « Effacer ma conversation et ma position » pour le contexte actif. Cette commande n'efface pas nécessairement, au même instant, les journaux de sécurité, les sauvegardes ni les données détenues par une messagerie. Le tableau précise les autres durées et critères.

Données	Durée ou critère dans les systèmes BDLCONSULT	Ce que cela ne supprime pas
Session invitée de l'application : identifiant temporaire, messages, zone et position éventuelle	24 heures dans nos systèmes, puis suppression de la session et de son contexte actif. L'écran propose une commande pour effacer la conversation et la position actives.	Les journaux de sécurité distincts, les sauvegardes en cours de rotation et les données détenues par un tiers.
Contexte temporaire des bots Telegram et WhatsApp	Conservation prévue au plus 24 heures après le dernier échange utile, puis effacement du contexte actif du bot dans nos systèmes.	L'historique conservé par Telegram ou WhatsApp, les sauvegardes et les traces distinctes justifiées.
Compte Telegram : nom, prénom et téléphone	Tant que le compte Telegram reste actif et nécessaire pour accéder au service ; suppression demandée lors de la fermeture, sous réserve d'une conservation légale distincte et limitée. Aucun compte de ce type n'est créé dans l'application.	Les données d'un autre canal ou les copies chez une plateforme tierce.

Données	Durée ou critère dans les systèmes BDLCONSULT	Ce que cela ne supprime pas
Traces de consentement et demandes d'exercice de droits	Le temps nécessaire pour établir le choix, traiter la demande et satisfaire une obligation ou défendre un droit ; accès limité puis suppression selon un calendrier interne documenté.	Le traitement passé que le retrait du consentement ne rend pas rétroactivement illicite.
Journaux de sécurité et sauvegardes	Durées limitées définies par la sécurité, la résolution d'incidents et le cycle de rotation des sauvegardes ; accès restreint et purge selon les procédures techniques.	Les données que Telegram ou WhatsApp gardent selon leurs propres politiques.
Indicateurs réellement anonymes	Ils ne sont plus des données personnelles si une réidentification raisonnable n'est plus possible.	Une donnée simplement pseudonymisée, qui reste personnelle et protégée.

L'effacement demandé agit d'abord sur les données que nous maîtrisons. Il peut être différé pour une sauvegarde jusqu'à son cycle de renouvellement, à condition que cette sauvegarde reste protégée et ne soit pas réutilisée pour une autre fin. Une obligation légale ou la défense d'un droit peut justifier une conservation distincte, proportionnée et limitée. Les délais précis des journaux, sauvegardes et preuves doivent être documentés dans nos procédures et communiqués sur demande lorsqu'ils concernent vos données.

Pour effacer le contenu visible de votre côté dans Telegram ou WhatsApp, utilisez également les outils de la plateforme. La fermeture d'un compte Telegram BDL Pharma Info n'a pas le pouvoir technique d'effacer un message conservé par ces entreprises pour leurs propres traitements. La demande d'effacement chez BDLCONSULT reste possible même après la fin d'une conversation.

14. Comment protégeons-nous les données

Une recherche de médicament liée à une personne mérite une protection renforcée. BDLCONSULT doit limiter les données recueillies, réserver les accès aux personnes qui en ont besoin, protéger les comptes d'administration, sécuriser les échanges avec l'application et les prestataires, corriger les vulnérabilités connues et organiser des sauvegardes et contrôles adaptés. Les personnes habilitées sont tenues à la confidentialité. Les prestataires agissant pour notre compte doivent recevoir des instructions et des obligations contractuelles adaptées.

Les données nécessaires à une conversation active doivent être séparées autant que possible des journaux de sécurité et des données de compte. Les accès sont revus, les événements anormaux examinés et les mesures ajustées à l'évolution du risque. La confidentialité dépend également du canal choisi et des paramètres de sécurité de votre téléphone ou de votre messagerie. Aucun service connecté ne peut garantir un risque nul ; nous déconseillons donc l'envoi d'ordonnances ou de documents médicaux qui ne sont pas nécessaires à la recherche.

En cas d'incident touchant des données personnelles, BDLCONSULT doit analyser les faits, en limiter les conséquences, documenter l'incident et prévenir l'autorité compétente et, lorsque la loi l'exige, les personnes concernées. Une question sur un incident ou un doute concernant un message peut être adressée à contact@bdlconsult.com.

15. Vos choix pendant l'utilisation du service

Vous choisissez votre canal et pouvez saisir une zone au lieu d'envoyer votre position GPS. Évitez les détails médicaux inutiles. Le « oui » d'accueil sur Telegram ou WhatsApp et la case « J'ai lu » de l'application permettent de poursuivre le parcours ; le choix exprès portant sur une recherche sensible reste distinct. Pour retirer cet accord, une action directe dans le canal doit être disponible : une commande « RETIRER MON ACCORD » dans les bots Telegram et WhatsApp, et un choix « Retirer mon accord » dans l'application. Vous pouvez également écrire à contact@bdlconsult.com. Une fois le retrait enregistré, aucune nouvelle recherche sensible ne doit être traitée sans un nouvel accord. Les droits sur les données déjà traitées demeurent.

Dans l'application, « Effacer ma conversation et ma position » permet de demander l'effacement du contexte actif ; la session invitée restante atteint de toute façon son terme au bout de 24 heures. Les journaux distincts et les sauvegardes suivent les règles de la section 13. Vous pouvez demander l'effacement des données détenues par BDLCONSULT selon la section 16. Pour les conversations Telegram ou WhatsApp, utilisez aussi les réglages de la plateforme ; si vous changez de canal, indiquez celui qui vous concerne afin que nous retrouvions les bonnes données.

16. Vos droits et la manière de les exercer

Selon le droit applicable et les conditions de chaque droit, vous pouvez obtenir des informations sur nos traitements, accéder aux données vous concernant, demander la correction d'une erreur, l'effacement de données qui n'ont plus à être conservées, la limitation d'un traitement, vous opposer à certains traitements fondés sur l'intérêt légitime et recevoir, dans les cas prévus, les données que vous avez fournies dans un format portable. Vous pouvez retirer un consentement à tout moment pour les traitements futurs qui en dépendent.

Droit ou demande	Exemple concret
Accès et copie	Savoir si un compte Telegram ou une trace de conversation encore conservée est détenu par BDLCONSULT et recevoir les données accessibles qui vous concernent.
Rectification	Corriger un nom ou un numéro erroné dans le compte Telegram ; l'application invitée ne demande pas ces données.
Effacement ou fermeture	Demander la suppression des données d'une session invitée ou d'un autre canal ; fermer le compte Telegram, sous réserve d'une exception prévue par la loi.
Limitation ou opposition	Demander de suspendre un usage pendant la vérification d'une contestation ou vous opposer à un traitement fondé sur l'intérêt légitime, selon votre situation.
Portabilité et retrait	Recevoir les données fournies dans les conditions légales ; retirer pour l'avenir un consentement relatif à la recherche sensible ou au GPS.

Pour exercer un droit, écrivez à contact@bdlconsult.com, utilisez https://bdlconsult.com/nous_contacter/ ou adressez un courrier à SARL BDLCONSULT, 25 rue de Ponthieu, 75008 Paris, France. Précisez le canal utilisé, l'identifiant de session s'il est disponible, ou le numéro ou l'identifiant de conversation utile, et la nature de votre demande, sans joindre

d'informations médicales supplémentaires. Nous pouvons demander une vérification proportionnée si un doute raisonnable subsiste sur votre identité ; nous ne demandons pas systématiquement une copie de pièce d'identité.

Lorsque le RGPD s'applique, nous répondons en principe dans un délai d'un mois après réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois pour une demande complexe ou nombreuse ; nous vous informons alors de la prolongation et de ses raisons dans le premier mois. Certains droits comportent des exceptions, que nous expliquons si elles sont invoquées. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez saisir la CNIL en France à https://www.cnil.fr ; les voies de recours auprès de l'autorité compétente en République du Congo peuvent également s'appliquer selon le traitement concerné.

17. Recherches pour un proche et protection des mineurs

Vous pouvez rechercher la disponibilité d'un produit pour un parent, un enfant ou une autre personne. La référence utile suffit généralement : évitez d'ajouter le nom, les symptômes, l'ordonnance ou des détails médicaux de cette personne dans le message. Si vous agissez pour autrui, assurez-vous de pouvoir le faire et de ne partager que les informations nécessaires. Le bot n'est pas un moyen de transmettre un dossier médical d'un tiers à une pharmacie.

Le service vise principalement des adultes capables d'effectuer ces choix. Lorsqu'un mineur l'utilise ou lorsqu'un parent recherche un produit pour un mineur, les règles applicables à l'âge, à l'autorisation du représentant légal et aux données de santé doivent être respectées. En cas de message contenant des informations excessives sur un enfant, contactez-nous afin d'examiner les données détenues dans nos systèmes et les possibilités de suppression. Une urgence concernant un enfant appelle un professionnel de santé ou un service d'urgence, sans attendre le bot.

18. Portée des résultats et responsabilités de chacun

Les résultats sont construits à partir des informations fournies et autorisées à la publication par les pharmacies partenaires. BDLCONSULT doit exploiter ces informations avec diligence et présenter clairement leur caractère indicatif. La pharmacie est la source de ses propres indications de stock, de prix et de coordonnées et demeure seule compétente pour confirmer la présence du produit, son prix effectivement appliqué, sa délivrance et les conseils pharmaceutiques. Les variations de stock, les erreurs de saisie ou les délais de mise à jour peuvent produire un écart avec la situation sur place.

Avant de vous déplacer, contactez l'officine pour confirmer la référence exacte, la quantité, les horaires et le prix. La disponibilité déclarée n'est ni une réservation, ni une promesse de délivrance ; une prescription ou des conditions réglementaires peuvent être exigées. N'utilisez pas une suggestion de nom proche comme conseil pour remplacer un traitement. Pour une question sur la posologie, une interaction ou un symptôme, consultez un pharmacien ou un médecin. En cas d'urgence, utilisez le service d'urgence local.

Cette répartition des rôles informe sur la nature du service. Elle ne supprime aucun droit de l'usager et n'exonère pas BDLCONSULT ou une pharmacie d'une responsabilité que la loi lui impose. Les conditions générales d'utilisation et les contrats conclus avec les pharmacies complètent, chacun pour leur objet, la présente politique de confidentialité.

19. Évolution de la politique et contact

Cette politique porte la date et le numéro de version indiqués en couverture. Elle est révisée lorsque les données, les canaux, les prestataires, l'hébergement, les durées ou les fonctionnalités changent de manière importante. Elle doit être accessible dans l'application et par un lien dans les messages d'accueil des bots Telegram et WhatsApp. Une modification qui exige un nouveau consentement donne lieu à un nouveau choix avant le traitement concerné ; une simple mise à jour du texte n'étend pas un accord antérieur.

Pour toute question sur la confidentialité, l'hébergement, les destinataires ou vos droits : contact@bdlconsult.com ; formulaire https://bdlconsult.com/nous_contacter/ ; courrier à SARL BDLCONSULT, 25 rue de Ponthieu, 75008 Paris, France. Si vous écrivez au sujet d'une session invitée, indiquez sa date approximative et tout identifiant technique disponible ; si vous utilisez Telegram ou WhatsApp, donnez les éléments minimaux permettant de retrouver votre demande.

20. Cadre de référence et mots utiles

BDLCONSULT, établie en France, applique les règles pertinentes du RGPD sur l'information, les fondements des traitements, les données concernant la santé, la sécurité, les droits et les transferts internationaux. Pour les opérations qui relèvent de la République du Congo, la loi n° 29-2019 du 10 octobre 2019 portant protection des données à caractère personnel doit également être prise en compte. Les définitions ci-dessous aident à lire la présente politique sans modifier les droits que la loi vous reconnaît.

Terme	Sens dans ce document
Responsable de traitement	L'organisme qui décide pourquoi et comment les données sont utilisées pour une activité : ici BDLCONSULT pour le fonctionnement de BDL Pharma Info.
Prestataire / sous-traitant	Une entreprise qui héberge ou traite des données pour notre compte sur instruction, par exemple un hébergeur.
Donnée de santé	Une information révélant ou permettant de déduire quelque chose sur la santé d'une personne identifiable, y compris parfois une recherche de médicament.
Consentement explicite	Un accord exprimé clairement par un geste positif distinct après une explication précise, que l'on peut retirer pour l'avenir.
Contexte temporaire	Les messages et choix gardés brièvement pour comprendre et achever la conversation en cours ; il est distinct du compte et des journaux de sécurité.

Annexe A Information et choix dans l'application

L'écran « Avant de commencer » présente déjà le rôle du service, ses limites, le GPS facultatif et un lien « Lire la politique de confidentialité ». Sa case « J'ai lu les informations essentielles et la politique de confidentialité » accompagne le bouton « J'accepte et je continue ». Le texte court ci-dessous peut compléter cette information. Le consentement relatif à la recherche sensible doit s'exprimer par une commande séparée, avant la première recherche.

« BDL Pharma Info BOT indique les pharmacies partenaires qui déclarent disposer du médicament recherché. L'application fonctionne en mode invité, sans compte, nom, prénom ni numéro de téléphone demandés. Nous utilisons votre message, la référence, la zone et un identifiant temporaire pour répondre. Le GPS est facultatif : vous pouvez saisir une zone. Une recherche liée à votre session peut révéler une information sur votre santé. La session invitée et son contexte actif sont conservés pendant 24 heures dans nos systèmes. Les données du bot y sont hébergées chez Hostinger. Ni vente, ni réservation, ni conseil médical : vérifiez les indications de stock et de prix auprès de la pharmacie. Politique complète : [lien]. Confidentialité : contact@bdlconsult.com. »

Choix séparé avant la première recherche

« Je consens expressément à ce que BDLCONSULT traite le médicament que je recherche, mes messages utiles et ma zone pour m'indiquer les disponibilités déclarées par les pharmacies partenaires, même si cette recherche peut révéler une information sur ma santé. Je peux retirer cet accord pour les recherches futures. »

Ce choix peut être matérialisé par une case dédiée non précochée ou un bouton « Je consens à cette recherche sensible », avec une action distincte « Je refuse ». L'accès à la position reste un choix facultatif, séparé, et une zone manuelle est proposée. Le retrait de l'accord doit être accessible depuis le bot sans devoir écrire un courriel.

Annexe B Accueil et consentement sur Telegram

« 💊 Bienvenue sur BDL Pharma Info. Je vous aide à vérifier si un médicament est déclaré disponible chez une pharmacie partenaire. Pas de vente ni de conseil médical. Le stock provient de la dernière mise à jour de la pharmacie et doit être confirmé auprès d'elle. Pour l'inscription Telegram, nous vous demanderons votre nom, votre prénom et votre numéro ; Telegram nous transmet déjà un identifiant de conversation. Vous pouvez choisir une zone sans GPS. Voulez-vous continuer ? Répondez oui ou non. Politique de confidentialité : [lien]. Aide : pharma@bdlconsult.com ; vos données et vos droits : contact@bdlconsult.com. »

Après « oui » et avant le traitement d'une recherche de médicament, ajouter un choix séparé : « Pour rechercher une disponibilité, BDLCONSULT utilisera le médicament indiqué, vos messages utiles et votre zone. Ces éléments, liés à votre compte Telegram, peuvent révéler une information sur votre santé. Consentez-vous expressément à ce traitement pour répondre à vos recherches ? Répondez JE CONSENS ou JE REFUSE. Vous pourrez ensuite écrire RETIRER MON ACCORD. » Le bot doit enregistrer le choix et ne pas exploiter un message de recherche envoyé avant cet accord. Le recueil du nom, du prénom et du téléphone ne vaut pas consentement à la recherche sensible.

Annexe C Accueil et consentement sur WhatsApp

« 💊 Bienvenue sur BDL Pharma Info. Je vous aide à vérifier si un médicament est déclaré disponible chez une pharmacie partenaire. Pas de vente ni de conseil médical. Le stock provient de la dernière mise à jour de la pharmacie et doit être confirmé auprès d'elle. Ce canal nous transmet votre numéro WhatsApp, un identifiant de conversation et vos messages. Vous pouvez choisir une zone sans GPS. Voulez-vous continuer ? Répondez oui ou non. Politique de

confidentialité : [lien]. Aide : pharma@bdlconsult.com ; vos données et vos droits : contact@bdlconsult.com. »

Après « oui » et avant le traitement d'une recherche de médicament, ajouter un choix séparé : « Pour rechercher une disponibilité, BDLCONSULT utilisera le médicament indiqué, vos messages utiles et votre zone. Ces éléments, liés à votre numéro WhatsApp, peuvent révéler une information sur votre santé. Consentez-vous expressément à ce traitement pour répondre à vos recherches ? Répondez JE CONSENS ou JE REFUSE. Vous pourrez ensuite écrire RETIRER MON ACCORD. » Une simple réponse « oui » à l'accueil ou l'affichage de la bannière WhatsApp ne remplace pas cet accord. Le bot ne doit pas exploiter un message de recherche envoyé avant ce choix.