

Politique de confidentialité

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Les données personnelles

Une donnée personnelle regroupe toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (un nom, une adresse mail, une adresse postale)

Quels types de données collectons-nous ?

Nous sommes amenés à collecter vos nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, données de navigation, historiques des commandes...

Certaines données sont obligatoires (nom, prénom...), d'autres sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site.

Qui est responsable du traitement de mes données personnelles ?

Le Groupe Chantelle et CL FRANCE sont responsables du traitement des données.

Chantelle Retail SAS CL LINGERIE FRANCE: RCS Créteil 901 778 076

Pour quelles raisons CL FRANCE collecte mes données personnelles ? Pour quelles finalités ?

Pour répondre à une obligation contractuelle suite à un achat

Vos données personnelles sont nécessaires :

- A la gestion et au traitement de vos commandes sur notre site internet (préparer les commandes, éditer les factures, les éléments liés à l'expédition de celle-ci)
- Et à gérer son aspect commercial (comme vous envoyer un email de confirmation de l'expédition de la commande)

Base Légale : Code du Commerce

Pour répondre à vos demandes :

Lorsque vous nous contactez, pour poser une question à notre Service Client.

Base Légale : Notre intérêt légitime

- lorsque vous donnez votre avis sur nos produits ou nos services/accueil en magasin ou sur le site WEB,
- lorsque vous utilisez notre plateforme de chat avec notre service clients ou d'autres visiteurs

Base Légale : Votre consentement & notre intérêt légitime

Pour répondre à vos attentes, en fonction de votre consentement :

Votre consentement nous est nécessaire pour vous envoyer les newsletters et offres personnalisées.

Base Légale : Votre consentement

Répondre à l'intérêt légitime de CL FRANCE

Analyses statistiques

Collecte des données et consentement

Votre consentement est toujours fourni librement et informé (Pour chaque canal de communication et pour une finalité déterminée).

En magasins :

Via la caisse, les équipes de vente collectent :

- Vos informations personnelles liées à votre identité (En priorité, votre nom, prénom, date de naissance et adresse mail)
- Votre consentement à recevoir nos newsletter et offres personnalisées. Ce consentement peut être retiré dès que vous le déciderez et nous en ferez part.
- Vous pouvez également nous faire part de modifications concernant vos données personnelles.

Sur le site internet :

Vous pouvez créer ou modifier vos données personnelles dans la partie liée à votre "Compte". Lorsque vous créez votre compte, nous vous demandons votre consentement à vous envoyer nos newsletters & offres personnalisées.

Lorsque vous souhaitez retirer votre consentement, vous pouvez le faire directement depuis une de nos communications :

- Dans le lien de désabonnement fourni dans nos emails
- En envoyant la mention "STOP" proposée dans nos SMS

Votre décision sera prise en compte dans nos systèmes sous 2 jours après que cette dernière nous ait été communiquée.

L'utilisation des cookies

Nous utilisons également des fichiers appelés "Cookies". Ce sont des fichiers de taille limitée, généralement composés de lettres et de chiffres, sauvegardés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile, puis récupérés lors de visites ultérieures.

Nous utilisons les cookies pour fluidifier, personnaliser et rendre plus agréables vos futures visites. Nous mesurons également le nombre de visites, les pages vues ainsi que l'activité des visiteurs et leur fréquence de retour, ce, afin d'adapter notre site et répondre aux demandes.

Lors de votre 1ère visite sur Chantelle Lingerie, un bandeau vous informe de la présence des cookies. Leur acceptation se fait par validation sur ce bandeau ou en continuant la navigation sur le site.

Le processus de commande nécessite que l'ordinateur de l'Acheteur accepte les «cookies de session».

Nous utilisons également un cookie tiers lié à Google (Google analytic), qui nous fournit un outil d'analyse permettant d'améliorer l'expérience de shopping. Le paramétrage est fait de telle façon à ce que votre adresse IP ne soit que partiellement transmise, afin qu'elle ne soit pas identifiable.

Vous pouvez à tout moment gérer vos préférences (se référer à l'aide de votre navigateur) ou cliquer en bas de l'écran du site internet (partie "gestion des cookies").

Les informations liées aux cookies ne sont ni cédées, ni louées ni vendues à des tiers.

Nous sommes déterminés à respecter la confiance que vous placez en notre enseigne lorsque vous nous fournissez une donnée personnelle issue de votre navigation.

Les Réseaux Sociaux

Nos activités sur les réseaux sociaux, Facebook, Instagram, permettent de partager des informations, promotions avec notre enseigne.

Les commentaires déposés peuvent être lus par l'ensemble de chaque communauté.

Chantelle Lingerie se réserve le droit d'une modération a posteriori, étant acté que tout commentaire hors propos est interdit (diffamatoire, discriminant, raciste, la liste n'étant pas exhaustive).

Que deviennent mes données personnelles ?

Conservation

Les données de nos clients sont conservées :

- Pendant 3 ans après votre dernier contact avec notre Enseigne (Date de dernier ticket, dernier click dans un email ou un sms)
- Entre 3 et 10 après cette dernière interaction, les données sont conservées pour répondre à la législation en vigueur (conservation des factures). Sans interaction, vous ne serez plus contacté.
- Après 10 ans, vos données personnelles sont totalement effacées.

Sécurité de navigation

L'ensemble des pages qui peuvent contenir des données personnelles vous concernant (accès à mon compte, à la page de paiement) sont sécurisées. Pour le vérifier, vous verrez apparaître une connexion de type "https" dans la barre de recherche, précédant l'adresse du site.

Sécurité de stockage

Nous avons pris des mesures techniques et opérationnelles afin de garantir un haut niveau de sécurisation de vos données personnelles. Les serveurs de stockage sont sécurisés, leur accès limité.

Transmission des données

Nos sous-traitants

Nous faisons appel à des sous-traitants (dans le domaine logistique, par exemple) auxquels nous transmettons vos données personnelles (dans le cadre d'une expédition de commande).

Chaque sous-traitant :

- ne reçoit que les données personnelles nécessaires aux fins qui lui incombent.
- a pour obligation de ne pas utiliser ces données, pour quelque raison que ce soit

Vos données ne sont jamais vendues ou louées à des tiers.

Transfert Hors UE

Dans le cadre de la gestion des réseaux sociaux et de la publicité ciblée, en lien notamment avec les sociétés Facebook et Google, les données vous concernant sont susceptibles d'être transférées aux Etats-Unis.

Lorsque vous envoyez un message à notre Service Client, votre demande est traitée à l'aide d'un outil : Zendesk (Facilitant la prise en charge de la demande, son suivi, les réponses que nous apportons...).

Votre email peut alors être transféré sur un serveur aux Etats-Unis. Zendesk est certifié par un agrément nommé le "Privacy Shield", ce qui garantit que Zendesk offre un niveau de protection des données personnelles tel qu'il est recommandé pour les sociétés européennes.

Vais-je recevoir de la publicité ?

Par courrier :

Lorsque vous avez créé un compte sur le web ou dans l'un de nos magasins, vous pouvez recevoir une communication postale. Nous utilisons l'adresse que vous nous avez fournie.

Email & SMS :

Lors du recueil de votre email ou de votre SMS, vous pouvez nous autoriser à vous envoyer des offres personnalisées pour chacun de ces modes de communication.

Vous avez la possibilité de modifier ou retirer ce consentement :

- Dans le lien figurant au bas de nos communications par email
- En envoyant un message de "stop" suite à une communication SMS
- En modifiant votre consentement sur votre compte internet ou lors de votre prochain passage en caisse

Des mails et SMS pourront toujours vous être envoyés dans le cadre d'une commande sur le site internet (pour vous envoyer votre facture, pour vous donner votre numéro de colis & vous avertir de son expédition...).

Par appel téléphonique :

Nous n'effectuons aucune prospection commerciale par ce mode de communication.

Nos équipes en boutique ou notre service client pourraient être amenés à vous appeler dans le cadre d'une commande internet livrée en boutique, le click & collect (si votre commande vient d'être réceptionnée, pour vous avertir qu'elle est en magasin).

Quels sont mes droits vis à vis de mes données ?

Vous restez maîtres de vos données, avez naturellement les droits énoncés ci-dessous, en accord avec la législation en vigueur :

Un droit d'accès et de modification

- Vous pouvez accéder à vos données personnelles, simplement, via votre compte internet,

- Vous pouvez également demander à rectifier toute donnée vous concernant :

Lors de votre passage en caisse, en vous adressant au service client de Chantelle Lingerie, en fournissant une copie de votre pièce d'identité

Un droit à l'oubli

Vous pouvez demander à ne plus figurer dans notre fichier. La demande doit être effectuée en vous adressant au service client de Chantelle Lingerie, en fournissant une copie de votre pièce d'identité

Un droit à la portabilité

Vous pouvez demander à ce que vos données personnelles en notre possession vous soient transmises, dans un format informatique facilement utilisable.

Dans ce cas, une copie de votre pièce d'identité devra être fournie lors de votre demande.

Ces droits peuvent être exercés en faisant une demande :

- Par mail : A l'attention du service client contact.chantelle@groupechantelle.com
- Par courrier :

Pour chaque type de demande, vous serez informé dès que possible de l'avancement de leur traitement.

Comment exercer mes droits vis à vis de mes données ?

Si vous souhaitez modifier vos données ou vos préférences, vous pouvez le faire via :

- Le lien en bas de nos communications par mail
- En envoyant un "STOP" sur un message SMS
- Lors de votre passage en caisse, ou prochaine visite en magasin
- En modifiant votre consentement sur notre site internet
- En nous écrivant contact.chantelle@groupechantelle.com

Merci de nous fournir une pièce d'identité pour toute demande.

Attention : Il se peut qu'il y ait un délai entre votre demande et l'arrêt effectif de l'envoi de nos offres, le temps de prendre en compte votre volonté dans nos outils informatiques.

Pour toute question concernant nos politiques de protection de la vie privée, merci de contacter notre DPO :

- Par mail : dpo_group@groupechantelle.com
- Par courrier : Groupe Chantelle- 8/10, rue de Provigny- 94230 CACHAN

Quelles que soient vos difficultés, n'hésitez pas à nous contacter et à nous les exposer. Nous vous répondrons dès que possible.

Nous vous informons que notre politique de protection de la vie privée est régulièrement mise à jour ; dans ce cas, nous mettrons à jour ce document. N'hésitez pas à le consulter dès que vous avez une question et contactez-nous si vous n'y trouvez pas votre réponse