

# Datenschutzrichtlinie

Die vorliegende Datenschutzrichtlinie wurde am 30.04.2021 aktualisiert.

## 1- Einleitung

Für uns ist der Schutz der Nutzerdaten unserer Website und die Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen von wesentlicher Bedeutung.

Die vorliegende Datenschutzrichtlinie ermöglicht es Ihnen, die von uns angewandten Grundsätze des Schutzes personenbezogener Daten besser zu verstehen. Wir bitten Sie, diese zur Kenntnis zu nehmen, bevor Sie uns Ihre personenbezogenen Daten übermitteln.

Clarins Schweiz mit Firmensitz Route de la Galaise 2, 1228 Plan-les-Ouates Schweiz ist für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten für die Website [www.clarins.ch](http://www.clarins.ch) verantwortlich.

Diese Datenschutzrichtlinie kann jederzeit aktualisiert werden. Alle Änderungen an dieser Datenschutzrichtlinie werden auf dieser Seite veröffentlicht. Wir empfehlen Ihnen, sie regelmässig zu lesen.

## 2- Wann erfassen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir erfassen Ihre personenbezogenen Daten, wenn:

- Sie unsere Website besuchen;
- Sie ein Konto auf unserer Website erstellen;
- Sie auf unserer Website oder in einer unserer zugelassenen Verkaufsstellen einen Einkauf oder eine Reservierung tätigen;
- Sie einen unserer Newsletter abonnieren;
- Sie an einem unserer Treueprogramme teilnehmen;
- Sie an Sonderaktionen teilnehmen, insbesondere an Gewinnspielen, Produkttests, Zufriedenheitsumfragen, Umfragen oder Marktstudien;
- Sie in den sozialen Netzwerken wie Instagram, Facebook, Pinterest oder Twitter Inhalte teilen und dabei den Hashtag #clarins oder sonstige von uns angebotene Hashtags benutzen;
- Sie uns in einem Institut/Spa oder in gewissen zugelassenen Verkaufsstellen des selektiven Vertriebsnetzwerks von Clarins besuchen;
- Sie uns kontaktieren, insbesondere wenn Sie uns anrufen oder eine Anfrage oder Reklamation bei unserem Kundendienst einreichen, wenn Sie Ihre Meinung über unsere Produkte und/oder Leistungen abgeben oder wenn Sie sich in Echtzeit mit anderen Besuchern austauschen;
- Sie Dritten Ihre Zustimmung gegeben haben, damit sie uns Sie betreffende Daten übermitteln.

## 3- Welche personenbezogenen Daten erfassen wir?

Wir sind der Ansicht, dass jegliche Informationen, mit denen Sie direkt oder indirekt identifiziert werden können, „personenbezogene Daten“ sind. Hauptsächlich werden wir die nachfolgenden personenbezogenen Daten erfassen:

- Daten über Ihre Identität, insbesondere Ihre Anrede, Ihren Namen, Ihre Vornamen, Ihre Anschrift, Ihre Telefonnummern, Ihre E-Mail-Adresse, Ihren Nutzernamen und Ihr Passwort, Ihr Geburtsdatum oder Ihr Alter;
- Daten über Ihre Zahlungsmittel, insbesondere Ihre Kreditkartennummer und ihr Gültigkeitsdatum;
- Daten über die Nachverfolgung unserer Geschäftsbeziehung, insbesondere Ihre Bestellnummer, Ihre Internettätigkeit, der Verlauf Ihrer Einkäufe, Ihrer Anfragen oder Ihrer Austausche mit unserem Kundendienst, Ihre Präferenzen und Interessen oder Informationen in Bezug auf eines unserer Treueprogramme;
- Daten über Ihre Konten in sozialen Netzwerken (Nutzername, Beschreibung, Ortung usw.), Uploads und Posts, wenn Sie Inhalte herunterladen oder den Hashtag #clarins oder sonstige von uns in sozialen Netzwerken angebotenen Hashtags verwenden;
- Daten von Inhalten (wie Fotos, Videos, Meinungen, Bewertungen, Kommentare)
- Angaben zu Wohlbefinden und Gesundheit (Anliegen, Hauttyp, Hautempfindlichkeit, Kontraindikationen usw.) vorbehaltlich Ihrer vorherigen und ausdrücklichen Zustimmung, insbesondere im Rahmen von Kosmetovigilanz oder Beauty-Beratungen bei Clarins oder einer Clarins Pflegebehandlung in einem unserer Institute/Spas;
- Daten über das Mithören und Aufzeichnen von Telefonaten, um Ihnen die bestmögliche Servicequalität zu bieten, insbesondere zu Schulungs- und Bewertungszwecken unserer Mitarbeiter und jener unseres Dienstleisters, der den Kundendienst übernimmt;
- Technische Daten, insbesondere Ihre IP-Adresse oder Browserinformationen;
- Sonstige Daten, die Sie im Rahmen einer Anfrage bei einer unserer Dienstleistungen übermitteln oder die wir von externen Dienstleistern erhalten haben können;

## 4- Warum werden Ihre personenbezogenen Daten erfasst?

Wir erfassen Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke:

- Verwaltung der Website und Verbesserung der Servicequalität. (*Berechtigte Interessen*);
- Verwaltung Ihrer Bestellungen (Bestellungen, Lieferungen, Rechnungen, Kundendienst usw.). (*Vertragserfüllung*);
- Verwaltung der Kundenbeziehung (CRM), insbesondere um Sie besser zu kennen und Ihnen individuelle Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen zu übermitteln (insbesondere per E-Mail, SMS, über die sozialen Netzwerke oder jeglichen anderen Kanal oder per Anzeige von gezielter Werbung auf den Websites und in den sozialen Netzwerken), um Ihre Teilnahme an unserem Treueprogramm zu verwalten. (*Zustimmung*). Diesbezüglich können wir Segmentierungen auf Grundlage Ihrer Gewohnheiten, Präferenzen und Ihres Kaufverhaltens durchführen, Ihr Surfverhalten und Ihre Suchanfragen auf unserer Website analysieren oder sonstige Massnahmen ergreifen, um unsere Datenbank besser auszurichten. (*Zustimmung oder berechtigte Interessen*). Zum Beispiel können wir bestimmte verschlüsselte Daten (E-Mail oder Telefonnummer) auf Plattformen von Drittanbietern importieren, um zu prüfen, ob Sie bereits eine Interaktion mit unseren Marken hatten und/oder an unseren Produkten und Dienstleistungen interessiert sein könnten, und um Ihnen personalisierte Werbung in sozialen Netzwerken unter Verwendung von Retargeting-Funktionen anzubieten. Durch die Erstellung eines Kontos können wir Ihr Kundenerlebnis individuell gestalten, wir erinnern Sie jedoch daran, dass Sie auf unserer Website ebenfalls eine Bestellung aufgeben können, ohne ein Konto zu erstellen.
- Durchführung von Analysen und Geschäftsstatistiken, um Marktveränderungen zu antizipieren (Business Intelligence, Datenvisualisierung, etc.), Messung Ihrer Zufriedenheit und F&E (*Berechtigte Interessen*);
- Messung der Performance von Affiliate-Kampagnen (*Zustimmung*);

- Prävention und Betrugserkennung, Kriminalitäts- und Prozessmanagement. Die von uns verwendeten Lösungen zur Betrugserkennung können vollständig automatisiert sein oder menschliche Eingriffe beinhalten. Wenn wir automatisierte Betrugserkennungslösungen verwenden, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um betrügerische Aktivitäten zu erkennen oder Zahlungen zu sichern und diesbezüglich automatisierte Entscheidungen zu treffen. Die Logik dieser automatisierten Entscheidungsfindung beruht auf der Anwendung von Betrugsanalyseregeln und -modellen auf unsere Geschäftsprozesse, um festzustellen, ob eine Handlung potenziell betrügerisch ist. Diese Verarbeitung kann rechtliche Auswirkungen haben, die Sie betreffen oder erheblich beeinträchtigen, insbesondere können wir den Abschluss eines Vertrags mit Ihnen ablehnen. Wir informieren Sie darüber, dass wir auch reCAPTCHA verwenden können, einen von Google bereitgestellten Dienst, um unsere Website vor Spam und Missbrauch zu schützen. Informationen darüber, wie Google die durch reCAPTCHA gesammelten Daten verwendet, finden Sie in den Datenschutzbestimmungen und Nutzungsbedingungen von Google. (*Berechtigte Interessen*);
- Bearbeitung Ihrer Anfragen und Beschwerden (Zustimmung);
- Verwaltung unerwünschter Wirkungen im Zusammenhang mit der Verwendung unserer Produkte (Kosmetovigilanz), Durchführung von Studien über die Sicherheit der Anwendung unserer Produkte und Ausübung Ihrer Rechte (Führung einer Opt-out-Liste) (Gesetzliche Verpflichtung);
- Wie anderweitig gesetzlich zulässig und/oder Ihnen von Zeit zu Zeit mitgeteilt.

## 5- Mit wem teilen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir verkaufen oder vermieten Ihre persönlichen Daten niemals zu Marketingzwecken an andere Unternehmen.

Clarins ist ein internationaler Konzern, der in vielen Ländern tätig ist. Die persönlichen Informationen die wir über Sie sammeln, werden von uns verwendet und können falls erforderlich für die in dieser Datenschutzrichtlinie genannten Zwecken an andere Unternehmen der Clarins-Gruppe weitergegeben werden, insbesondere an unseren Hauptsitz in Frankreich und/oder unsere Niederlassungen in Frankreich, Südafrika, Deutschland, Australien, Österreich, Benelux, Kanada, China, Südkorea, Dubai, Spanien, Hongkong, Irland, Italien, Japan, Malaysia, Mexiko, Portugal, Russland, Singapur, Schweiz, Vereinigtes Königreich und Taiwan. Jedes dieser Unternehmen kann Ihre personenbezogenen Daten auch unabhängig und in eigenem Namen für die in dieser Datenschutzrichtlinie genannten Zwecke verarbeiten und nutzen.

Sie können ebenfalls an Dienstleister übermittelt werden, die für ihre Fachkenntnis und ihre Zuverlässigkeit ausgewählt wurden und in unserem Namen und laut unseren Anweisungen handeln, insbesondere um Ihnen Dienstleistungen zu erbringen (Verarbeitung und Versand der Bestellungen, sichere Zahlung, Verwaltung des Kundendienstes, Durchführung von Wartungsarbeiten und technischen Weiterentwicklungen, Verwaltung der Meinungen über unsere Produkte und Dienstleistungen, Spamschutz, individuelle Gestaltung der Inhalte, Besuchsanalysen, Verwaltung digitaler Kampagnen usw.). Wir erlauben es diesen Dienstleistern lediglich, Ihre personenbezogenen Daten in Fällen zu nutzen, in denen dies für die Erbringung der Dienstleistungen in unserem Namen notwendig ist oder damit die gesetzlichen Anforderungen eingehalten werden. Darüber hinaus sind wir bestrebt, den durchgehenden Schutz Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten.

Diese Dritten können aus Ländern stammen, die nicht der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft („EWG“) angehören, insbesondere aus Ländern, die nicht denselben Datenschutz bieten wie Ihr Wohnsitzland. In diesem Fall und insofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist, werden wir dafür sorgen, dass:

- wir entweder Ihre ausdrückliche und eindeutige Zustimmung erhalten, Ihre personenbezogenen Daten mit diesen Dritten zu teilen;
- oder Verträge über die Datenübertragung abschliessen, die mindestens den Muster-Vertragsklauseln der Europäischen Kommission entsprechende Klauseln aufweisen;
- oder wir uns an von den zuständigen Behörden zugelassene verbindliche interne Datenschutzvorschriften (BCR) halten;

Schliesslich können wir ebenfalls Ihre personenbezogenen Daten an lokale Behörden übermitteln, wenn dies von Gesetzes wegen oder im Rahmen einer Untersuchung und laut den geltenden Vorschriften vorausgesetzt wird.

## **6- Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Clarins setzt in Anbetracht der Daten und der Risiken, die mit ihrer Verarbeitung einhergehen, angemessene technische und organisatorische Massnahmen um, um die Sicherheit und Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten und insbesondere zu verhindern, dass sie verändert oder beschädigt werden oder dass unbefugte Dritte Zugriff auf sie haben.

Diese Massnahmen können insbesondere die nachfolgenden Praktiken umfassen: begrenzter Zugriff auf die Daten durch die Mitarbeiter der hierzu aufgrund ihrer Funktionen befugten Abteilungen, vertragliche Garantien bei Zurückgreifen auf einen externen Dienstleister, Datenschutzfolgenabschätzungen, regelmässige Untersuchungen unserer Praktiken und Datenschutzrichtlinien und/oder Massnahmen für physische und/oder logische Sicherheit (sicherer Zugang, Authentifizierung, Backups, Antivirenprogramme, Firewall, Pseudonymisierung, Verschlüsselung, usw.).

## **7- Wie lautet unsere Politik in Bezug auf Minderjährige?**

Die Website ist nicht für Minderjährige bestimmt.

Wir erfassen oder verarbeiten keinesfalls bewusst personenbezogene Daten von Minderjährigen. Sollten wir von der Erfassung von personenbezogenen Daten von Minderjährigen ohne die vorherige Zustimmung des Inhabers der elterlichen Verantwortung Kenntnis erlangen, werden wir die angemessenen Massnahmen ergreifen, um die Person zu kontaktieren und gegebenenfalls diese personenbezogenen Daten von unseren Servern und/oder jener unserer Dienstleister zu löschen.

## **8- Wie lautet unsere Cookie-Richtlinie?**

Um mehr über unsere Cookie-Politik zu erfahren, bitten wir Sie diese [hier](#) einzusehen.

## **9- Wie werden die Inhalte verwaltet, die Sie in den sozialen Netzwerken mit Nutzung der von uns angebotenen Hashtags teilen?**

Sie können sich dazu entscheiden, die von uns angebotenen Hashtags zu nutzen, um Ihre Inhalte in den sozialen Netzwerken wie Instagram, Facebook, Pinterest oder Twitter zu taggen.

Durch die Nutzung dieser Hashtags anerkennen und akzeptieren Sie, dass Ihre Inhalte auf unserer Website veröffentlicht und benutzt werden können, um auf unsere Produkte oder Dienstleistungen zu verweisen.

Wir erinnern Sie daran, dass die von Ihnen in den sozialen Netzwerken veröffentlichten Informationen von anderen Person auf der ganzen Welt eingesehen, benutzt und gespeichert werden können, insbesondere in Ländern, in denen es keinen angemessenen Datenschutz gibt, wie er in Ihrem Wohnsitzland definiert ist.

Wir weisen Sie ebenfalls darauf hin, dass durch die Veröffentlichung eines Inhalts und der gleichzeitigen Nutzung eines unserer Hashtags Ihre Nutzung der sozialen Netzwerke ausschliesslich der allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser sozialen Netzwerke unterliegt. Wir bitten Sie, diese zur Kenntnis zu nehmen und sie regelmässig aufzurufen, um sich über allfällige Änderungen zu informieren.

Sollten Sie es wünschen, dass einer Ihrer Inhalte nicht mehr auf unserer Website angezeigt wird, löschen Sie diesen bitte vom sozialen Netzwerk oder benutzen Sie nicht mehr unsere Hashtags.

## **10- Wie lange werden Ihre personenbezogenen Daten aufbewahrt?**

Wir achten darauf, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht länger als für die in der vorliegenden Datenschutzrichtlinie angegebenen Zwecke oder gemäss den Bestimmungen der geltenden Gesetze notwendig aufbewahrt werden.

Allgemein gilt:

- Die Daten von potenziellen Kunden/Kunden werden, insofern kein Widerspruch oder kein Antrag auf Löschung Ihrerseits vorliegt, drei Jahre ab Ihrer Erfassung oder dem letzten Kontakt oder dem Ende der Geschäftsbeziehung aufbewahrt. Nach Ablauf dieser Frist können wir mit Ihnen erneut Kontakt aufnehmen, um zu klären, ob Sie weiterhin Angebote erhalten möchten. Sollten Sie dem nicht ausdrücklich zustimmen, werden die Sie betreffenden Daten gelöscht oder gemäss den geltenden Bestimmungen archiviert.
- Daten aus Ausweisdokumenten können im Falle der Ausübung Ihrer Rechte ein Jahr lang aufbewahrt werden.
- Die Bankdaten werden nach der Durchführung der Transaktion gelöscht oder als Nachweis gemäss den geltenden Bestimmungen archiviert. Vorbehaltlich Ihrer ausdrücklichen Zustimmung können Ihre Daten bis zum Ablauf des Gültigkeitsdatums der Bankkarte aufbewahrt werden. Ihre Kartenprüfnummer wird von uns niemals aufbewahrt.
- Daten, die für die Durchführung von Analysen und Geschäftsstatistiken erforderlich sind, können bis zu fünf Jahre aufbewahrt werden.

- Die Daten, mit denen ein Recht oder ein Vertrag nachgewiesen werden kann oder die für die Einhaltung einer gesetzlichen Pflicht aufbewahrt werden, werden gemäss den geltenden Bestimmungen archiviert.

## **11- Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten und wie können Sie uns kontaktieren?**

Wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Telefonnummer oder Ihre Anschrift mitteilen, können Sie regelmässig Postsendungen, Anrufe oder Nachrichten von uns über unsere Produkte, Dienstleistungen oder zukünftige Veranstaltungen erhalten. Sie können sich jederzeit von unseren Mailinglisten abmelden, indem Sie uns unter der unten angegebenen Adresse kontaktieren, auf den Abmeldelink in unseren E-Mails klicken oder auf eine unserer SMS mit "STOP" antworten. Sie können ebenfalls jederzeit Ihre Präferenzen in Ihrem Konto ändern.

Gemäss der geltenden Vorschrift haben Sie ein Recht auf Zugriff, Berichtigung, Löschung und Übertragbarkeit der Sie betreffenden Informationen sowie ein Recht auf Widerspruch und Beschränkung der Verarbeitung. Sie können Ihre Zustimmung jederzeit widerrufen. Sie können ebenfalls Anweisungen in Bezug auf die Aufbewahrung, die Löschung und die Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten nach Ihrem Tod abgeben. Um diese Rechte auszuüben, müssen Sie uns einen diesbezüglichen Antrag zusammen mit einer Kopie Ihres Ausweispapiers übermitteln, auf dem Ihre Unterschrift zu sehen ist:

- Per E-Mail an den [Kundenservice](#)
- Auf dem Postweg an die nachfolgende Adresse:

Clarins SA – Kundenservice  
Route de la Galaise 2  
1228 Plan-les-Ouates

Wir teilen Ihnen die nach Ihrem Antrag getroffenen Massnahmen schnellstmöglich und in jedem Fall innerhalb von einem Monat ab dessen Empfang mit. Wir behalten uns jedoch die Möglichkeit vor, offensichtlich unbegründeten oder exzessiven Anträgen nicht stattzugeben.

Gemäss der geltenden Vorschrift können Sie ebenfalls bei der zuständigen Datenschutzbehörde eine Reklamation abgeben oder ein Rechtsmittel einsetzen, sollten Ihre Daten missbraucht werden.

Federal Data Protection and Information Commissioner (FDPIC)  
Feldeggweg 1  
CH - 3003 Berne Switzerland  
[www.edoeb.admin.ch](http://www.edoeb.admin.ch)

Für jegliche Fragen in Bezug auf die vorliegende Datenschutzrichtlinie für die Schweiz oder Frankreich bitten wir Sie, unseren Datenschutzbeauftragten zu kontaktieren:

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