

Protection des données personnelles

La société Notino Benelux B.V., Nieuwe Keizersgracht 58, 0 Amsterdam Pays-Bas, BCE: 67537308, N° de TVA intracommunautaire: BE0674658556 (« Notino »), exploitant le magasin en ligne www.notino.be, déclare que toutes les données personnelles (ci-après désignés « données ») sont considérées comme strictement confidentielles et qu'elles sont traitées selon les réglementations légales en vigueur en matière de protection des données personnelles.

La sécurité de vos données personnelles est notre priorité. Nous prêtons donc une attention accrue à vos données personnelles et à leur protection. Les présents Principes de traitement des données personnelles (ci-après « Principes ») ont pour fonction de vous informer de la façon dont nous collectons les données personnelles et dont nous les utilisons ensuite.

1. Les données personnelles et leur traitement

1.1. Catégories de données à caractère personnel

Nous collectons différents types de données personnelles en fonction des services que vous utilisez.

Si vous faites des achats sur notre site, nous recueillons :

- vos nom et coordonnées : prénom et nom, adresse électronique, adresse postale, adresse de facturation, numéro de téléphone, coordonnées bancaires, détails du paiement ;
- vos données démographiques : sexe, date de naissance, pays et langue préférée ;
- données apparues pendant la durée du contrat : produits achetés, segment de clientèle, volume des services fournis.

Si vous êtes membre du club Notino VIP, nous recueillons :

- vos nom et coordonnées : prénom et nom, adresse électronique, adresse postale, adresse de facturation, numéro de téléphone, coordonnées bancaires, détails du paiement ;
- vos données démographiques : sexe, pays et langue préférée, date de naissance ;
- les données de connexion : noms d'utilisateur et mots de passe. Nous n'avons pas accès au mot de passe réel.

Si vous recevez nos messages marketing, nous recueillons :

- vos noms et coordonnées : adresse e-mail et prénom ;
- vos données démographiques : pays, sexe.

De plus, nous traitons les données personnelles suivantes :

- détails des communications entre Notino et le client ;

- enregistrements vidéos des magasins et espaces Notino ;
- informations relatives au comportement sur les sites internet gérés par Notino.

1.2. Raisons du traitement des données personnelles

- **La fourniture de services et leur amélioration.** Nous traitons vos données personnelles pour pouvoir assurer les services proposés et pour les améliorer afin d'accroître votre satisfaction. Cela comprend plus précisément :
 - **Traitement des commandes de produits ou de services** effectuées par le biais de notre site web, d'une application mobile ou de nos lignes téléphoniques réservées à la clientèle. Un tel traitement est juridiquement justifié car indispensable pour exécuter le contrat d'achat, éventuellement le contrat du club Notino VIP et, pour certains types de données spécifiques, pour respecter certaines obligations légales (par ex. justificatif d'achat).
 - **Notification sur la disponibilité de la marchandise.** Si vous demandez à ce que la disponibilité d'un produit soit surveillée, nous traitons vos données personnelles conformément à votre accord.
 - **Support clientèle. Pour assurer les services à la clientèle et pour éliminer les éventuels problèmes apparus dans** l'exécution d'un contrat d'achat ou du contrat de club Notino VIP, nous traitons vos données personnelles car elles sont indispensables à l'exécution de ces contrats.
 - Nous utilisons les données recueillies pour communiquer avec vous et pour adapter individuellement ces communications. Nous pouvons par exemple vous contacter par téléphone, par mail, via une application ou de toute autre façon afin de vous rappeler que vous avez de la marchandise dans votre panier virtuel, pour vous aider à achever votre commande, pour vous communiquer l'état actuel de vos demandes, commandes ou réclamations, pour obtenir des données complémentaires indispensables à ces demandes, commandes ou réclamations ou pour vous informer de ce que vous devez faire pour que votre compte reste actif. Si vous êtes membre du club Notino VIP, nous traitons les données personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat du club Notino VIP. Si vous faites vos achats sans être membre, nous traitons vos données dans le cadre de l'intérêt légitime de la société Notino, tel que décrit ci-dessous.
 - **Amélioration des services.** Nous utilisons les données personnelles pour améliorer constamment nos services et systèmes, notamment pour ajouter de nouvelles fonctionset aussi pour prendre des décisions pondérées basées sur des analyses globales et des systèmes d'informatique décisionnelle, l'ensemble basé sur notre intérêt légitime qui découle de la liberté des entreprises et qui repose sur la nécessité d'améliorer les services proposés dans le cadre d'une économie de concurrence. Pour assurer la protection de vos intérêts et de vos droits, nous anonymisons vos informations personnelles le plus possible lorsqu'elles sont utilisées pour améliorer nos services.
- **Protection, sécurité et règlement des litiges.** Nous pouvons également traiter vos données dans le cadre d'un intérêt légitime qui consiste à assurer la protection et la sécurité de nos systèmes et de nos clients, à détecter et éviter les escroqueries, à traiter les litiges et à mettre nos accords en place pour raison d'intérêt légitime.
- **Enregistrements vidéo.** Afin de protéger ses propres intérêts légitimes, Notino place des caméras dans ses magasins et différents espaces. Les locaux où se trouvent des caméras sont toujours marqués d'un avertissement.
- **Offres marketing.**
- Information commerciale

- Nous vous envoyons des informations commerciales sur les produits semblables à ceux que vous avez déjà achetés.
- Vous êtes toujours en droit de refuser de recevoir ces informations commerciales en utilisant le lien présent dans chaque e-mail qui vous permet de vous désabonner.
- Si vous vous désabonnez des communications commerciales, nous n'utiliserons plus vos données de contact électronique à ces fins. Nous recommencerons à les utiliser si vous vous abonnez à nouveau ou si vous en faites la demande explicite.
- Les offres marketing qui vous sont communiquées sont choisies en fonction des informations que nous avons recueillies au fil du temps en fonction de vos coordonnées, de vos données démographiques, de vos articles préférés et des données sur l'utilisation de nos produits ou de nos sites web (cookies, adresse IP, données fournies par votre navigateur, données sur vos différents clics, données sur les communications commerciales, produits consultés). Nous n'effectuons pas de traitements pleinement automatisés qui auraient pour vous des effets juridiques.
- Si vous êtes membre du club Notino VIP, nous traitons les données personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat du club Notino VIP. Si vous faites vos achats sans être membre, nous traitons ces données dans le cadre de l'intérêt légitime qui réside dans le marketing conventionnel légitime.
- Si vous n'êtes pas notre client, nous traitons les données sur la base de votre accord.
- Vous êtes en droit de faire une objection contre un tel traitement à tout moment et gratuitement. Les coordonnées sont fournies à la fin du présent document.
- Traitement des **cookies des sites Web** exploités par la société Notino
- Si vous avez autorisé les cookies dans votre navigateur, nous traitons les enregistrements de comportement à partir des cookies situés sur les sites internet exploités par la société Notino afin d'améliorer un meilleur fonctionnement du site internet Notino ou pour effectuer de la publicité en ligne pour la société Notino. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans le chapitre de ce document qui est spécialement consacré aux cookies.

1.3. Communication des données personnelles à des tierces personnes

Vos données personnelles seront remises à une personne tierce ou autrement transférées uniquement si cela s'avère nécessaire dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'achat, du contrat de club Notino VIP, sur la base d'un intérêt légitime ou si vous avez préalablement émis votre accord. Ces personnes tierces peuvent être :

- a) les sociétés sœurs et d'autres sociétés de traitement dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'achat ou d'un contrat de club Notino VIP afin d'exécuter les processus et les procédures internes ;
- b) les sociétés émettant des cartes de crédit, les fournisseurs de services de paiement dans le cadre du traitement des paiements et les banques conformément à vos commandes et à l'exécution des contrats d'achat ;
- c) les transporteurs pour que les produits commandés, les services et les réclamations puissent vous être livrés, y compris la résiliation de contrat ;
- d) nos partenaires, dans les schémas de fidélité auxquels vous vous connectez ;

- e) d'autres fournisseurs de services, des parties tierces impliquées dans le traitement des données ;
- f) des parties tierces, comme par exemple des représentants, des tribunaux pour recouvrer une dette ou conclure un contrat quelconque avec vous ;
- g) les autorités publiques (ex. la police) ;
- h) les parties tierces effectuant des enquêtes parmi les clients

Si une tierce partie utilise ces données dans le cadre de son intérêt légitime, l'administrateur ne sera pas tenu responsable du traitement. Ce processus est alors régi par les principes de traitement des données à caractère personnel des entreprises et personnes concernées.

2. Compte client et achat sans inscription

- a) Lorsque vous concluez le contrat du club Notino VIP, nous vous créons un compte client qui est sécurisé par un mot de passe. Ce compte client vous permet de directement accéder à vos données, et de les modifier, mais aussi de consulter vos données sur les commandes terminées ou en cours et de modifier l'envoi de la newsletter. Le compte client vous permet encore de gérer vos données personnelles et l'envoi de la newsletter.
- b) Le compte client comprend une inscription au club Notino VIP qui vous propose de nombreux avantages. Vous trouverez plus d'informations dans les [conditions commerciales](#)
- c) Si vous ne souhaitez pas créer un compte client pour effectuer votre achat, vous pouvez également commander sur notre site internet sans vous inscrire, c'est-à-dire sans être membre.
- d) Vous êtes en droit de résilier le contrat de club Notino VIP conformément aux conditions commerciales correspondantes.

3. Sécurisation des données personnelles et durée de conservation

3.1. Sécurisation des données personnelles

- a) Vos renseignements personnels nous sont transmis sous forme codée. Nous utilisons le système de codage SSL (« secure socket layer »). Nous sécurisons notre site web et les autres systèmes en prenant des mesures techniques et organisationnelles pour éviter la perte et la destruction de vos données personnelles et pour empêcher les personnes non autorisées d'y accéder, de les modifier et de les diffuser.
- b) Toutes les sociétés qui traitent les données que nous avons recueillies doivent prouver que leurs systèmes sont conformes aux directives RGPD.
- c) L'accès à votre compte client n'est possible qu'après saisie de votre mot de passe personnel. À cet égard, nous souhaitons vous avertir qu'il est indispensable de ne pas communiquer vos données d'accès à une tierce personne et de toujours bien fermer votre fenêtre de navigateur lorsque vous avez fini vos activités sur votre compte client, surtout lorsque vous partagez l'ordinateur avec plusieurs autres utilisateurs. Notino n'assume aucune responsabilité sur l'abus d'utilisation de mots de passe, à moins que Notino ne soit à l'origine de cette situation.

3.2. Temps de traitement

Nous traitons et conservons les données personnelles :

- Pendant toute la durée nécessaire pour assurer tous les droits et obligations liés aux contrats d'achat
- Pendant toute la durée du contrat de club Notino VIP.
- 1 an après la fin de la période de garantie afin de pouvoir traiter les éventuels litiges.
- Pendant toute la durée pendant laquelle Notino, en tant qu'administrateur, est dans l'obligation de les conserver conformément aux réglementations en vigueur. Conformément à la loi, les documents comptables, comme les factures de la société Notino, sont conservés pendant une durée de 10 ans à compter de leur établissement.
- L'accord émis pour obtenir une information sur la disponibilité des produits reste en vigueur jusqu'au moment où l'information est envoyée, au plus tard cependant pendant 1 an ou jusqu'à sa résiliation.
- L'accord avec l'envoi d'offres marketing est valide pendant 4 années ou jusqu'à sa résiliation.
- Les enregistrements vidéos des magasins et sociétés Notino ainsi que des environs des bâtiments Notino sont traités pendant au maximum 90 jours à compter de leur jour d'enregistrement.
- Révision 6 ans
- Nous aidons les 10 ans
- Communication 2 ans
- Compétitions 1 an

Dans les autres cas, la durée de traitement dépend de l'objectif du traitement ou bien elle est déterminée par les réglementations sur la protection des données personnelles.

4. Droits des personnes concernées

- a) Si nous traitons vos données personnelles, vous pouvez à tout moment demander à être gratuitement informé sur vos données personnelles qui sont traitées.
- b) Si vous avez le sentiment que la façon dont nous traitons les données personnelles est en contradiction avec les principes de protection de données personnelles et avec les conditions légales de protection des données personnelles, vous pouvez demander des explications, exiger que nous supprimions la situation ainsi apparue et notamment demander à ce que vos données personnelles soient corrigées, complétées, supprimées ou bloquées.
- c) Si vous souhaitez exercer vos droits, contactez le responsable de la protection des données à l'adresse e-mail dpo@notino.com. Vous pouvez également contacter La Commission de la protection de la vie privée.
- d) Vous pouvez à tout moment résilier votre accord de traitement des données personnelles. Si vous retirez votre consentement au traitement des données à caractère personnel, vos données personnelles seront effacées ou rendues anonymes. Cela ne s'applique toutefois pas aux données à caractère personnel dont Notino a besoin pour s'acquitter de ses obligations légales (par exemple pour traiter des commandes en attente) ou pour protéger ses intérêts légitimes. Il y a également suppression des données personnelles dans le cas où lesdites données

personnelles ne sont plus nécessaires pour l'objectif établi ou si l'enregistrement de vos données personnelles n'est plus autorisé du fait de raisons légales.

5. Sites web

5.1. Fichiers de cookies

Notre site utilise ce que l'on appelle des cookies pour permettre de rendre l'offre plus adaptée, plus intéressante et plus agréable pour l'utilisateur. Les cookies sont de petits fichiers textes qui sont stockés sur votre ordinateur, votre smartphone ou tout autre équipement, et qui sont utilisés dans votre navigateur. Vous trouverez plus d'informations sur les fichiers cookies [ici](#). Nous utilisons par exemple les cookies pour :

- assurer le bon fonctionnement de votre panier afin que vous puissiez terminer votre commande aussi facilement que possible ;
- se souvenir de vos données de connexion que vous ne devez donc pas saisir de façon répétée ;
- adapter au mieux notre site à vos exigences grâce à un suivi de vos visites, des fonctions que vous utilisez et de vos mouvements sur notre site ;
- obtenir des informations sur les publicités que vous regardez pour que nous ne vous proposons pas de publicité pour des produits qui ne vous intéressent pas.

Certains fichiers cookies peuvent recueillir des renseignements qui sont ensuite utilisés par des tierces parties et qui par exemple favorisent directement nos activités promotionnelles (ce qu'on appelle « cookies tierce partie »). Ainsi, les informations sur les produits achetés sur notre site peuvent être affichées par une agence publicitaire dans le cadre de l'affichage et de l'adaptation des bannières publicitaires en ligne sur les sites que vous consultez. De telles données ne permettent cependant pas de vous identifier.

5.2. Utilisation des fichiers cookies

Les fichiers cookies utilisés sur notre site peuvent être divisés en deux types. Les cookies de session, dits de courte durée, sont effacés dès que vous arrêtez de consulter notre site. Les cookies persistants, dits de longue durée, restent enregistrés dans votre appareil beaucoup plus longtemps ou bien jusqu'à ce que vous les effaciez (la durée pendant laquelle ce type de cookies reste enregistré dans votre appareil dépend du réglage du cookie en lui-même et du réglage de votre navigateur).

Les cookies peuvent également être divisés selon leurs fonctionnalités :

- les cookies analytiques nous aident à améliorer le confort d'utilisation de notre site web car il nous donne des informations sur la façon dont l'utilisateur utilise notre site ;
- les cookies de suivi des conversions qui nous permettent d'analyser les performances de divers canaux de vente ;
- les cookies de tracking qui fonctionnent avec les cookies de suivi de conversion pour analyser les performances des différents canaux de vente ;

- les cookies de remarketing que nous utilisons pour personnaliser le contenu des publicités et pour assurer un ciblage parfait de ces publicités ;
- les cookies essentiels qui sont importants pour les fonctionnalités de base du site.

5.3. Refus des fichiers cookies

Votre navigateur internet comprend un réglage de l'utilisation des fichiers de cookies. Par défaut, la plupart des navigateurs acceptent automatiquement les fichiers de cookies. Vous pouvez décider de refuser ou de limiter les types de cookies que vous souhaitez dans votre navigateur internet.

Vous pouvez consulter les sites internet suivants ou les autres documents des navigateurs internet pour obtenir des informations sur votre navigateur et sur la façon dont vous pouvez régler la présélection des fichiers de cookies.

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Android](#)

Un outil très performant pour gérer les cookies est également disponible sur le site <http://www.youronlinechoices.com/be-nl/>

5.4. Liens

Notre site web contient des liens vers d'autres sites web qui sont pratiques et contiennent des informations utiles. Nous vous informons que ces sites peuvent être détenus et exploités par d'autres sociétés et organisations et que leurs principes de sécurité et de protection des données personnelles peuvent donc être différents. Notre société n'a aucun contrôle et n'assume aucune responsabilité sur les informations, documents, produits ou services contenus par ces sites ou accessibles par le biais de ces sites.

6. Contactez-nous

Si vous avez des questions, commentaires et demandes concernant les présents Principes, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse ou à la ligne du service client qui sont indiquées en pied de page des présents Principes.

Délégué à la protection des données: dpo@notino.com

Coordonnées : Notino Benelux B.V. – notino.be,

Nieuwe Keizersgracht 58,

1018DT Amsterdam

Service à la clientèle : +32 (0)2 3 42 04 98 ou info@notino.be

7. Entrée en vigueur

Les présents Principes de protection des données personnelles entrent en vigueur à compter du 1er mai 2018.