La Protection des données chez Fratelli Carli

Notre politique de confidentialité

en application des arts. 13 et 14 du Règlement européen 679/2016 (« RGPD »)

TABLE DES MATIÈRES

OBJECTIF ET STRUCTURE DU PRESENT DOCUMENT 1

A QUI CE DOCUMENT EST ADRESSE 2

QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET COMMENT LE CONTACTER 2

QUELLE EST LA SOURCE DES DONNEES QUE NOUS TRAITONS 2

QUEL EST LE CARACTERE DE LA FOURNITURE DES DONNEES ET QUELS GENRES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT TRAITES 3

QUELLES SONT LES FINALITES DES TRAITEMENTS ET LEUR BASES JURIDIQUES 3

QUI SONT LES DESTINATAIRES DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 12

QUELS TRANSFERTS DE DONNEES AU DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN 13

POUR COMBIEN DE TEMPS NOUS CONSERVONS LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 13

COMMENT LA PERSONNE CONCERNEE PEUT S'OPPOSER AU TRAITEMENT OU RETIRER SON CONSENTEMENT 13

COMMENT LA PERSONNE CONCERNEE PEUT DEMANDER L'EFFACEMENT DE SES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 14

ESPACE RESERVE « CONFIDENTIALITE » : QUE'EST-CE QUE C'EST ET COMMENT ON L'EMPLOIE 14

L'EXERCICE DES DROITS ET LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES (DPD) 14

LES INSTRUMENTS DE PROTECTION EXTERNES 15

OBJECTIF ET STRUCTURE DU PRESENT DOCUMENT

Le présent document fournit les informations sur les traitements de données à caractère personnel que nous effectuons au titre des arts. 13 ou bien 14 du Règlement européen 679/2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (**"RGPD"**).

Il constitue notre **politique de confidentialité de référence, et intègre les éventuelles informations fournies de façon spécifique** dans les cas où, pour des raisons de contexte et/ou d'espace et/ou d'opportunité, l'on doit être plus concis.

Le présent document est mis à jour périodiquement.

Il est organisé en chapitres : chaque titre de la table des matières peut être cliqué pour accéder directement au contenu correspondant.

A QUI CE DOCUMENT EST ADRESSE

Ce document se réfère aux traitements de données à caractère personnel que nous effectuons à l'égard des clients, des clients potentiels et des utilisateurs du **site web** **www.oliocarli.fr** ("Personnes concernées").
En revanche, les traitements de données à caractère personnel collectées à l'occasion d'événements ou d'initiatives limitées ou occasionnelles (par exemple, concernant les visiteurs de la Musée de l'Olivier Carlo Carli en Italie, ou les participants à des événements dans nos magasins « Emporio »), font l'objet d'informations dédiées fournies à ces occasions.

QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET COMMENT LE CONTACTER

Le Responsable du traitement des données est **Fratelli Carli S.p.A. S.B., ayant siège à 18100 Imperia (Italie), via Garessio 11**.

Pour quelques traitements sur l'internet pour des finalités de marketing direct et de personnalisation des annonces, nous pourrons agir en tant que Responsable Conjoint avec d'autres Responsables. Pour plus d'information l'on peut consulter les chapitres « Affiliation Marketing « et « Personalisation des annonces par les fournisseurs de réseaux sociaux (SMP) et le réseau Google. Cas Responsabilité conjointe » ci-dessous.

QUELLE EST LA SOURCE DES DONNEES QUE NOUS TRAITONS

Les données à caractère personnel sont collectées principalement **auprès de la personne concernée,** à laquelle on fournit des informations concises dans le contexte spécifique de la collecte, contenant une référence explicite, via des liens et/ou des codes QR, à cette politique de confidentialité.

Dans quelques cas nous recevons des données à caractère personnel de la personne concernée **de la part de tiers**. En particulier :

- Dans les cas de cadeaux de nos produits (« services cadeaux »)
  Lorsque nous envoyons un cadeau de nos produits à la personne concernée à la demande d'un ami, ou bien d'un membre de la famille ou d'une connaissance de la personne concernée.

- En cas de relations familiales entre clients
  Lorsque des informations nous sont fournies par les personnes concernées elles-mêmes sur leurs relations avec des personnes qui
  - ont acheté chez nous, ou
  - ont exprimé un intérêt pour nos produits, ou
  - pourraient être intéressées par nos produits.

Dans ces cas, nous pourrons conserver ces informations dans notre système de gestion de la relation client (*Customer Relationship Management*).

- En cas de campagnes marketing par e-mail et sms

  Au cas où ces campagnes seraient menées sur des bases de données d'adresses électroniques (e-mail) ou de numéros de téléphone qui nous soient fournies par des sociétés spécialisées. Dans ces cas, nous fournissons aux personnes concernées des informations spécifiques, conformément à l'article 14 du RGPD.

QUEL EST LE CARACTERE DE LA FOURNITURE DES DONNEES ET QUELS GENRES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT TRAITES

Sauf dans les cas où le traitement est requis par la loi, la fourniture par la personne concernée de ses données à caractère personnel (coordonnées personnelles, données de contact, ou de navigation sur notre site web) est volontaire, mais elle est indispensable pour nous permettre d'exécuter les commandes ou les services demandés.

QUELLES SONT LES FINALITES DES TRAITEMENTS ET LEUR BASES JURIDIQUES

a) Enregistrement sur notre site web

En particulier, nous faisons référence à à la création d'un compte sur le site oliocarli.fr.

La **base légale** est l'exécution du contrat (ou des mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée) (art. 6, paragraphe 1, point b) du RGPD).

b) Gestion des commandes, des livraisons, des paiements et des services liés à l'assistance à la clientèle (y compris les retours et les remboursements)

En particulier, l'on se réfère aux finalités de :

- **Vente et livraison de la marchandise et gestion du service à la clientèle (y compris les retours de colis et les remboursements)**

  Pour cette finalité, la **base juridique** est l'exécution du contrat ; ou bien l'exécution de mesures précontractuelles prise à la demande de la personne concernée (art. 6, paragraphe 1, point b) du RGPD).

  En outre, dans le cadre de cette finalité, nous pouvons noter toute **relation de notre client avec d'autres personnes** (par exemple, des membres de la famille) afin de mieux gérer la collecte de la commande (par exemple, si un parent commande en son nom), ou la bonne livraison des produits (si le nom d'un membre de la famille est communiqué pour la livraison).

La **base juridique** de ce traitement est notre intérêt légitime (art. 6, paragraphe 1, point f) du RGPD) à gérer au mieux les commandes, les paiements et les livraisons.

- **Service " Présentez-nous à un ami ".** Dans ce cas, qui permet à l'utilisateur enregistré sur le site de générer un code à partager avec un ami intéressé par l'achat de nos produits, nous enregistrons leur relation d'amitié afin de permettre à chacun de bénéficier des avantages promotionnels correspondants. Il en va de même lorsque le code est reçu par des clients ayant accès à nos tarifs par courrier, toujours dans le but de le partager avec un ami intéressé par l'achat de nos produits ; dans ce cas, il appartient toutefois à ce dernier, qui en bénéficie, d'informer le client parrain de nous avoir communiqué son identité, nécessaire pour lui permettre de profiter de son avantage promotionnel.

  Dans tous les cas, il est requis que le nouveau client ait une adresse postale différente de celle de l'utilisateur ou du client parrain.

  La base juridique de ce traitement repose sur l'exécution du contrat ou sur l'exécution de mesures précontractuelles demandées par l'Intéressé (art. 6, par. 1, lett. b) du RGPD).

- **Service cadeaux**. Dans ce cas, la **base juridique** est l'intérêt légitime du tiers (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD) à faire des cadeaux à des amis, à des membres de la famille ou à des connaissances à qui nous envoyons ensuite nos produits.

- **Tâches administratives et comptables**. Pour cette finalité, la base juridique est le respect des obligations légales (article 6, paragraphe 1, point c), du RGPD).

c) Marketing direct

PAR COURRIER TRADITIONNEL (papier)

- **Si la personne concernée est un client à nous**
  Périodiquement on prévoit l'envoi de matériel promotionnel ou informatif (listes de prix), ainsi que de questionnaires concernant les produits que la personne concernée a achetés ou de produits similaires, pour nos enquêtes statistiques de marché (effectuées sur des données agrégées).

  La **base juridique** est notre intérêt légitime (art. 6, paragraphe 1, point f) du RGPD) - en tant que vendeurs avec un modèle de vente à distance et de distribution directe - à faire connaître nos produits et nos offres. Dans le cadre de cette finalité, nous pourrons noter dans notre CRM les éventuelles relations familiales à la même adresse de la personne concernée, afin d'éviter une multiplication des envois de matériel d'information aux autres membres de la famille, qui constituerait une répétition inutile (ainsi qu'un gaspillage de papier), si le destinataire le partage déjà avec ses proches.

  La **base juridique** de ce traitement est l'intérêt légitime à éviter la duplication et le gaspillage de matériel d'information.

- **Si la personne concernée n’est pas notre client**
  Mais nous a demandé de recevoir notre matériel promotionnel ou informatif, la **base juridique** pour l'envoi de ce matériel est l'exécution de mesures précontractuelles prises à sa demande (article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD) et, pour les éventuels envois ultérieurs, notre intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD) à continuer à effectuer du marketing direct, sans préjudice de la possibilité pour la personne concernée de s'y opposer.

PAR COURRIEL

- **Si la personne concernée est un client à nous** et dans le cadre de la vente de nos produits, c'est-à-dire à l'occasion de son premier achat ou à l'un des moments ultérieurs de la relation commerciale avec nous (enregistrement sur le site, deuxième achat en ligne ou à travers un bon de commande ou achat dans un de nos magasins « Emporio », etc.), il nous a communiqué son adresse électronique, nous pourrons l'utiliser pour lui envoyer

  a) des communications promotionnelles de produits similaires à ceux déjà achetés, ou placés dans le panier mais non achetés ; des promotions « à échéance », c'est-à-dire liées à des circonstances temporaires, ou communications « non profilées », avec le même contenu pour l'ensemble de leurs destinataires ;

  b) des invitations à rédiger un avis sur Trustpilot, visant à décrire l'expérience d'achat qu’on a eue avec nous ;

  c) des questionnaires pour nos enquêtes statistiques (réalisées sur des données agrégées) ;

  d) des invitations à acheter par la suite les produits placés dans le panier mais non encore achetés.

  e) Invitations à fournir, si vous le souhaitez, d’autres données à caractère personnel (par exemple la date de naissance), afin de recevoir des offres personnalisées par les canaux autorisés.

  La base juridique de ces envois est l’art. 130, paragraphe 4 du Décret Législatif italien 196/2003 (Code pour la Protection des Données à Caractère Personnel italien). La personne concernée pourra à tout moment s’opposer à ces envois dans la manière décrite dans le chapitre « Comment la personne concernée peut s’opposer au traitement ou retirer son consentement » ci-dessous.

- **Si la personne concernée n’est pas notre client** et nous a néanmoins fourni son adresse électronique lors de son enregistrement sur le site, nous pouvons l'utiliser pour lui envoyer :

  a) des communications promotionnelles de nos produits, y compris ceux placés dans le panier mais non achetés, ou similaires, y compris des promotions « à échéance », c'est-à-dire liées à des circonstances temporaires, ou communications « non profilées », avec le même contenu pour l'ensemble de leurs destinataires ;

  b) des questionnaires pour nos enquêtes statistiques (réalisées sur des données agrégées) ;

  c) des invitations à acheter par la suite des produits placés dans le panier mais non encore achetés ;

• **Si la personne concernée n'est pas notre client** et nous a fourni son adresse e-mail en remplissant l'un de nos coupons contenant des offres promotionnelles que nous publions occasionnellement sur notre site, nous pourrons l'utiliser pour lui envoyer des communications promotionnelles concernant nos produits, y compris ceux ajoutés au panier mais non achetés, ou similaires, même « à terme », c'est-à-dire liées à des circonstances temporaires ou « non profilées », ayant un contenu identique pour l'ensemble des destinataires.

La base juridique de tous ces envois est le consentement exprès, conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre a) du RGPD.

- **Si la personne concernée est un client potentiel** dont l'adresse électronique fait partie d'une base de données d'adresses qui nous est fournie par des entreprises spécialisées, nous pouvons l'utiliser pour lui envoyer des communications promotionnelles sur nos produits.

  La **base juridique** de cet envoi est le consentement préalable donné à l'entreprise spécialisée de communiquer son adresse électronique à des tiers Responsables autonomes - y compris notre société - afin qu'ils puissent l'utiliser pour proposer leurs produits et/ou services.

PAR SMS

- **Si la personne concernée est un client à nous**
  recevra nos messages commerciaux ou visant à vérifier (à nos fins seulement statistiques, sur des données agrégées) son appréciation ou intérêt pour les produits achetés ou des produits similaires, seulement si, à travers l'un des différents moyens disponibles, il nous a donné son accord pour pouvoir le contacter.

- **Si la personne concernée est un client potentiel**
  recevra nos messages commerciaux seulement si, à travers l'un des différents moyens disponibles, il nous a donné son accord pour pouvoir le contacter selon cette modalité ; dans le cas de campagnes de marketing par SMS où le numéro de téléphone provient d'une base de données de contacts qui nous est fournie par des entreprises spécialisées, la personne concernée ne recevra nos SMS que si elle a donné son accord à l'entreprise spécialisée pour communiquer son numéro de téléphone à des tiers Responsables autonomes - y compris notre société - afin que ces derniers puissent l'utiliser pour proposer leurs produits et/ou services par SMS.

Base juridique du traitement pour ces finalités est le consentement de la personne concernée (article 6, paragraphe 1, point a), du RGPD), complètement libre et qui peut être exprimé de façon spécifique et dégagé pour chacun des canaux de contact potentiel proposés.

d) Vérification que la personne concernée n'apparaisse pas dans des listes de clients potentiels

La vérification que la personne concernée ne soit pas présente dans des listes de clients potentiels destinataires de nos communications promotionnelles est faite au but d'éviter de doubles communications.

Pour cette finalité, la **base juridique** est notre intérêt légitime à éviter les doublons dans l'envoi de matériel promotionnel (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD).

e) Marketing numérique

AFFILIATION MARKETING

Nous menons des activités de marketing numérique par l'intermédiaire de divers fournisseurs, y compris des fournisseurs de médias sociaux. Par le biais d'un cookie/élément de suivi téléchargé sur l'appareil des utilisateurs qui visitent notre site et qui nous ont donné leur accord pour les cookies de marketing, nos fournisseurs traitent des données non directement identifiables afin de les agréger et de nous fournir des rapports sur les performances de nos campagnes qu'ils affichent sur leurs réseaux d'éditeurs. Certains fournisseurs ont été désignés comme sous-traitants pour le traitement des données, tandis que d'autres agissent en tant que Responsables conjoints avec nous. En ce qui concerne ce dernier cas, bien que la personne concernée puisse exercer ses droits à l'égard de chaque Responsable conjoint, nous sommes le principal point de contact. Les grandes lignes des accords entre Responsables conjoints sont mises à la disposition de la personne concernée auprès de notre DPD (voir le chapitre correspondant ici), tandis que la liste des cookies est publiée dans notre Politique sur les cookies.

La **base juridique** est le consentement de l'utilisateur aux cookies de marketing et de profilage. Notre politique sur les cookies est disponible ici.

Aux cas où nous agissons en tant que Responsable conjoint avec notre fournisseur, et seulement au cas où le modèle de paiement du service l'exige, nous partagerons avec notre fournisseur des données n'identifiant pas directement la personne concernée, permettant de retracer la vente de produits de Fratelli Carli jusqu'à la campagne publicitaire qui l'a générée.

La **base juridique** de ce traitement est l'intérêt légitime des Responsables conjoints, lié à la nécessité de rémunérer le fournisseur, lorsque le contrat de service se fonde sur un modèle qui prévoit une commission pour chaque vente dérivée des activités du fournisseur.

CAMPAGNES DE MARKETING NUMÉRIQUE UTILISANT LES AVIS PUBLIÉS SUR TRUSTPILOT PAR NOS CLIENTS

Dans le cas où vous auriez rédigé un avis sur Trustpilot concernant votre expérience d'achat avec nous, nous pourrions utiliser son contenu – ainsi que les informations publiques de votre profil enregistré sur Trustpilot – comme matériel créatif pour nos campagnes de marketing numérique.

À cette fin, la **base juridique** est notre intérêt légitime à faire connaître la qualité de nos services et la satisfaction des clients qui en découle (art. 6, paragraphe 1, point f) du RGPD).

f) Personnalisation des propositions promotionnelles et de l'éventuelle assistance commerciale

La personnalisation des propositions commerciales varie en fonction des informations qui sont combinées entre elles et utilisées pour créer des groupes homogènes d'utilisateurs (« clusters »). En particulier, nous pourrons effectuer les suivants types de personnalisation :

PERSONNALISATION SUR LA BASE DES COMPORTEMENTS D'ACHAT (profilage standard)

Nous utilisons des systèmes qui associent automatiquement les informations relatives aux précédentes commandes de produits faites par la personne concernée et celles de groupes de clients similaires, ce qui nous permet de proposer à la personne concernée des produits qui nous semblent correspondre à ses préférences d'achat.

La **base juridique** de ce traitement est notre intérêt légitime (art. 6, paragraphe 1, point f) du RGPD) à faire connaître à la personne concernée des offres de vente les plus proches à ses intérêts.

Le client pourra s'opposer au profilage standard à tout moment, y compris à partir de la section « Confidentialité » (voir chapitre correspondant ci-dessous) de son espace privé sur notre site. En cas d'opposition, nous ne serons plus en mesure de lui proposer des offres personnalisées. L'opposition empêchera aussi la mise en œuvre (ou la poursuite, si elle est déjà en cours) du profilage intégré (voir le chapitre suivant).

PERSONNALISATION SUR LA BASE DES COMPORTEMENTS DE NAVIGATION SUR L'INTERNET, D'ACHAT ET DE CONSULTATION DE NOS COMMUNICATIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE (profilage intégré)

Avec le consentement du client - enregistré et authentifié sur notre site – qu'il nous a fourni par le biais d'une bannière dédiée, nous pourrons analyser - lorsqu'il accède à son espace réservé sur notre site web, ou navigue sur les plateformes des médias sociaux que nous utilisons (y compris notre page Facebook) - certaines de ses données à caractère personnel et les agréger, à l'aide d'instruments électroniques. L'analyse prend en compte son comportement de navigation sur notre site et dans nos pages sociales, son comportement d'achat et son comportement de consultation de nos e-mails promotionnels.

La **base juridique** de ce traitement est donc le consentement du client enregistré et authentifié (art. 6, paragraphe 1, point a) du RGPD).

Le client enregistré sur le site peut à tout moment retirer son consentement au profilage intégré, y compris à partir de la section « Confidentialité » (voir dans le chapitre correspondant ici) de son espace privé. Ce retrait n'aura pas d'effet sur la poursuite du profilage standard, à moins que le client ne s'oppose aussi à celle-ci.

PERSONNALISATION SUR LA BASE DES COMPORTEMENTS DE NAVIGATION (utilisateurs non authentifiés)

En élaborant automatiquement les comportements de navigation des utilisateurs non authentifiés sur notre site, nous cherchons à rapprocher en temps réel notre communication publicitaire aux

intérêts de l'utilisateur et à simplifier l'utilisation du site, en l'adaptant aux besoins et aux pages visitées de chaque utilisateur non authentifié.

La **base juridique** de ce traitement est le consentement exprimé par l'utilisateur (art. 6, paragraphe 1, point a) du RGPD) par le biais de la bannière de cookies affichée à cet effet, et/ou par le biais du centre de préférence des cookies, accessible à partir de notre Politique sur les cookies (disponible ici).

PERSONNALISATION DES ANNONCES PAR DES FOURNISSEURS DE MÉDIAS SOCIAUX (SMP) ET LE RÉSEAU GOOGLE. CAS DE RESPONSABILITÉ CONJOINTE

Si la personne concernée est un utilisateur inscrit sur le Site ou un client

Nous sommes également présents sur des espaces numériques autres que le site web (par exemple, sur les moteurs de recherche et les principales plateformes sociales) et, par le biais de certains d'entre eux, nous réalisons de la publicité en ligne ciblée. Nous faisons cela soit en utilisant des cookies, soit lorsqu'un utilisateur visite notre page Facebook/Instagram alors qu'il est connecté à son compte Meta (car dans ce cas, sa visite sera associée à son compte).

Nous pourrons également mener des activités de publicité en ligne par l'intermédiaire de Google, au moyen des outils mis à disposition par ce dernier dans le cadre de son programme de publicité en ligne. Nous pourrons créer des annonces en ligne sur le circuit exploité par Google (par exemple, moteur de recherche, YouTube, etc.) pour atteindre les utilisateurs appartenant aux clusters que Google a définis et qui ont manifesté un intérêt pour les produits proposés. Vous trouverez de plus amples informations dans notre Politique sur les cookies.

Nous agissons sur la base d'un accord de responsabilité conjointe avec Meta, conformément à l'article 26 du RGPD. Les grandes lignes de cet accord sont disponibles à la demande de la personne concernée auprès de notre Délégué à la Protection des Données (voir le chapitre « L'exercice des droits et le Délégué à la Protection des Données » ci-dessous). Nous ne traçons pas d'éventuelles ultérieures opérations sur les données qui soient effectuées par les fournisseurs de médias sociaux.

Les fournisseurs de médias sociaux (SMP) peuvent également utiliser les données collectées pour créer des profils dans lesquels les préférences et les intérêts des utilisateurs sont enregistrés, et auxquels de la publicité personnalisée sélectionnée sur la base de ces préférences et intérêts sera montrée, soit à l'intérieur soit à l'extérieur du respectif medium social.

Des informations ultérieures sur les traitements de données à caractère personnel effectués au moyen de cookies ou d'autres éléments de suivi peuvent être trouvées dans Notre Politique sur les cookies.

La **base juridique** de tous ces traitements est le consentement de l'utilisateur aux cookies de marketing et de profilage (Art. 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). Notre Politique sur les cookies est disponible ici.

Si la personne concernée est un client

Certains services de publicité numérique personnalisée proposés par Meta (« Advanced Matching ») prévoient la communication de données à caractère personnel supplémentaires concernant les clients de Fratelli Carli ayant effectué un achat sur le Site (nom et prénom, adresse e-mail, adresse de livraison), dans le cas où ces derniers étaient connectés à leur compte Meta au moment de l'achat. Ces données sont collectées par l'intermédiaire du pixel Meta et transmises à cette dernière sous une forme fortement pseudonymisée. Cela permet à Meta de personnaliser avec une plus grande précision les futures annonces publicitaires de Fratelli Carli que ces clients seront susceptibles de voir lorsqu'ils naviguent sur les plateformes appartenant à Meta.

Ce traitement est effectué sur la base d'un accord de responsabilité conjointe, conformément à l'article 26 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Un extrait dudit accord peut être obtenu sur simple demande adressée à notre Délégué à la Protection des Données (voir section « Exercice des droits et Délégué à la Protection des Données (DPO) »). Nous ne suivons pas les éventuelles opérations de traitement ultérieures effectuées par Meta.

La base juridique de ce traitement est le consentement du client aux cookies à des fins de marketing et de profilage (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD). La Politique en matière de cookies est disponible ici.

Certains des services de publicité numérique personnalisée offerts par les fournisseurs de réseaux sociaux, Google et Microsoft permettent de différencier les annonces affichées à ceux qui sont déjà nos clients et ceux qui ne le sont pas encore, si ces derniers possèdent également un profil sur les plateformes desdits fournisseurs. Lorsque nous utilisons ces services, nous mettons à la disposition de ces fournisseurs les adresses e-mail de nos clients afin de leur permettre de réaliser une « déduplication », c'est-à-dire de les distinguer de ceux qui ne sont pas encore clients, et ensuite de leur afficher des annonces promotionnelles spécifiques.

La **base juridique** de cette communication des adresses e-mail est notre intérêt légitime (art. 6, par. 1, let. f) du RGPD) à éviter que les réseaux sociaux, Microsoft et Google montrent aux clients existants des matériaux promotionnels réservés uniquement aux non-clients, et inversement.

Certains services de publicité numérique personnalisée offerts par Google (« Google Enhanced Conversions ») incluent le partage de données à caractère personnel supplémentaires (nom et prénom, adresse e-mail, adresse de livraison de la marchandise) des clients de Fratelli Carli ayant effectué un achat via notre site, dans le cas où, lors de l'achat, ils étaient connectés à leur compte Google.
Ces données sont collectées par les balises de suivi des conversions de Google et envoyées à celui-ci sous une forme fortement pseudonymisée, puis associées par Google aux autres informations qu'il possède sur les mêmes utilisateurs. Cela permet à Google de personnaliser plus précisément les futures annonces publicitaires de Fratelli Carli que ces clients verront lorsqu'ils navigueront sur les propriétés de Google.

La **base juridique** de ce traitement est le consentement du client (art. 6, par. 1, let. a) du RGPD), enregistré et authentifié, au profilage intégré. Le client pourra retirer son consentement au profilage intégré à tout moment, également dans la section « Confidentialité » (voir le chapitre relatif ici) de

son espace réservé sur notre site. Le retrait éventuel du consentement ne compromettra pas la poursuite du profilage standard, sauf au cas d'opposition également à celui-ci.

g) Assistance des clients et des utilisateurs (service de Contact Center et Web Chat)

Nous offrons aux clients et aux utilisateurs la possibilité de contacter notre service clientèle par téléphone ou par chat web, ce qui nous permet d'établir une relation directe avec les personnes concernées. Que ce soit par téléphone ou par chat, le traitement des données à caractère personnel des personnes concernées peut avoir pour but l'assistance, la gestion des commandes ou la gestion des réclamations. Au cours de l'appel téléphonique, afin de pouvoir répondre aux différents besoins, une série de données personnelles (nom, prénom, etc.) peut être demandée. De même, pour accéder au web chat, il est nécessaire de communiquer ses données à caractère personnel (prénom, nom, adresse électronique) ; toutefois, pour les utilisateurs enregistrés au site web (clients ou non clients) qui se sont authentifiés, la communication des données à caractère personnel n'est pas nécessaire car ils sont automatiquement reconnus par le système. L'identification permet à l'opérateur de consulter le fichier client, de mieux gérer ses requêtes et de lui offrir un meilleur service.

La **base juridique** de ces traitements est l'exécution de mesures contractuelles ou précontractuelles à l'égard des clients ou des utilisateurs (art. 6, paragraphe 1, point b) du RGPD).

h) Fonctionnalités du site, prévention des fraudes

Les systèmes informatiques et les procédures logicielles chargées du fonctionnement du site acquièrent, dans le cadre de leur fonctionnement normal, certaines données personnelles dont la transmission est implicite dans l'utilisation des protocoles de communication d'Internet. Il s'agit d'informations qui ne sont pas collectées pour être associées à des personnes identifiées, mais qui, de par leur nature, pourraient, à travers des traitements et des associations avec des données détenues par des tiers, permettre d'identifier les utilisateurs. Dans cette catégorie de données, on trouve les adresses IP ou les noms de domaine des ordinateurs utilisés par les utilisateurs se connectant au site, les adresses en notation URI (Uniform Resource Identifier) des ressources demandées, l'heure de la demande, la méthode utilisée pour soumettre la demande au serveur, la taille du fichier obtenu en réponse, le code numérique indiquant l'état de la réponse donnée par le serveur (réussi, erreur, etc.) et d'autres paramètres relatifs au système d'exploitation et à l'environnement informatique de l'utilisateur.

Ces données sont traitées exclusivement dans le but de garantir le bon fonctionnement du site et de prévenir les fraudes et/ou les abus. **La base juridique** de ce traitement est notre intérêt légitime (conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre f) du RGPD) à garantir que notre site fonctionne correctement dans toutes ses parties et à prévenir/identifier d'éventuels abus ou fraudes commis sur ou via celui-ci.

i) Mise à disposition des coordonnées de nos clients à d'autres sociétés de vente à distance, et analyse des similitudes avec leurs clients, aux fins de démarchage

Nous pourrions mettre les coordonnées personnelles de nos clients (nom, prénom et adresse postale), souvent par le biais d'intermédiaires nos sous-traitants, à la disposition d'autres sociétés de vente à distance et de distribution directe, afin de leur permettre d'envoyer, uniquement par courrier postal, des promotions sur leurs produits. La base juridique est l'intérêt légitime (art. 6, paragraphe 1, point f) du RGPD) de ces partenaires commerciaux (ayant un modèle de distribution similaire au nôtre) à favoriser dans le cadre de relations entre entreprises le développement de la clientèle.
Nos clients qui ne souhaitent pas recevoir des promotions de ces autres sociétés de vente à distance et de distribution directe peuvent s'y opposer simplement en cochant la case n° 2 figurant sur le bon de commande et nous le renvoyer par l'enveloppe préaffranchie, ou s'opposer selon les modalités décrites dans le chapitre « L'exercice des droits et le Délégué à la Protection des Données » ci-dessous.

Toute opposition sera aussitôt prise en compte de façon que les coordonnées de la personne concernée ne soient plus à disposition d'aucun des partenaires commerciaux susvisés.

QUI SONT LES DESTINATAIRES DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Pour réaliser nos activités et nos services, nous faisons parfois appel à des tiers, dont certains sont des Responsables indépendants du traitement, auxquels nous communiquons les données à caractère personnel des personnes concernées. C'est le cas, en particulier, des intermédiaires bancaires et financiers et des sociétés de cartes de crédit, qui gèrent le paiement des achats au nom de la personne concernée, si celle-ci choisit de payer par carte de crédit, carte de débit ou par d'autres instruments de paiement acceptés, et les sociétés de vente à distance et distribution directe partenaires auxquelles nous mettons à dispositions les coordonnées (adresses postales) de nos clients. Il s'agit d'entreprises principalement dans les secteurs alimentaire, de l'édition, des vêtements et ses accessoires, de l'artisanat.

Les prestataires de services qui n'agissent pas en tant que Responsables du traitement (ou en tant que Responsables conjoints, dans les cas prévus) sont désignés comme sous-traitants conformément à l'article 28 du RGPD. Leur liste comprend les fournisseurs de services de centre d'appel, de marketing direct, d'analyse statistique et de marché, de déduplication, de normalisation et d'impression de matériel d'information et de promotion ; les services d'expédition et de livraison des produits achetés ; les services informatiques (y compris ceux pour la gestion du site et du CRM). La liste de nos sous-traitants peut être demandée à notre Délégué à la Protection des Données (voir le chapitre correspondant ici).

En dehors des cas indiqués, nous ne communiquons pas les données à caractère personnel des personnes concernées à aucun tiers, et nous ne les diffusons pas. La seule exception de diffusion

concerne l'utilisation éventuel des avis rédigés sur Trustpilot par nos clients (et des informations publiques de leur profil) comme matériel créatif pour nos campagnes de marketing numérique.

QUELS TRANSFERTS DE DONNEES AU DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN

Notre politique consiste à minimiser les transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (« EEE »). Toutefois, certains fournisseurs de services techniques ou d'assistance spécifiques dont nous avons besoin sont établis en dehors de l'EEE, principalement aux États-Unis. Dans cette éventualité, le transfert a toujours lieu en respectant le titre V du RGPD : sur la base d'une décision d'adéquation - le cas échéant - de la Commission européenne ou, alternativement, suite à la signature des clauses contractuelles types selon les modèles définis par la Commission européenne.

POUR COMBIEN DE TEMPS NOUS CONSERVONS LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel des personnes concernées sont conservées : lorsque le traitement est obligatoire selon la loi, pendant la durée requise par la loi ; lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime, pendant une durée proportionnée à cet intérêt légitime et, en tout état de cause, de manière à ne pas exposer les droits et la vie privée des personnes concernées à des risques ; lorsque le traitement est fondé sur le consentement, pendant une durée n'excédant pas la finalité du traitement. Lorsqu'il est possible d'obtenir plus de détails, les informations concernant des traitements spécifiques indiquent des délais précis ou le critère utilisé pour les déterminer. Si la personne concernée souhaite obtenir des informations plus détaillées sur la durée de conservation de ses données à caractère personnel dans le cadre d'une finalité spécifique ou d'un traitement spécifique, elle peut contacter notre DPD de la manière indiquée dans le chapitre « Exercice des droits et Délégué à la Protection des Données (DPD) » ci-dessous.

COMMENT LA PERSONNE CONCERNEE PEUT S'OPPOSER AU TRAITEMENT OU RETIRER SON CONSENTEMENT

La personne concernée peut à tout moment :

- S'opposer à un ou plusieurs traitements de ses données à caractère personnel fondé(s) sur un intérêt légitime, en vertu de l'art. 21 du RGPD ;
- Retirer son consentement à un ou plusieurs traitements, conformément à l'article 7 du RGPD.

La personne concernée peut exercer ces droits en nous contactant par l'une des méthodes indiquées dans le chapitre « Exercice des droits et Délégué à la Protection des Données », et – s'il s'agit d'un utilisateur enregistré de notre site web – peut gérer lui/elle-même ses objections et les consentements dans la section « Confidentialité » de son espace réservé sur notre site.

En outre, la personne concernée peut aussi **s'opposer :**

- à l'envoi de notre matériel promotionnel ou listes de prix par courrier papier (traditionnel), en cochant la case appropriée se trouvant sur chaque bon de commande y-joint, et en le renvoyant à l'intérieur de l'enveloppe prépayée adressée à Fratelli Carli, via Garessio 11, 18100 Imperia, Italie ;

- à l'envoi de nos e-mails promotionnels ou newsletters en cliquant sur l'option « effacez-moi » dans le pied de page de chacun d'entre eux.

- à la mise à disposition des coordonnées personnelles de nos clients à d'autres sociétés de vente à distance et distribution directe pour leur démarchage par voie postale, en cochant la case appropriée se trouvant sur chaque bon de commande joint à notre matériel promotionnel, et en le renvoyant à l'intérieur de l'enveloppe prépayée adressée à Fratelli Carli, via Garessio 11, 18100 Imperia, Italie (voir aussi ci-dessus le *paragraphe* « Mise à disposition des coordonnées de nos clients à d'autres sociétés de vente à distance et distribution directe aux fins de démarchage », dans le chapitre des Finalités);

En général, en cas d'opposition à l'envoi de notre matériel promotionnel, ou à la mise à disposition des coordonnées de nos clients à d'autres sociétés de vente à distance pour leur envoi de matériel promotionnel, ça peut arriver que la partie concernée en reçoive encore pour une période limitée ultérieure, si la procédure d'envoi est déjà en cours au moment de l'opposition.

COMMENT LA PERSONNE CONCERNEE PEUT DEMANDER L'EFFACEMENT DE SES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Si la personne concernée souhaite non seulement s'opposer à nos traitements de données à caractère personnel, ou retirer ses consentements, mais nous demande d'effacer génériquement ses données à caractère personnel de nos systèmes informatiques, nous irons insérer seulement ses coordonnées personnelles (nom et adresse postale, et adresse électronique si fournie ; sans préjudice des données relatives aux achats à conserver en application de la loi), dans une liste exclusivement interne, ayant le seul but de pouvoir la rapprocher avec d'éventuelles nouvelles listes de clients potentiels, et d'éviter ainsi que la personne concernée reçoive à l'avenir à ce titre du matériel promotionnel de notre part.

Si, par contre, la personne concernée nous demande expressément de supprimer intégralement ses données personnelles, on y procèdera, sans préjudice néanmoins des données relatives aux achats à conserver en application de la loi.

Dans ces cas aussi, il se peut que la personne concernée continue de recevoir du matériel promotionnel pendant une période limitée ultérieure, si la procédure d'envoi était déjà en cours au moment de la requête d'effacement.

ESPACE RESERVE « CONFIDENTIALITE » : QUE'EST-CE QUE C'EST ET COMMENT ON L'EMPLOIE

« Confidentialité » est une section de la partie réservée de notre site web qui peut être utilisée par tous les utilisateurs enregistrés. Elle permet aux utilisateurs qui y accèdent d'exercer ou de modifier à tout moment, en toute liberté et autonomie, leurs principaux choix sur les traitements des données à caractère personnel (donner et retirer ses consentements, s'opposer à certains traitements, retirer ses oppositions, etc.)

L'EXERCICE DES DROITS ET LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES (DPD)

Nous avons désigné un **Délégué à la Protection des Données** (DPD ou DPO en anglais), qui peut être contacté par courrier électronique à l'adresse **dpo@fratellicarli.com**.

Le DPD reste à la disposition de toutes les personnes concernées qui souhaitent demander des informations sur le traitement de leurs données à caractère personnel (y compris sur des cas spécifiques de transfert extra-EEE et les garanties appropriées adoptées conformément au RGPD, dont l'on peut demander une copie) ou exercer les droits qui leur sont reconnus par les articles 15 à 22 du RGPD (droits d'accès, de rectification, de limitation du traitement, d'opposition, d'annulation).

En outre, la personne concernée peut également demander toute information ou clarification sur le traitement de ses données à caractère personnel en appelant notre service clientèle au numéro 00800 7080 0000.

LES INSTRUMENTS DE PROTECTION EXTERNES

Toute contestation concernant les traitements décrits ci-dessus peut faire l'objet d'une réclamation auprès du Garant italien pour la protection des données personnelles, Piazza Venezia 11 - 00187 Roma, ou auprès de l'Autorité de Contrôle de l'État européen où la personne concernée réside. Ceci ne préjuge pas la possibilité de recourir à l'autorité judiciaire.

Dernière mise à jour : 01/08/2025