Politique de confidentialité

Chantelle Retail s'engage à respecter la confiance que vous nous accordez en appliquant les dispositions en vigueur en matière de protection des données personnelles (Loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données, règlement européen du 27 avril 2016).

La politique de protection des données est toujours accessible sur notre site internet et peut être amenée à évoluer.

Ce document est indépendant des autres documents contractuels présents sur notre site, comme les Conditions Générales de Vente ou notre Politique de Cookies.

Nous vous invitons à consulter régulièrement ce document et à nous contacter si vous ne trouvez pas de réponse.

Le document précédemment en vigueur jusqu'au 16/11/2023 est consultable ici.

Dans la présente politique de confidentialité, le terme "traitement" est utilisé pour toutes les activités de traitement impliquant vos données à caractère personnel, y compris, par exemple, la collecte, la gestion, le stockage, le partage, l'accès, l'utilisation, le transfert et l'anonymisation des données à caractère personnel.

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)

Comment s'applique la politique de protection ?

La présente Politique de protection des données personnelles s'applique aux données recueillies lorsque :

- vous créez un compte en magasin
- vous créez un compte sur notre site internet
- vous souscrivez à nos newsletters
- vous nous contactez en envoyant une demande à notre Service Client

Qui est responsable du traitement de mes données personnelles ?

Le Groupe Chantelle et Chantelle Retail sont responsables du traitement des données.

- Chantelle : RCS Créteil 562 053 694
- Chantelle Retail : RCS Créteil 901 778 076

Quel type de données collectons-nous ?

Nous sommes amenés à collecter toute donnée personnelle :

- Nécessaire à l'exécution des contrats
- Que vous consentirez à nous fournir afin de vous proposer les produits ou offres personnalisées adaptés

Les données collectées peuvent être :

- Vos informations d'identification (Nom, prénom, date de naissance)
- Vos coordonnées (Adresse postale, mail et téléphone mobile)
- Vos informations de connexion sur notre site internet (Adresse IP & Se reporter à la section "Politique de Cookies")
- Vos historiques d'achat (N° client, N° de commande, Historique d'achats, éventuellement avis sur nos produits)
- L'historique des échanges avec notre service client

Concernant les données bancaires, utilisées lors des transactions : Ces dernières ne sont jamais stockées dans nos systèmes d'informations. Nos prestataires de paiement assurent ce service de manière sécurisée, lors de votre achat.

A quel moment les données personnelles sont-elles collectées ?

Votre consentement est toujours fourni librement et informé (Pour chaque canal de communication et pour une finalité déterminée).
Les données personnelles sont collectées de deux façons différentes :

Dans l'une de nos boutiques, lors d'un achat :

- Lors de votre inscription en caisse : Vous pouvez alors accepter de nous fournir vos données personnelles (a minima vos nom, prénom et date de naissance). Vous pouvez également nous communiquer votre adresse mail et/ou votre numéro de mobile afin de recevoir nos communications et offres personnalisées, par mail et/ou SMS.
- Lors de tout passage en caisse, quelle que soit la boutique, vous pouvez modifier vos préférences de communication (Par exemple, en consentant à ne recevoir vos offres que par SMS)

En ligne :

Sur notre site internet, lors de la création de votre espace client. Les champs obligatoires sont matérialisés par un astérisque ; ils sont nécessaires à l'exécution de votre commande (Ex : Adresse de Facturation)

- Lors d'une inscription à recevoir nos communications email : via l'abonnement aux newsletters par exemple
- Lorsque vous cherchez à nous contacter via notre formulaire : vos données personnelles sont alors indispensables pour effectuer toute recherche nécessaire et vous répondre au mieux

L'ensemble des personnels de Chantelle Retail sont sensibilisés à la collecte et/ou au traitement d'une donnée personnelle.

Ces personnels sont soumis à une discrétion totale les concernant.

Protection des mineurs

Il est possible que certains mineurs nous communiquent leurs coordonnées, notamment sur notre site internet, en s'inscrivant à notre newsletter. Dans ce cas, il est tout à fait possible au représentant légal de nous envoyer une demande d'anonymisation, s'il n'est pas en accord avec cette démarche.

En magasin, nos équipes de vente sont sensibilisées pour que toute création de compte d'un mineur se fasse en présence d'au moins un représentant légal (présence d'un parent lors de l'achat et création de compte).

Pour quelles raisons Chantelle Retail collecte mes données personnelles ? Pour quelles finalités de traitement?

Gestion des commandes

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 (email de confirmation à l'expédition de la commande)

Nature des données personnelles traitées : *Informations de contact (Nom / Prénom / Adresse / Téléphone)*
Base Légale : *Intérêt Légitime. Acceptation par le client des CGV.*
Qui peut avoir connaissance de ces données ? : *Lors d'une commande, plusieurs prestataires peuvent intervenir (plateformes de paiement, de livraison...)*
Comment puis-je accéder à mes données : *Sur le site internet, par l'accès au compte client.*

Gestion de la Relation Client

Pour vous communiquer des offres personnalisées, en fonction de votre consentement sur nos services (Par Email, SMS et par affichage de publicités ciblées sur les sites internet et réseaux sociaux)

Pour gérer votre adhésion à notre programme de fidélité et vous informer des avantages dont vous disposez.

Nous pouvons effectuer des opérations de segmentation basées sur vos historiques d'achat ou de navigation, permettant de vous proposer des offres personnalisées pertinentes. Par exemple, en fonction des produits que vous possédez déjà, vous proposez des produits complémentaires ou nouveautés.

Nature des données personnelles traitées : *Informations de contact (Nom/Prénom/Email/Téléphone Mobile/Adresse postale). En fonction des données que vous souhaitez nous communiquer*
Base Légale : *Intérêt Légitime ou consentement*
Qui peut avoir connaissance de ces données ? : *L'équipe Chantelle Retail du département communication ainsi que les prestataires qui permettent de vous envoyer les communications et offres.*
Comment puis-je accéder à mes données : *Sur le site internet, par l'accès au compte*

client.Votre consentement peut être modifié à tout moment (Chapitre "Quels sont mes droits vis-à-vis de mes données ?").

Envoi de tickets de caisse dématérialisés

Si vous souhaitez recevoir votre ticket de caisse de façon dématérialisée, nous serons amenés à collecter votre adresse mail.

Celle-ci sera utilisée uniquement dans le cadre de l'envoi du ticket dématérialisé. Dans le cas où cette adresse serait également celle fournie lors de la création de votre compte client, les communications marketing se feraient en accord avec votre consentement (Voir "Vais-je recevoir de la publicité ?").

Nature des données personnelles traitées : *Email*
Base Légale : *Loi AGEC*
Qui peut avoir connaissance de ces données ? : *Nous travaillons avec un prestataire garantissant l'envoi de votre ticket de caisse sur l'adresse mail communiquée en caisse. L'adresse mail que vous nous donnez reste stockée en UE*
Combien de temps les données sont-elles conservées ? : *24 mois*
Comment puis-je accéder à mes données : *En envoyant votre demande au DPO Groupe Chantelle (dpo_group@groupechantelle.com)*

Co création / Questionnaires utilisateurs

Chantelle Retail collabore avec la plateforme de co-création Quaéso afin de vous proposer une plateforme d'échange (Sur de nouveaux produits ou vous proposer des questionnaires) afin de mieux cibler vos attentes.

Nature des données personnelles traitées : *Nom, Prénom et Email*
Base Légale : *Intérêt Légitime*
Qui peut avoir connaissance de ces données ? : *Vos interactions sur la plateforme (Réponse à une enquête, échange de commentaires avec d'autres participants) peuvent être vues par la communauté et par les équipes marketing Chantelle Retail.*
Combien de temps les données sont-elles conservées ? : *24 mois depuis la dernière connexion*
Comment puis-je accéder à mes données : *Toute demande d'exercice de vos droits peut être adressée au DPO Groupe Chantelle (dpo_group@groupechantelle.com)*

Dépôt d'un avis suite à un achat ou sur nos produits

Après un achat en magasin, vous recevrez un email si vous avez accepté d'être contacté par ce mode de communication, permettant d'évaluer votre expérience d'achat.

Enfin, quel que soit votre mode d'achat, vous recevrez quelques temps après ce dernier un email vous permettant de nous donner votre avis sur le(s) produit(s) acheté(s). Cet avis sera publié sur notre site internet de façon anonyme.

Pour l'ensemble de ces communications, vos retours sont facultatifs mais nous aident à améliorer notre expérience clients.

Nature des données personnelles traitées : *Code client, email, téléphone portable, Nom et Prénom*
Base Légale : *Intérêt Légitime*

Qui peut avoir connaissance de ces données ? : *L'avis déposé est partagé de façon anonyme sur notre site Chantelle Retail*
Combien de temps les données sont-elles conservées ? : *38 mois*
Comment puis-je accéder à mes données : *Vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles en contactant le service client*

Réalisation de statistiques commerciales anonymes

Les données recueillies nous permettent d'effectuer des analyses statistiques anonymes (analyses décisionnelles) afin de mesurer l'évolution du marché, comprendre les attentes de nos clients, mesurer votre satisfaction et nourrir nos projets de développement.

Base Légale : *Intérêt Légitime*

Prévention et détection des fraudes

Vos données personnelles peuvent être conservées pour prouver toute opération ou transaction. Les données personnelles collectées sont les informations de contact (Nom, email, numéro de téléphone et adresse mail) et les informations de connexion (adresse IP).

Ex :Elles peuvent être traitées pour faire valoir nos droits lors de contrôles d'organismes publics.

De même, au moment de régler votre achat, nous effectuons via nos partenaires de paiement une vérification sur la fraude éventuelle ainsi que sur la capacité à honorer votre règlement.

Traitement de vos demandes au service client

Ces demandes peuvent être de différente nature :

- Demande de renseignement
- Demande d'exercice de vos droits

Nature des données personnelles traitées :*Nom / Prénom / Email*
Base Légale : *Intérêt Légitime*
Qui peut avoir connaissance de ces données ? : *Notre service client est basé en France. Nous travaillons avec un prestataire ZENDESK nous permettant de gérer efficacement vos demandes. Les données sont stockées dans l'UE*
Combien de temps les données sont-elles conservées ? : *2 ans après la clôture de votre demande, les données sont archivées*
Comment puis-je accéder à mes données : *Le service client Chantelle Retail pourra répondre à vos questions*

Les Réseaux Sociaux

Partager des informations

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.

Nous vous rappelons que toute information publiée sur un réseau social peut être consultée et utilisée par d'autres membres du réseau, quelle que soit leur position. L'utilisation d'un réseau social est régie par les conditions générales de ce réseau. Nous vous invitons à régulièrement vous référer et lire ces conditions.

Chantelle Retail 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).

Vous pouvez également choisir d'utiliser les hashtags que nous vous proposons, dans vos contenus sur ces réseaux. En utilisant ces hashtags, vous reconnaissez et consentez à ce que vos contenus puissent apparaître sur notre site et être utilisés pour renvoyer vers nos produits ou services.

Vous proposer des communications marketing

Nous collaborons avec différents réseaux sociaux/publicitaires tels que Facebook, Instagram et Google. Ces partenaires publicitaires utilisent les données que nous leur fournissons. Celles-ci sont collectées à partir de cookies, selon votre consentement, déposés sur notre site. D'autres technologies peuvent également être prises en compte pour déterminer vos préférences et centres d'intérêt et en tenir compte dans les annonces personnalisées. Nos partenaires publicitaires utilisent eux-mêmes des cookies et autres technologies similaires.Ces informations combinées nous permettent d'optimiser la performance de nos campagnes publicitaires.

Chaque partenaire Chantelle Retail est responsable du traitement des données qu'il fournit. De façon concrète, si vous êtes client (avec un compte) ou abonné à nos campagnes de communication, vous serez susceptibles de voir nos publicités ou communications sur vos réseaux sociaux.

L'utilisation des cookies

Pour en savoir plus sur notre politique en matière de Cookies, nous vous proposons de vous reporter à la Politique Relative au Cookies de notre site ici.

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, liées à la nature de la donnée personnelle et au risque associé, afin de garantir un haut niveau de sécurisation de vos données personnelles. En particulier, pour éviter tout risque d'altération, divulgation ou transmission des données à des personnes non autorisées. Les serveurs de stockage sont sécurisés, leur accès est limité.

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

Catégories de Sous-Traitants

- Exploitants des services de paiement dans le cadre de l'exécution du contrat d'achat.
- Partenaires financiers permettant de vous offrir différents modes de règlement possibles
- Sociétés de Transport pour finaliser l'exécution du contrat d'achat, ou traiter les éventuelles réclamations
- Partenaires assurant l'envoi des messages commerciaux, en fonction de votre consentement. Tous nos partenaires sont engagés dans un traitement de vos données personnelles en accord avec notre Politique de confidentialité ; les données ne sont utilisées que pour une finalité déterminée (Ex : Traitement d'un numéro mobile pour vous envoyer des communications par SMS)
- Partenaires d'outils marketing pour nous aider à vous proposer des offres personnalisées appropriées ou proposant des enquêtes de satisfaction
- Les partenaires des réseaux sociaux, dès lors que vous interagissez avec nous par ces plateformes
- Fournisseurs de services cloud
- Autorités judiciaires ou financières, professions réglementées telles que les Commissaires aux Comptes, sur demande de leur part et dans la limite autorisée pour leur finalité de contrôle.

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. Nous vous invitons à vous référer à leur Conditions Générales d'Utilisation.

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 du consentement, vous nous autorisez 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 marketing et offres personnalisées par email
- En envoyant un message de "stop" suite à une communication SMS.

Toutes nos communications SMS font figurer un numéro abrégé pour envoyer cette information. Le désabonnement se fait alors en envoyant un message STOP au numéro indiqué.

Pour se désabonner de communications SMS, il ne faut jamais répondre directement au message qui vous a été envoyé.

- 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 à la portabilité

Vous pouvez accéder à vos données personnelles vous concernant ainsi qu'aux finalités de traitement :

- Simplement, via votre compte internet
- En en faisant la demande au service client : contact.chantelle@groupechantelle.com ou au DPO (dpo_group@groupechantelle.com) en fournissant une copie de votre pièce d'identité

Vous pouvez également demander à obtenir une copie des données personnelles traitées. Celles-ci vous seront alors remises sous un format facilement utilisable.

Un droit de modification

Vous pouvez également demander à rectifier toute donnée vous concernant :

- Lors de votre passage en caisse ou dans la partie "Mon Compte" sur le site internet
- En en faisant la demande au service client : contact.chantelle@groupechantelle.com ou au DPO (dpo_group@groupechantelle.com) en fournissant une copie de votre pièce d'identité

Un droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant. Dans ce cas, nous procéderons à l'anonymisation de vos données personnelles

Un droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données personnelles. Dans ce cas, nous procéderons à l'anonymisation de vos données personnelles, dans la mesure du possible. Pour des raisons légales (conservation des factures par exemple), il se peut que l'ensemble des données ne puissent pas être anonymisées avant un certain délai.

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 : contact.chantelle@groupechantelle.com, en fournissant une copie de votre pièce d'identité

Un droit à déposer une réclamation

Chantelle Retail s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter vos droits et vous accompagner dans leur mise en œuvre. Si, toutefois, vous considérez que ces derniers n'ont pas été respectés, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle français, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). L'ensemble des démarches possibles sont indiquées sur leur site internet (www.cnil.fr).

Ces droits peuvent être exercés en faisant une demande :

- Par mail : A l'attention du service client contact.chantelle@groupechantelle.com ou du DPO (dpo_group@groupechantelle.com)
- Par courrier :

Groupe Chantelle- 8/10, rue de Provigny - 94230 Cachan
Pour chaque type de demande, vous serez informé dès que possible de l'avancement de leur traitement.

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