

\* English version below \*

## Politique de cookies du site support.lucca.fr

Lucca (ci-après « Lucca » ou « nous ») utilise des cookies sur son site <https://support.lucca.fr/> (le « Site »), lequel est accessible par tout visiteur. La présente politique de cookies est applicable à tout visiteur du Site. Elle a pour objet de vous expliquer quels cookies peuvent être déposés sur notre Site et comment vous pouvez gérer le dépôt de ces cookies.

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier stocké par un serveur dans un ordinateur, téléphone ou tablette d'un utilisateur et qui est associé à un domaine web. Ce fichier est automatiquement renvoyé lors de contacts ultérieurs avec le même domaine.

Certains cookies sont nécessaires au bon fonctionnement de notre Site. Dans ce cas, ces cookies sont déposés sans qu'il y ait besoin de recueillir votre consentement.

Certains cookies nécessitent le recueil de votre consentement, c'est notamment le cas des cookies liés à la publicité personnalisée, aux réseaux sociaux et certains cookies de mesures d'audience.

### Par qui sont déposés les cookies ?

Les cookies sont déposés par Lucca ou par des tiers.

### Catégorie de cookies

Lucca utilise uniquement des cookies techniques sur le Site. Ces cookies techniques sont indispensables pour utiliser et naviguer sur notre Site.

Si vous refusiez ces cookies, il ne serait pas possible d'utiliser correctement notre Site et ses fonctionnalités.

### Cookies utilisés sur notre Site

Type de cookie	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation
Technique	Cloudflare	Maximiser les ressources réseau, gérer le trafic et protéger les sites de nos clients du trafic	La durée de chaque cookie Cloudflare applicable est décrite <a href="#">ici</a> .

		malveillant.	
Technique	_zendesk_session	Stocke l'ID du compte, le routage pour les appels de service internes et le token de protection contre les attaques intersites.	8 heures.
Technique	zendesk_thirdparty_test	Utilisé pendant la connexion aux comptes avec mappage d'hôte pour les navigateurs avec des restrictions de cookies. Nécessaire pour le workflow décrit <a href="#">ici</a> .	8 heures
Technique	_zendesk_shared_session	Cookie d'authentification - configuré pour être anonyme	8 heures
Technique	_zendesk_authenticated	Un marqueur configuré quand un utilisateur est authentifié pour afficher le contenu le plus récent.	Session
Technique	articleVotes	Utilisé uniquement quand des utilisateurs finaux anonymes votent pour ou contre des articles. Il sert à suivre le fait qu'un utilisateur anonyme a voté pour ou contre un article pour qu'il ne soit pas continuellement invité à voter pour ou contre cet article et pour qu'il ne puisse pas envoyer plusieurs votes pour cet article.	À jamais (stockage local)/session (cookie)
Technique	_help_center_session	Stocke une clé de session unique pour le centre d'aide.	Session
Technique	ob-{public-api-key}	Snippet js Connect	3 ans
Technique	_zendesk_nps_session	Stocke une clé unique pour une session, pour la page d'accueil après avoir répondu à une enquête NPS (si activé)	Session
Technique	ZD-zE_oauth	Stocke le token d'authentification une fois que l'utilisateur a été authentifié. Le Web Widget (Classique) fournit une fonctionnalité API prête à l'emploi pour l'acceptation des cookies; voir ici : Web Widget (Classique), permissions des cookies, dans le Centre des développeurs. Ces Cookies peuvent aussi respecter les fonctionnalités de bots Cookies externes.	2 heures
Technique	_answer_bot_service_session	Stocke une clé de session unique pour le produit Answer Bot. Utilisé pour identifier une session utilisateur de façon unique lors de l'utilisation des recommandations d'articles Answer Bot.	3 ans
Technique	<integrationId>.appUserId	Utilisé pour identifier l'utilisateur final qui a démarré la conversation. Le Web Widget fournit une fonctionnalité API prête à l'emploi pour la gestion de l'acceptation des cookies : <a href="#">voir ici</a> .	Les clients peuvent choisir d'utiliser localStorage ou session storage. La durée est déterminée par la politique du navigateur de l'utilisateur final.

Technique	<integrationId>.clientId	Utilisé pour identifier l'appareil à partir duquel et initiée la conversation.	Les clients peuvent choisir d'utiliser localStorage ou session storage. La durée est déterminée par la politique du navigateur de l'utilisateur final.
Technique	<integrationId>.sessionToken	Utilisé pour authentifier les demandes et vérifier que l'utilisateur final est bien qui il prétend être.	Les clients peuvent choisir d'utiliser localStorage ou session storage. La durée est déterminée par la politique du navigateur de l'utilisateur final.
Technique	__zlcmid	Stocke le machine-id du visiteur pour l'authentification du widget Chat. Le widget Chat fournit une gestion de l'acceptation des cookies prête à l'emploi, voir ici : Activation de l'acceptation des cookies pour le widget Chat et le Web Widget. Ces Cookies Chat peuvent aussi respecter les fonctionnalités de bots Cookies externes.	1 an
Technique	__zlcprivacy	Stocke la décision du visiteur sur CookieLaw.	1 an
Technique	__zlcstore	[stockage local] Stocke les paramètres du compte du visiteur en local.	À jamais
Technique	zte2095	Utilisé pour identifier le domaine/sous-domaine sur lequel se trouve le widget Chat.	Session
Technique	AWSALB	Utilisé pour garantir que la session utilisateur reste dans la même instance AWS afin d'améliorer les performances et la stabilité.	Session
Technique	AWSALBCORS	Utilisé pour garantir que la session utilisateur reste dans la même instance AWS afin d'améliorer les performances et la stabilité.	Session
Technique	_zendesk_cookie	Enregistre les paramètres de préférences arbitraires. Les fonctionnalités d'authentification à deux facteurs et le suivi des appareils ne fonctionnent pas sans.	1 an
Technique	_zendesk_roidc_state	Utilisées pour maintenir le statut entre le client et le fournisseur pendant le processus de connexion Open ID Connect (OIDC) et aider à empêcher les attaques Cross-Site Request Forgery (CSRF).	Session
Technique	_zdsession_talk_embeddables_service	Utilisé pour l'équilibrage de charge.	Session

## Gérer les cookies

Vous avez la possibilité de configurer votre logiciel de navigation afin de refuser ou supprimer les cookies :

- Chrome :  
<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=FR>
- Mozilla Firefox :  
<https://support.mozilla.org/fr/kb/empecher-sites-web-stocker-cookies-donnees-site-firefox>
- Internet Explorer :  
<https://support.microsoft.com/fr-fr/windows/supprimer-et-g%C3%A9rer-les-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>
- Safari :  
<https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac>
- Microsoft Edge :  
<https://support.microsoft.com/fr-fr/windows/supprimer-et-g%C3%A9rer-les-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>
- Edge :  
<https://support.microsoft.com/fr-fr/microsoft-edge/supprimer-les-cookies-dans-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>

En cas d'opposition aux cookies nécessaires, vous avez la possibilité d'envoyer un email au DPO de Lucca, à [dpo@lucasoftware.com](mailto:dpo@lucasoftware.com) en indiquant les raisons particulières justifiant cette opposition.

Nous vous informons que le refus total des cookies nécessaires peut impacter l'utilisation normale de notre Site et ses fonctionnalités.

Par ailleurs, des liens peuvent être présents sur notre Site, lesquels renvoient à des sites tiers (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Twitter, Truspilot etc). En cliquant sur ces liens vous êtes redirigés vers des sites tiers dont la politique de cookies applicable est distincte de celle de Lucca.

## Contact

Pour toute demande relative à la présente politique de cookies, vous pouvez contacter Lucca :

- par email : [dpo@lucasoftware.com](mailto:dpo@lucasoftware.com)
- par courrier : Lucca, A l'attention du DPO, 151-157 avenue de France, 75013 Paris

Cette politique de cookies est susceptible d'évoluer et d'être modifiée par Lucca. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette politique pour prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées.

# Cookies Policy of the support.lucca.fr website

Lucca (hereinafter "Lucca" or "we") uses cookies on its website <https://support.lucca.fr/hc/en-us> (the "Site"), which is accessible by all visitors. This cookie policy is applicable to all Site visitors. It is intended to explain what cookies are used on our Site and how you can manage the placement of these cookies.

## What is a cookie?

A cookie is a small file that a server stores on a user's computer, phone or tablet that is associated with a web domain. This file is automatically sent back when you visit the same domain again.

Some cookies are necessary for the proper functioning of our Site. These cookies are stored without the need to obtain your consent.

Some cookies require your consent, such as cookies related to personalized advertising, social networks and certain audience measurement cookies.

## Who sets the cookies?

Cookies are set by Lucca or by third parties.

## Cookie categories

Lucca only uses technical cookies on the Site. These technical cookies are essential to use and navigate our Site.

If you refuse these cookies, it will not be possible to use our Site and its features properly.

## Cookies used on our Site

Type of cookie	Name of the cookie	Purpose	Duration
Technical cookie	Cloudflare	Cloudflare uses various cookies to maximize network resources, manage traffic, and protect our customers' sites from malicious traffic.	Duration for each applicable Cloudflare cookie is described <a href="#">here</a> .

Technical cookie	_zendesk_session	Stores account ID, route for internal service calls and the cross-site request forgery token.	8 hours.
Technical cookie	zendesk_thirdparty_test	Used during sign in on hostmapped accounts for cookie-restricted browsers. This is necessary for the workflow described <a href="#">here</a> .	8 hours.
Technical cookie	_zendesk_shared_session	Authentication cookie - set to be anonymous	8 hours.
Technical cookie	_zendesk_authenticated	This is a flag set when a user is authenticated to display the most up to date content.	Session
Technical cookie	articleVotes	This is only dropped when anonymous end-users actually vote on articles. It is used to track the fact that an anonymous user has voted on an article, so that they are not repeatedly prompted to vote on an article that they have already voted on nor are they able to submit multiple votes relating to one article.	Forever (Local Storage)/Session (cookie)
Technical cookie	_help_center_session	Stores unique session key for Help Center Functionality.	Session
Technical cookie	ob-{public-api-key}	Connect js snippet	3 years
Technical cookie	_zendesk_nps_session	Stores a unique key for a session, for landing page after responding to an NPS survey (if enabled)	Session
Technical cookie	ZD-zE_oauth	Stores the authentication token once the user has been authenticated.  Web Widget (Classic) offers pre-built API functionality for cookie consent; see here: <a href="#">Web Widget (Classic) Cookie Permission in Developer Center</a> .  Alternatively, these Cookies respect external cookie bot functionality as well.	2 hours
Technical cookie	_answer_bot_service_session	Stores unique session key for Answer Bot product.  Used to uniquely identify a user session when using Answer Bot Article Recommendations.	3 years
Technical cookie	<integrationId>.appUserId	Used to identify the particular	Customers can choose

		<p>End-User that has started the conversation.</p> <p>Web Widget offers pre-built functionality to manage cookie consent: <a href="#">see here</a>.</p>	<p>to use either localStorage or sessionStorage. Duration is decided by the End-User's browser policy.</p>
Technical cookie	<integrationId>.clientId	Used to identify the device from which the conversation is initiated.	Customers can choose to use either localStorage or sessionStorage. Duration is decided by the End-User's browser policy.
Technical cookie	<integrationId>.sessionToken	Used to authenticate requests and verify that the End-User is who they say they are.	Customers can choose to use either localStorage or sessionStorage. Duration is decided by the End-User's browser policy.
Technical cookie	__zlcmid	<p>Store visitor's machine-id for the Chat widget's authentication</p> <p>Chat Widget offers out-of-the-box cookie consent management, see here: <a href="#">Enabling cookie consent for the Chat widget &amp; Web Widget</a>.</p> <p>Alternatively, these Chat Cookies respect external cookie bot functionality as well.</p>	1 year
Technical cookie	__zlcprivacy	Store visitor's decision on CookieLaw	1 year
Technical cookie	__zlcstore	[Local Storage] Store visitor's account settings locally	Forever
Technical cookie	zte2095	Used to identify the domain/subdomain the Chat Widget is located on.	Session
Technical cookie	AWSALB	Used to ensure user session remains with the same AWS instance to improve performance and stability.	Session
Technical cookie	AWSALBCORS	Used to ensure user session remains with the same AWS instance to improve performance and stability.	Session
Technical cookie	__zendesk_cookie	Saves arbitrary preference settings. Two factor authentication features and device tracking will not work without it.	1 year

Technical cookie	__zendesk_roidc_state	Used to maintain state between the client and provider during the Open ID Connect (OIDC) login process and help to prevent Cross-Site Request Forgery (CSRF) attacks.	Session
------------------	-----------------------	---	---------

## Managing cookies

You can configure your browser to refuse or delete cookies:

- Chrome :  
<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=EN>
- Mozilla Firefox :  
<https://support.mozilla.org/en-US/kb/block-websites-storing-cookies-site-data-firefox>
- Internet Explorer :  
<https://support.microsoft.com/en-us/windows/delete-and-manage-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>
- Safari :  
<https://support.apple.com/en-us/HT201265>
- Microsoft Edge :  
<https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/delete-cookies-in-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>

If you object to the necessary cookies, you can send an email to the Lucca DPO, at [dpo@lucasoftware.com](mailto:dpo@lucasoftware.com) indicating the specific reasons for the objection.

We inform you that the total refusal of necessary cookies may impact the normal use of our Site and its functionality.

In addition, there may be links on our Site to third party sites (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Twitter, Trustpilot etc). By clicking on these links you are directed to third party sites whose applicable cookie policy is separate from that of Lucca.

## Contact

If you have any queries about this cookie policy, you can contact Lucca:

- by email: [dpo@lucasoftware.com](mailto:dpo@lucasoftware.com)
- by post: Lucca, For the attention of the DPO, 151-157 avenue de France, 75013 Paris - France

This cookie policy is subject to change and may be modified by Lucca.





Société par Actions Simplifiée au capital de 56 519 €  
Siège social : 151-157 avenue de France - 75013 Paris - France  
R.C.S. Paris 441 637 691  
Tél.: + 33 (0)1 83 64 53 20