

Politique de confidentialite

Qui traite vos donnees personnelles ?

La societe Carmila France, Societe par Actions Simplifiee au capital de 306 192 868 €, dont le siege social est au 33, avenue Emile Zola, 92649 Boulogne Billancourt Cedex, immatriculee au registre du commerce et des societes de Nanterre sous le numero RCS 799 828 173 traite les donnees collectees vous concernant, et est responsable des traitements des donnees a caractere personnel.

Pour quelles finalites nous collectons et traitons vos donnees ?

Le Site Portail collecte et traite les donnees pour les besoins de la gestion de la relation avec nos utilisateurs et pour nous permettre de mieux interagir avec vous, d'optimiser l'experience utilisateur ou encore de repondre aux demandes et eventuelles reclamations des Utilisateurs.

Ces traitements incluent notamment:

- La possibilite de creer un compte/Espace Personnel,
- la gestion de vos consentements et autorisations concernant l'utilisation de vos donnees personnelles en particulier pour l'envoi des newsletters et des sollicitations commerciales par voie electronique,
- Vous permettre de beneficier des services proposes par le Site ou via le Site
- Reconnaître votre qualite de client fidelite Carrefour ou du Centre Commercial, des lors que vous aurez souhaite l'indiquer et si cette information vous est demandee. Etant ici rappele l'utilisation de vos donnees personnelles par un programme de fidelite font l'objet de conditions d'utilisation specifiques au programme de fidelite.
- le recueil de vos commentaires et avis;
- la gestion des communications et le suivi de nos echanges notamment dans le cadre d'eventuels litiges (notamment via le service client accessible par exemple par telephone, par messagerie instantanee de type « chat ». ces echanges peuvent etre enregistrees a des fins d'amelioration du service),
- la gestion de vos demandes liees a l'exercice des droits notamment d'acces, de rectification, et d'opposition, dont vous beneficiez en application de la reglementation sur les donnees personnelles;
- la gestion du risque d'usage frauduleux de vos donnees ou des services auxquels vous avez acces via le Site Portail en fonction des resultats des controles effectues, le Site Portail pourra prendre toutes mesures qu'il estime utiles pour la securisation de vos donnees et de nos systemes d'informations utilises pour les besoins de l'utilisation du Site portail ainsi que pour la defense de ses interets. Le cas echeant, ces mesures pourront conduire a suspendre votre acces au Site Portail et a votre compte en ligne
- la gestion des rappels produits inities par les fournisseurs ou l'envoi de differentes informations ou documents s'y rapportant;
- d'etablir des analyses ou des statistiques pour repondre a des enquetes ou demandes menees par des organismes d'interets publics, ou des administrations, ou autorites administratives ou judiciaires (exemple en cas de risque alimentaire),

- de tracer et administrer les preuves que le Site Portail rapporte en application de ses obligations légales ou réglementaires ou pour des besoins liés à la gestion du contentieux (ex : les preuves nécessaires concernant l'exercice de vos droits, preuves relatives à vos commandes)

- la gestion des éventuels contentieux,

- de respecter nos obligations légales ou réglementaires applicables à l'activité du Site (ex: pour répondre à des demandes de l'administration fiscale).

Vos données pourront également être utilisées pour réaliser des opérations relatives à la prospection commerciale, ou des études destinées à améliorer la connaissance client et les services que peut proposer le Site à ses Utilisateurs. Vos données sont ainsi susceptibles d'être utilisées, dans le respect des autorisations requises éventuellement que vous nous aurez consenties:

- pour vous envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisées ou non, par voie postale ou électronique y compris par notifications mobiles, selon votre profil,

- pour analyser votre utilisation des services (notamment votre navigation en ligne et vos réactions aux emails), afin que nous puissions mieux vous connaître, apprécier l'intérêt que représente les Services proposés ainsi que les messages que nous vous adressons et vous proposer des offres, contenus et des services adaptés à votre profil ; ces analyses seront effectuées dans le respect des autorisations que vous nous aurez éventuellement consenties, notamment en cas d'utilisation de cookies ou autres traceurs.

Pour les opérations de prospection commerciale liées au profilage et qui reposeraient sur le consentement de la personne concernée par le traitement, celle-ci peut retirer à tout moment son consentement étant entendu que cela ne remettra pas en cause la licéité du traitement mis en œuvre avant cette révocation.

Vos données sont susceptibles d'être utilisées pour la réalisation d'opérations techniques liées aux traitements de vos données personnelles, pour les besoins des finalités énoncées aux présentes. Cela inclut :

- les opérations techniques liées au redressement d'adresses ;

- l'attribution d'un identifiant numérique lié à vos données, afin que nous puissions interagir avec vous via différents supports de communication numérique (sites internet et applications mobiles, réseaux sociaux) y compris pour vous adresser des publicités ciblées,

- les opérations techniques, organisationnelles ou de cybersécurité liées à la détection d'anomalie et à la sécurisation de vos données ainsi que de nos systèmes d'information à partir desquels vos données sont traitées.

Vos données peuvent également faire l'objet d'échanges entre les différentes entités du groupe Carrefour pour les finalités ci-après définies.

Les données collectées dans le cadre du Site Portail et des services accessibles via le Site Portail pourront faire l'objet d'un traitement mutualisé, avec d'autres données vous concernant collectées via les services proposés par les autres entités du groupe Carrefour ou le cas échéant leurs partenaires. Ces données incluent :

vos données d'identification, vos données de contacts y compris électroniques ;

vos données d'achats, les avis que vous émettez;

vos profils clients, vos centres d'intérêts ;

les données de navigation sur les sites et applications mobiles du groupe Carrefour ou des sites et applications éditées par des entités tierces au groupe Carrefour (ex : sites visités, pages vues, bannières publicitaires adressées et/ou cliquées), ceci grâce à la technologie des cookies ou autres traceurs déposés par Carmila ou par des tiers, et ce dans le respect des autorisations que vous aurez éventuellement consenties;

Le recours à la mutualisation et à la combinaison de vos données poursuit des finalités bien définies, à savoir:

- vous faciliter l'accès aux services que vous avez souscrits auprès des différentes entités du groupe Carrefour, par exemple vous éviter d'avoir à saisir, lors de chaque nouvelle création de compte sur un site Carrefour, vos noms, prénoms, adresse e-mail ou autres données communes, ou pour vous permettre de naviguer d'un site Carrefour à un autre sans avoir besoin de re-saisir vos logins et mot de passe. Ces services pourront faire l'objet de conditions spécifiques soumises à votre acceptation, au fur et à mesure qu'ils vous seront proposés;
- permettre au service client de disposer d'un historique de vos échanges avec les différentes entités françaises du groupe Carrefour, pour pouvoir mieux vous répondre;
- nous permettre de mieux vous connaître dans votre relation avec l'écosystème des services et les différentes entités du groupe Carrefour, à travers la réalisation d'études et d'analyses visant à mieux comprendre vos attentes en termes de services, de produits, comprendre les évolutions et tendances de consommation et nous permettre d'adapter les offres auxquelles vous pourriez avoir accès;
- nous permettre de mieux vous connaître dans votre relation avec les différentes entités du groupe Carrefour, analyser et construire votre profil, afin de vous adresser des contenus, des offres et publicités personnalisées.

a. Pourquoi les traitements de vos données à caractère personnel ont-ils lieu ?

Vos données pourront faire l'objet d'un traitement pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

parce que cela est nécessaire pour fournir les services du Site Portail

dans le cadre de l'accord que vous aurez éventuellement formulé, par exemple pour nous permettre de communiquer auprès de vous sur nos offres et produits ou celles de tiers ;

dans le respect des intérêts, libertés et droits fondamentaux des personnes inscrites aux services du Site Portail parce que cela est nécessaire pour nous permettre à nous ou à nos partenaires de poursuivre nos intérêts légitimes tels que fidéliser notre clientèle, gérer de manière optimale notre relation avec nos clients, mieux les connaître et promouvoir auprès d'eux nos produits et services ou encore lutter contre la fraude et assurer notre défense en cas de contentieux.

b. Quelles données collectons-nous ?

Les données traitées dans le cadre du Site Portail sont issues:

de votre inscription: données figurant sur le formulaire de souscription telles que vos nom, prénom, date de naissance, coordonnées, et numéro(s) de carte(s) de fidélité Carrefour (si cette dernière information vous est demandée);

de l'utilisation des services du Services du Site Portail tels que des données permettant de vous identifier et de vous authentifier (logs de connexion, adresse IP), celles relatives aux achats, aux lieux et moments de commande et d'achat, à votre parcours de navigation sur le site, aux dates et horaires de consultation du site, données de localisation;

de l'utilisation de vos identifiants pour accéder à ou utiliser des services en ligne proposés par le Site Portail telles que données d'identification, coordonnées, données de localisation, informations relatives à la navigation ou aux publicités qui vous sont adressées;

des sites et applications mobiles éditées par des entités tierces: informations relatives à la navigation ou aux publicités qui vous sont adressées;

des réseaux sociaux de type facebook, linkedin, twitter ; En effet des échanges de données peuvent intervenir entre le Site Portail et les réseaux sociaux, lorsque par exemple vous êtes connectés au réseau social facebook sur votre ordinateur et vous consultez une page du site Portail. De même si vous cliquez sur le bouton twitter d'une page du site Portail, twitter collectera cette information. Si vous ne souhaitez pas de tels échanges, nous vous recommandons de vous déconnecter des réseaux sociaux avant de consulter le site Portail.

Des données vous concernant peuvent éventuellement nous être transmises par des tiers, telles que votre adresse postale ou électronique, des données relatives à votre profil, qui intégreront nos bases de données. Ces tiers ont collectés loyalement vos données et obtenu tout consentement requis avant toute transmission au Site Portail.

Nous pouvons éventuellement disposer de données issues de l'open Data.

À l'exception des données issues de l'open data, les autres données ne sont pas accessibles au public.

Les données peuvent être directement collectées auprès de vous-même ou via l'utilisation des services du Site Portail ou encore être issues des autres entités du groupe Carrefour ou éventuellement de nos partenaires ou de tiers.

Les données collectées sont indispensables pour permettre au Site Portail à leurs prestataires et/ou partenaires de fournir les services des services proposés via le Site Portail pour nous permettre de mieux vous connaître et interagir avec vous, proposer une relation facilitée avec l'écosystème du groupe Carrefour, ou pour vous adresser, nous ou nos partenaires, des contenus adaptés à votre profil et à vos centres d'intérêt.

c. Qui sera susceptible d'accéder à vos données ?

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, vos données pourront être transmises à tout ou partie des destinataires suivants:

personnes habilitées des services concernés au sein de Carmila (ex: services en charge du marketing, des études et analyses, des panels de consommateurs, du service clients, du contentieux, des affaires comptables et fiscales ou de l'informatique et de la sécurité des systèmes d'informations);

les régies publicitaires auxquelles nous faisons appel;

l'entite juridique du groupe Carrefour qui gere de maniere centralisee la base client;

La societe prestataire chargee de realiser les campagnes email

le programme de fidelite,

les prestataires et sous-traitants des societes du groupe Carrefour (ex: prestataires informatiques, prestataires intervenant dans le secteur de la publicite) ;

les annonceurs ou marques partenaires, mais dans ce cas ces derniers n'ont pas acces ni directement ni indirectement aux donnees vous concernant et seuls des donnees liees a votre profil sans qu'il soit possible de vous identifier directement ou indirectement, peuvent etre utilisees pour ces annonceurs

les societes qui gerent les centres commerciaux dans lesquels sont presents des magasins Carrefour;

les autorites administratives ou judiciaires le cas echeant dans le cadre du respect de nos obligations legales ou pour nous permettre d'assurer la defense de nos droits et interets.

d. Limitation de la duree de conservation de vos donnees:

Les donnees collectees vous concernant seront conservees pour la duree necessaire a l'accomplissement des finalites ci-dessus, augmentee du delai de la prescription legale.

Ainsi, a titre principal, vos donnees de compte (inscription) seront conservees pendant toute la duree de votre adhesion. Elles pourront ensuite etre conservees et traitees pendant 3 ans suivant le dernier contact de votre part, pour nous permettre de vous adresser des sollicitations commerciales.

Les donnees qui vous concernent sont susceptibles d'etre conservees plus longtemps au titre d'obligations legales specifiques ou au regard des delais de prescription legale applicables. A titre d'exemple, les donnees peuvent etre conservees pendant:

6 ans pour les documents fiscaux ;

10 ans pour les pieces comptables ;

toute la duree des contentieux et jusqu'à epuisement des voies de recours.

Enfin, en cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernees, les donnees relatives aux pieces d'identite peuvent etre conservees pendant les delais de prescription legale applicables, soit pendant une periode maximale de 3 ans.

e. Comment vos donnees sont-elles securisees ?

Carmila prend en compte, la nature des donnees personnelles et les risques que presentent les traitements, pour mettre en place les mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriees pour preserver la securite et la confidentialite des donnees personnelles et empecher qu'elles ne soient deformees, endommagees ou que des tiers non autorises y aient acces.

Carmila choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements. Les sous-traitants et les prestataires s'engagent à respecter des niveaux de confidentialité au moins identiques à ceux appliqués par Carmila.

f. Vos données sont-elles traitées en dehors de l'Union Européenne ?

Les différentes catégories de données collectées et traitées peuvent être transmises à des sociétés prestataires situées dans des pays hors Union Européenne tels que le Maroc, voire dans le cadre de prestations informatiques ou de l'exploitation de données en lien avec les réseaux sociaux. Pour sécuriser les transferts hors de l'Union européenne, nos sous traitant signent avec Carmila par exemple soit des clauses types définies par la Commission européenne afin d'encadrer les flux, soit son soumis à des règles internes contraignantes par les autorités qui contrôlent la protection des données personnelles, ou sont situés dans un pays disposant d'une législation offrant une protection adéquate.

g. Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (sauf si elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat, ou qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales ou constater ou exercer nos droits) lie aux données qui vous concernent, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Il est ici précisé qu'au titre du droit d'accès, Carmila pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée.

Vous disposez également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données que vous avez pu fournir, qui trouveront à s'appliquer dans certains cas. Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable de traitement y compris le profilage. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, Carrefour cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice. Vous pouvez également vous opposer pour tout traitement lié à la prospection (y compris le profilage lié à une telle prospection), ou retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé (le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement)

Carmila souhaite vous informer que le non renseignement ou la modification de vos données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes dans le cadre de l'exécution des services et que vos demandes au titre de l'exercice des droits sera conservées à des fins de suivi.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire à infos-donnees@carmila.com ou par voie postale à Service consommateur Carmila, 58 avenue Emile Zola, 92100 Boulogne Billancourt en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais

Nous vous informons par ailleurs de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », gérée par Opposetel, sur laquelle vous pouvez vous inscrire gratuitement ici: <https://conso.bloctel.fr/>.

Dans l'hypothèse où nous ne parviendrions pas à répondre à vos demandes d'une manière qui vous satisfasse, vous pouvez également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France la CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Tel : 01 53 73 22 22).

Délegué à la Protection des Données Personnelles :

Carmila a désigné un Délegué à la Protection des Données que vous pouvez contacter pour toutes questions relatives au traitement de vos données personnelles: Service consommateur Carmila, 58 avenue Emile Zola, 92100 Boulogne Billancourt.