

Données personnelles

La présente politique de respect de la vie privée a été mise à jour le 22/11/2019.

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 Suisse dont le siège social est situé à Route de la Galaise 2, 1228 Plan-les-Ouates Suisse, et Clarins SAS dont le siège social est situé au 9 rue du Commandant Pilot, 92200 NeuillysurSeine, France sont responsables du traitement des données personnelles pour le site www.clarins.ch.

La présente politique de respect de la vie privée peut être mise à jour à tout moment par nos soins. La date de sa plus récente version figurera sur cette page. Nous vous invitons à vous y référer régulièrement.

Veillez noter qu'en utilisant le site www.clarins.ch, vous nous autorisez à collecter, enregistrer, organiser, conserver, utiliser et/ou transférer les données personnelles vous concernant conformément à la présente politique de confidentialité.

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 agréés ;
- vous souscrivez à 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 agréés 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 noms d'utilisateur et mots 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, votre activité sur Internet, 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 (photographies, vidéos, avis, commentaires, etc.) ;
- données de bien-être (préoccupation beauté, type de peau, sensibilité cutanée, contreindications, etc.) sous réserve de votre consentement préalable et explicite, notamment dans le cadre de la cosmétovigilance ou lors 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 et de nos employés ou de ceux de notre prestataire en charge de la gestion du Service Client ;
- 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. Ces traitements sont nécessaires aux fins de l'intérêt légitime susmentionné ;
- Gestion de vos commandes (commandes, livraisons, factures, service après-vente, etc.). Ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ;
- 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, sur les réseaux sociaux 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, pour analyser et anticiper le marché afin d'adapter nos produits et services et répondre au mieux à vos besoins. 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. Par exemple, nous pouvons importer sur Facebook une liste contenant des données cryptées (courriel ou numéro de téléphone) afin d'identifier les utilisateurs qui ont déjà eu une interaction avec nos marques et/ou sont susceptibles d'être intéressés par nos produits et services et de leur fournir une publicité personnalisée sur les réseaux sociaux. 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. Ces traitements sont réalisés sous réserve de votre consentement ou nécessaires aux fins des intérêts légitimes susmentionnés ;
- Affectation d'une publicité à une transaction commerciale particulière pour la facturation des campagnes d'affiliation. Ce traitement est nécessaire aux fins de l'intérêt légitime susvisé ;
- Interaction sociale. Ce traitement est réalisé sous réserve de votre consentement ;
- Le cas échéant, prévention et détection des fraudes, prévention, gestion et suivi des impayés, des infractions constatées sur les lieux de vente et des contentieux. Les solutions de détection des fraudes que nous utilisons peuvent être entièrement automatisées ou impliquer une intervention humaine. Nous vous informons que nous utilisons également reCAPTCHA, un service fourni par Google pour protéger notre site du spam et des abus. Pour plus d'informations sur la façon dont Google utilise les données collectées par le biais de reCAPTCHA, vous pouvez consulter les Règles de confidentialité et les Conditions d'utilisation de Google. Ces traitements sont nécessaires aux fins de l'intérêt légitime susmentionné ;
- Gestion de vos demandes (échantillon, conseils, opération promotionnelle, réclamations, droit d'accès, de rectification, d'opposition, etc.). Ces traitements sont réalisés sous

réserve de votre consentement ou nécessaires aux fins des intérêts légitimes susmentionnés.

- Si la loi le permet et/ou si nous devons vous en aviser de temps à autre.

5 - Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous ne vendons, louons ou cédon jamais vos données personnelles à d'autres entreprises à des fins de prospection commerciale. Clarins est une entreprise internationale présente dans de nombreux pays et dont le siège social est situé en France. Les données personnelles que nous collectons sont destinées à Clarins et à Clarins France et sont susceptibles d'être communiquées à l'ensemble des sociétés Clarins dans la mesure où cela s'avère nécessaire et en particulier 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, HongKong, Irlande, Italie, Japon, Malaisie, Mexique, Portugal, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Suisse et Taiwan.

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, prévention des spams, gestion des avis sur nos produits et services, personnalisation des contenus, analyses d'audience, gestion des campagnes digitales, 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 ;
- soit de s'assurer que ces tiers sont des entreprises ayant adhéré au EU-U.S. Privacy Shield et enregistrées comme telles auprès de l'administration américaine.

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, etc.).

7 - Quelle est notre politique relative aux mineurs ?

Le site www.clarins.ch 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, 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 ?

Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies, nous vous invitons à consulter notre [Politique relative aux cookies](#).

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.
- Les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées 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 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 événements à venir. Vous pouvez vous désabonner à tout moment de nos listes de diffusion en nous contactant à l'adresse ci-dessous ou en suivant le lien « Désabonnement » contenu dans chacun de nos e-mails. Vous pouvez également modifier à tout moment vos préférences dans votre compte.

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 votre identité :

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

Clarins SA – Service Client
Route de la Galaise 2
1228 Plan-les-Ouates Suisse

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.

Pour toutes questions relatives à la protection des données en Suisse ou en France, 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

The Clarins logo is displayed in white, serif, all-caps font on a solid red rectangular background.