Politique de respect de la vie privée

Cette politique a été mise à jour le [29/04/2021].

1 - Introduction

Nous attachons une importance particulière au respect de la vie privée des utilisateurs de notre site et au respect des dispositions légales en vigueur.

La présente politique de respect de la vie privée vous permet de mieux comprendre les principes de protection des données personnelles que nous appliquons. Nous vous invitons à en prendre connaissance avant de nous soumettre vos données personnelles.

Clarins Benelux SA dont le siège social est situé au Drève Richelle 167, 1410 Waterloo (Waterloo Atrium – 4ème étage) et Clarins SAS dont le siège social est situé au 9 rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-sur-Seine, France sont responsables du traitement des données personnelles pour le site https://bnl.clarins.com.

La présente politique de respect de la vie privée peut être mise à jour à tout moment par nos soins. Toute modification sera publiée sur cette page et, le cas échéant, vous sera notifiée. Nous vous invitons à vous y référer régulièrement.

2 - À quel moment collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons des données personnelles auprès de vous lorsque :

- vous visitez notre site ;
- vous créez un compte sur notre site ;
- vous effectuez un achat ou une réservation sur notre site ou dans l'un de nos points de vente agrées ;
- vous souscrivez à l'une de nos newsletters ;
- vous adhérez à l'un de nos programmes de fidélité ;
- vous participez à des opérations spéciales, notamment à des jeux-concours, des tests de produits, des enquêtes de satisfaction, des sondages ou des études de marché ;

- vous partagez du contenu sur les réseaux sociaux tels que Instagram, Facebook, Pinterest ou Twitter en utilisant le hashtag #clarins ou d'autres hashtags que nous proposons ;
- vous nous rendez visite en Institut / Spa ou dans certains points de vente agrées du réseau de distribution sélective Clarins ;
- vous nous contactez, notamment lorsque vous appelez ou effectuez une demande ou une réclamation auprès de notre Service Client, lorsque vous donnez votre avis sur nos produits et/ou services ou lorsque vous échangez en temps réel avec d'autres visiteurs ;
- vous avez donné votre accord à des tiers pour qu'ils nous transmettent des données vous concernant.

3 - Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

Nous considérons que toutes les informations permettant de vous identifier de manière directe ou indirecte sont des « données personnelles ». Nous sommes principalement susceptibles de collecter les données personnelles suivantes :

- données relatives à votre identité, notamment votre civilité, votre nom, vos prénoms, votre adresse postale, vos numéros de téléphone, votre adresse de courrier électronique, vos identifiant, nom d'utilisateur et mot de passe, votre date de naissance ou votre âge ;
- données relatives à vos moyens de paiement, notamment votre numéro de carte de crédit et sa date d'expiration ;
- données relatives au suivi de notre relation commerciale, notamment votre numéro de commande, l'historique de vos achats, de vos demandes ou de vos correspondances avec notre Service Client, vos préférences et intérêts ou les informations relatives à l'un de nos programmes de fidélisation ;
- données relatives à vos comptes de réseaux sociaux (nom d'utilisateur, légende, localisation, etc.), uploads et posts lorsque vous téléchargez du contenu ou utilisez le hashtag #clarins ou d'autres hashtags que nous proposons sur certains réseaux sociaux ;
- données de contenu telles que des photographies, des vidéos, des notes, des avis ou des commentaires ;
- données de bien-être ou de santé (préoccupation beauté, type de peau, sensibilité cutanée, contre-indications, etc.) sous réserve de votre consentement préalable et explicite, notamment dans le cadre de la

cosmétovigilance, d'une consultation beauté Clarins ou d'un soin Clarins dans l'un de nos instituts / spas ;

- données relatives à l'écoute et à l'enregistrement des conversations téléphoniques afin de vous offrir la meilleure qualité de service, notamment pour les besoins de formation et d'évaluation de nos employés ou de ceux de notre prestataire en charge de la gestion du Service Clients ;
- données techniques, notamment votre adresse IP ou des informations de navigation relatives à votre terminal ;
- autres données que vous fournissez dans le cadre d'une demande à l'un de nos services ou que nous avons pu obtenir de la part de fournisseurs de services externes.

4 - Pourquoi vos données personnelles sont-elles collectées ?

Nous collectons vos données personnelles pour tout ou partie des finalités principales suivantes :

- Administration du site et amélioration de la qualité du service (*Intérêts légitimes*) ;
- Gestion de vos commandes (commandes, livraisons, factures, service après-vente, etc.) (*Exécution d'un contrat*) ;
- Gestion de la relation client (CRM), notamment pour mieux vous connaître et vous communiquer des informations personnalisées sur nos produits et services (en particulier, par courrier électronique, par SMS ou tout autre support et par affichage de publicités ciblées sur les sites Internet et sur les réseaux sociaux), pour gérer votre adhésion à notre programme de fidélité et vous faire profiter de vos avantages cumulés (*Consentement*). A ce titre, nous pouvons effectuer des opérations de segmentation basées sur vos habitudes, préférences et comportements d'achats, analyser votre navigation et vos requêtes sur notre site ou effectuer d'autres actions visant à mieux qualifier notre base de données (*Intérêts légitimes* ou *Consentement*). Par exemple, nous pouvons importer certaines données cryptées (e-mail ou n° de téléphone) sur des plateformes tierces pour vérifier si vous avez déjà eu une interaction avec nos marques ou si vous êtes susceptible d'être intéressé par nos produits et services et vous proposer des publicités personnalisées sur les réseaux sociaux à l'aide de fonctionnalités de reciblage. La création d'un compte nous permet de personnaliser votre expérience client mais nous vous rappelons que vous pouvez également passer commande sur notre site sans créer de compte. ;

- Réalisation d'analyses et de statistiques commerciales (informatique décisionnelle, data visualisation, etc.) pour anticiper les évolutions du marché, mesure de votre satisfaction et R&D (*Intérêts légitimes*) ;
- Mesure de la performance des campagnes d'affiliation (*Intérêts légitimes ou Consentement*) ;
- Interaction sociale (*Consentement*) ;
- Prévention et détection des fraudes, gestion et suivi des impayés, des infractions constatées sur les lieux de vente et des contentieux. Les solutions de détection de fraude que nous utilisons peuvent être complètement automatisées ou impliquer une intervention humaine. Lorsque nous utilisons des solutions automatisées de détection de la fraude, nous nous engageons à traiter vos informations personnelles dans le but d'identifier une activité frauduleuse ou de sécuriser un paiement, et de prendre des décisions automatisées à cet égard. La logique de cette prise de décision automatisée repose sur l'application de règles et de modèles d'analyse de fraude à nos processus métiers afin de déterminer si une action est potentiellement frauduleuse. Ce traitement peut produire des effets juridiques qui vous concernent ou qui vous affectent de manière significative, et en particulier nous pouvons refuser de conclure un contrat avec vous. Nous vous informons que nous utilisons également reCAPTCHA, un service proposé par Google qui protège notre site des spams et des abus. Pour toute information sur la manière dont Google utilise les données collectées via reCAPTCHA, vous pouvez prendre connaissance des règles de confidentialité et des conditions d'utilisation de Google (*Intérêts légitimes*) ;
- Traitement de vos demandes de renseignement et réclamations (*Consentement*) ou relatives à l'exercice de vos droits (tenue d'une liste d'opt-out) (*Obligation légale*) ;
- Gestion des effets indésirables lié à l'utilisation de nos produits (Cosmétovigilance), réalisation d'études concernant la sécurité d'utilisation de nos produits (*Obligation légale*), cosmétovigilance et exercice de vos droits (*Obligation légale*).

5 - Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous ne vendons ni ne louons jamais vos données personnelles à d'autres entreprises à des fins de prospection commerciale.

Clarins est un groupe international présent dans de nombreux pays et dont le siège social est situé en France. Les données personnelles que nous collectons sont destinées

à Clarins France et sont susceptibles d'être communiquées pour les finalités mentionnées dans la présente politique de respect de la vie privée à l'ensemble des sociétés du groupe dans la mesure où cela s'avère nécessaire et en particulier à notre maison mère située en France et/ou à nos filiales situées dans les pays suivants : France, Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Autriche, Benelux, Canada, Chine, Corée du Sud, Dubaï, Espagne, Etats-Unis, Hong Kong, Irlande, Italie, Japon, Malaisie, Mexique, Portugal, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Suisse et Taiwan. Chacune de ces sociétés peut également traiter et utiliser vos données aux fins énoncées dans la présente politique de respect de la vie privée de manière indépendante et en son nom propre. Elles peuvent également être transmises à des prestataires de services choisis pour leur expertise et leur fiabilité qui agissent en notre nom et selon nos instructions, notamment pour vous fournir des services (traitement et expédition des commandes, paiement sécurisé, gestion du service client, réalisation d'opération de maintenance et de développement techniques, gestion des avis sur nos produits et services, personnalisation des contenus, analyses d'audience, prévention du spam, gestion des campagnes digitales et d'affiliation, etc.). Nous n'autorisons ces prestataires à utiliser vos données personnelles que dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour rendre des services en notre nom ou pour respecter des exigences légales et nous nous efforçons de veiller à ce que vos données personnelles soient protégées en permanence.

Ces tiers peuvent provenir de pays faisant ou non partie de la communauté économique européenne (« CEE »), notamment de pays qui n'offrent pas le même degré de protection des données que votre pays de résidence. Dans un tel cas et dans la mesure requise par les lois applicables, nous ferons en sorte :

- soit d'obtenir votre consentement exprès et non équivoque de partager vos données personnelles avec ces tiers ;
- soit de conclure des contrats de transfert de données se conformant a minima aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ;
- soit de se conformer à des règles internes d'entreprise (BCR) approuvées par les autorités compétentes.

Enfin, nous pouvons aussi être amenés à transmettre vos données personnelles aux autorités locales, si cela est exigé par la loi ou dans le cadre d'une enquête et conformément à la réglementation applicable.

6 - Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Clarins met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, au regard de la nature des données et des risques que leur traitement comporte, pour

préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et, notamment, pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Ces mesures peuvent notamment comprendre des pratiques telles qu'un accès limité aux données par le personnel des services habilités à y accéder en raison de leurs fonctions, des garanties contractuelles en cas de recours à un prestataire externe, des études d'impact sur la vie privée, des examens réguliers de nos pratiques et politiques de respect de la vie privée et/ou des mesures de sécurité physiques et/ou logiques (accès sécurisé, procédé d'authentification, copies de sauvegarde, logiciel antivirus, pare-feu, pseudonymisation, chiffrement, etc.).

7 - Quelle est notre politique relative aux mineurs ?

Le site www.bnl.clarins.com n'est pas destiné aux mineurs.

Nous ne collectons ni ne traitons en connaissance de cause des données personnelles relatives à des mineurs. Dans l'hypothèse où nous aurions connaissance de la collecte de données personnelles de mineurs sans l'autorisation préalable du titulaire de la responsabilité parentale, nous prendrions les mesures appropriées afin de contacter la personne et/ou, le cas échéant, de supprimer ces données personnelles de nos serveurs et/ou de ceux de nos prestataires.

8 - Quelle est notre politique en matière de cookies et autres traceurs ?

Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies et autres traceurs, nous vous invitons à consulter notre Politique relative aux cookies et autres traceurs.

9. Comment sont gérés les contenus que vous partagez sur les réseaux sociaux en utilisant les hashtags que nous proposons ?

Vous pouvez choisir d'utiliser les hashtags que nous proposons pour marquer vos contenus sur des réseaux sociaux tels que Instagram, Facebook, Pinterest ou Twitter.

En utilisant ces hashtags, vous reconnaissez et consentez à ce que vos contenus puissent apparaître sur notre site et être utilisées pour renvoyer vers nos produits ou services.

Nous vous rappelons que les informations que vous rendez publiques sur les réseaux sociaux peuvent être consultées, utilisées et sauvegardées par d'autres personnes à travers le monde, et notamment dans des pays dépourvus d'une législation garantissant une protection adéquate de vos informations personnelles, telle qu'elle est définie dans

votre pays de résidence.

Nous attirons également votre attention sur le fait que lorsque vous soumettez un contenu en utilisant l'un de nos hashtags, votre utilisation des réseaux sociaux est exclusivement régie par les conditions générales de ces réseaux sociaux. Nous vous invitons à en prendre connaissance et à vous y référer régulièrement.

Si vous ne souhaitez plus que l'un de vos contenus apparaisse sur notre site, veuillez la supprimer du réseau social ou cesser d'utiliser l'un de nos hashtags.

10 - Combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Nous veillons à conserver vos données personnelles pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités exposées dans la présente politique de respect de la vie privée ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

En règle générale :

- Les données prospects / clients sont conservées, sauf opposition ou demande de suppression de votre part, pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact ou de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai de trois ans, nous sommes susceptibles de reprendre contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de votre part, les données vous concernant seront supprimées ou archivées conformément aux dispositions en vigueur.
- Le cas échéant, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées jusqu'à un an en cas d'exercice de vos droits.
- Les données bancaires sont supprimées une fois la transaction réalisée ou archivées à des fins de preuve conformément aux dispositions en vigueur. Sous réserve de votre accord exprès, ces données peuvent être conservées jusqu'à la date d'expiration de la carte bancaire. Nous ne conservons jamais votre cryptogramme visuel.
- Les données nécessaires à la réalisation d'analyses et de statistiques commerciales sont conservées jusqu'à cinq ans.
- Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale sont archivées conformément aux dispositions en vigueur.

- Les informations relatives à l'écoute et à l'enregistrement des conversations téléphoniques à des fins d'amélioration de la qualité du Service Client sont conservées pour la durée nécessaire à cette finalité dans la limite de six mois maximum.

11 - Quels sont vos droits concernant vos données personnelles et comment nous contacter ?

Si vous nous communiquez votre adresse de courrier électronique, votre numéro de téléphone ou votre adresse postale, vous pourriez recevoir des courriers, des appels ou des messages périodiques de notre part sur nos produits, services ou évènements à venir. Vous pouvez vous désabonner à tout moment de nos listes de diffusion en nous contactant à l'adresse ci-dessous, en suivant le lien « Désabonnement » contenu dans chacun de nos e-mails ou en répondant « STOP » à l'un de nos SMS. Vous pouvez également modifier à tout moment vos préférences dans votre compte. Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, nous vous rappelons en application de l'article L. 223-1 du Code de la consommation que vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des informations qui vous concernent ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation du traitement. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement. Vous pouvez également formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. Pour exercer ces droits, vous devez nous adresser une demande en justifiant de votre identité :

- Par courrier électronique en vous adressant au Service Client ;
- Par courrier postal en vous adressant à l'adresse suivante :

Clarins Benelux
Waterloo Atrium – 4 ème étage
Drève Richelle 167
1410 Waterloo Belgique

Nous vous informerons des mesures prises à la suite de votre demande dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de celle-ci. Toutefois, nous nous réservons la possibilité de ne pas donner suite aux demandes manifestement infondées ou excessives.

Conformément à la réglementation applicable, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente chargée de la protection des données ou former un recours juridictionnel si vos données sont utilisées à mauvais escient.

[Benelux]
Commission de la protection de la vie privée
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
www.privacycommission.be

Commission Nationale pour la Protection des Données
1, avenue du Rock'n'Roll
L-4361 Esch-sur-Alzette
www.cnpd.lu

Autoriteit Persoonsgegevens
Prins Clauslaan 60
P.O. Box 93374
2509 AJ Den Haag/The Hague
autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl

European Data Protection Supervisor (EDPS)
Rue Wiertz 60
1047 Bruxelles/Brussel
www.edps.europa.eu/EDPSWEB/

Pour toutes questions relatives à la présente politique de confidentialité, nous vous invitons à contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPD) :

Clarins
Direction Juridique / Délégué à la Protection des Données
12 avenue de la Porte des Ternes
75017 Paris
France