



## Charte de protection des données à caractère personnel

### **CHEZ LOSTPARTS, NOUS PRENONS SOIN DE VOS DONNÉES !**

Pour que vous puissiez réaliser vos transactions en toute tranquillité, cette charte présente dans un document unique des informations claires et simples concernant les traitements de données opérés par LOSTPARTS. Cette charte vous permettra de mieux comprendre quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et l'utilisation que nous en faisons pour vous apporter au quotidien de nouveaux services, dans le respect de vos droits.

Quel que soit le canal d'achat ou de contact que vous utilisez, LOSTPARTS s'engage, conformément à la législation en vigueur, à protéger votre vie privée en assurant la protection, la confidentialité, la non altération, la disponibilité et la sécurité des données personnelles que vous nous confiez.

#### **1. LES GRANDS PRINCIPES**

LOSTPARTS s'engage sur les principes essentiels pour le respect des droits fondamentaux :

- **Transparence** : nous vous fournissons toutes les informations utiles sur le traitement de vos données, notamment les finalités et les destinataires ;
- **Légitimité et pertinence** : nous collectons et traitons uniquement les données nécessaires aux finalités indiquées ;
- **Confidentialité et intégrité** : nous mettons en place toutes les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données personnelles contre la divulgation, la perte, l'altération ou l'accès par un tiers non autorisé ;
- **Conservation** : nous conservons vos données personnelles uniquement le temps nécessaire aux fins du traitement ou du service déterminé ;
- **Respect de vos droits** : nous vous offrons la possibilité d'accéder, de modifier et de vous opposer aux traitements de vos données directement via vos espaces personnels en contactant directement les services LOSTPARTS ;
- **Engagement de nos partenaires** : les opérations pour lesquelles nous faisons appel à des partenaires spécialisés font l'objet d'un contrat afin de vous assurer de la protection de vos données et du respect de vos droits.

#### **2. A QUELLES OCCASIONS COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES ?**

Nous collectons les informations que vous nous confiez dans le cadre de notre relation commerciale notamment :

- Lorsque vous créez un compte client et adhérez au programme d'abonnement ;
- Lors de la gestion de vos achats ;
- Lors de la gestion de vos ventes ;
- Lors de vos échanges avec notre service client ;
- Lorsque vous naviguez sur nos sites ou applications, en fonction des cookies que vous avez acceptés ;
- Lorsque vous adhérez à notre newsletter.

### 3. COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?

En fonction de vos achats/ventes et de vos interactions avec nous, les traitements les plus fréquents sont :

- Gestion des commandes et des livraisons
- Gestion de la relation client
- Gestion du programme de fidélité
- Gestion de votre compte en ligne LOSTPARTS.fr
- Gestion des enquêtes de satisfaction
- Gestion de la promotion des produits et services LOSTPARTS
- Gestion des relations extérieures
- Gestion des jeux-concours
- Gestion des demandes de droit d'accès, rectification, opposition

Nous traitons vos informations personnelles de manière transparente et de façon sécurisée.

Vos données sont traitées dans l'union Européenne.

Néanmoins, dans l'hypothèse où LOSTPARTS ferait appel à un prestataire situé en dehors de l'Union Européenne, des règles garantissant la protection et la sécurité de vos informations seront mises en place.

Vos informations personnelles sont collectées aux fins détaillées ci-après.

#### **Gestion des paiements, des commandes et des livraisons**

Finalités : Prendre vos commandes, gérer les règlements de manière sécurisée et vous livrer efficacement

Destinataires : Direction omnicanal et du réseau, Service client, votre magasin le cas échéant, prestataire de service de paiement sécurisé, hébergeur de nos sites Web marchands, plateformes de livraison et sociétés de livraison, prestataires informatiques.

Données traitées et durées de conservation : Identité, N° client, coordonnées, paniers d'achats (5 ans à compter de la date d'achat + année en cours) ; données de paiement (les données de cartes bancaires sont chiffrées dès la transaction, et conservées de manière anonyme 13 mois), données techniques de connexion au site web (logs, 1 mois)

Base légale : Nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat

#### **Gestion de la relation client**

Finalités : Gérer vos questions et réclamations

Destinataires : Service client, centre de contact du Groupe LOSTPARTS, prestataires spécialisés dans la gestion de la relation client. Le cas échéant, direction du magasin concerné

Données traitées et durées de conservation : Identité, n° de client, coordonnées, enregistrement aléatoire et par échantillon des conversations téléphoniques, compte-rendu des échanges et des réclamations (3 ans)

Base légale : Nécessaire à l'exécution des contrats, et intérêt légitime (gestion de la qualité de la relation client)

#### **Gestion des relations extérieures**

Finalités : Maintenir et développer l'image de LOSTPARTS auprès du grand public via le site web et les réseaux sociaux

Destinataires : Service communication et service clients LOSTPARTS, réseaux sociaux (Twitter, facebook...), agence de relations presse, prestataire technique de routage d'emails

Données traitées et durées de conservation : Identité, coordonnées, commentaires et échanges via les réseaux sociaux ou le service client (3 ans)

Base légale : Intérêt légitime (promouvoir l'image de l'entreprise et informer sur ses nouveautés)

### **Gestion du programme de fidélité**

Finalités : Gérer votre programme de fidélité, vous offrir des réductions personnalisées, des avantages, communiquer avec vous sur nos promotions, mieux connaître votre comportement d'achat pour adapter notre offre

Destinataires : Direction marketing, prestataires d'études et segmentation marketing, prestataires informatiques

Données traitées et durées de conservation : Identité, n° de client, coordonnées, historique d'achats en ligne et en magasins, montants des transactions, habitudes de consommation et segmentation marketing (récence, fréquence, panier moyen, typologie d'achat) (3 ans à compter du dernier contact)

Base légale : Exécution du contrat d'adhésion et consentement

### **Gestion de votre compte en ligne LOSTPARTS.fr**

Finalités : Faciliter vos achats en ligne, gérer vos abonnements, mieux connaître votre comportement d'achat pour adapter notre offre

Destinataires : Direction LOSTPARTS, prestataires d'études et de segmentation marketing, prestataires informatiques

Données traitées et durées de conservation : Identité et N° de compte client, coordonnées et adresse de livraison, historiques de commandes, habitudes de consommation, listes de courses, et segmentation marketing (récence, fréquence, panier moyen, typologie d'achat) (3 ans à compter du dernier contact).

Base légale : Exécution du contrat d'adhésion et Consentement

### **Gestion des enquêtes de satisfaction**

Finalités : Evaluer la satisfaction des clients après livraison, en vue d'améliorer la qualité des produits et services LOSTPARTS

Destinataires : Service marketing, direction marketing omnicanal, direction des magasins concernés, service clients, prestataire d'hébergement du logiciel de gestion

Données traitées et durées de conservation : Identité, coordonnées, historique d'achats, panier d'achat, évaluation du service, vos commentaires et votre évaluation du service, segmentation marketing (2 ans)

Base légale : Intérêt légitime, maintenir et améliorer la qualité des services LOSTPARTS après une commande

### **Gestion de la promotion des produits et services LOSTPARTS**

Finalités : Vous faire bénéficier des promotions, offres spéciales et des services LOSTPARTS adaptés à vos besoins, par email, par SMS, par courrier, sur le site LOSTPARTS.fr et, si vous avez acceptés les cookies tiers, sur d'autres sites internet que vous consultez

Destinataires : Equipe Marketing ecommerce, prestataires spécialisés dans les études marketing, régies publicitaires

Données traitées et durées de conservation : Données d'identité, N° de client, coordonnées, historique d'achats en ligne et en magasins, montant des paniers, habitudes de consommation, segmentation marketing (3 ans), cookies (en fonction de ceux que vous avez acceptés) (13 mois maximum)

Base légale : Intérêt légitime ou consentement

### **Gestion des jeux-concours**

Finalités : Vous faire participer à un jeu afin de gagner des lots

Destinataires : Service marketing, réseaux sociaux (Twitter, Facebook, selon le medium d'organisation du jeu), huissier, agence média, prestataire de relation client

Données traitées et durées de conservation : Identité, n° de client, coordonnées, conservées pendant 1 an à compter de la fin du jeu.

Base légale : Consentement

## **Gestion des demandes de droit d'accès, rectification, opposition, effacement, limitation**

Finalités : Vous permettre d'exercer vos droits sur vos données personnelles

Destinataires : Service relation Client LOSTPARTS, centre de contact client, délégué à la protection des données LOSTPARTS

Données traitées et durées de conservation : Contenu de nos échanges, identité, coordonnées, N° client ou preuve d'identité (de manière exceptionnelle si nous n'avons pas d'autre moyen de vous identifier), copie des données demandées (1 an)

Base légale : Obligation légale

## **Exigence légale ou réglementaire**

Nous pouvons être tenus de communiquer vos données personnelles en cas de demandes légitimes d'autorités publiques, notamment pour répondre à des exigences en matière de sécurité nationale, de lutte contre la fraude ou d'une autre obligation légale.

## **4. GESTION DES COOKIES**

A l'occasion de la consultation de notre site internet, nous pouvons déposer sur votre ordinateur, grâce à votre logiciel de navigation, des cookies. Les cookies nous permettent pendant leur durée de validité ou d'enregistrement, d'identifier votre ordinateur lors de vos prochaines visites. Les cookies qui sont déposés sur LOSTPARTS.fr sont indispensables à la navigation sur notre site, notamment pour la bonne exécution du processus d'authentification, de commande, leur suppression pourrait entraîner des difficultés de fonctionnement du site.

Vous trouverez ci-dessous les informations relatives aux cookies susceptibles d'être déposés sur votre ordinateur lorsque vous visitez des pages du site LOSTPARTS.

- Gestion des identifiants utilisateurs
- Gestion du panier

Pour paramétrer vos cookies directement sur votre navigateur consultez la page dédiée du site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sur ce sujet : c'est ici.

## **5. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?**

Vous disposez à tout moment du droit de décider et de contrôler l'usage qui est fait de vos données, sous réserve d'en remplir les conditions :

- droit d'accéder à vos données ;
- droit de les rectifier ;
- droit de vous opposer à un traitement pour motif légitime (sauf en matière de prospection, où vous n'avez pas de motif à donner)
- droit d'en demander la suppression ;
- droit de demander la limitation d'un traitement ;
- droit à la portabilité de vos données ;
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre mort.

Vous pouvez exercer vos droits :

- à travers votre compte client
- par email, accompagné de votre numéro client (affiché sur votre carte fidélité par exemple) ou à défaut d'une copie de tout document d'identité : [contact@LOSTPARTS.fr](mailto:contact@LOSTPARTS.fr)

Si vous souhaitez des précisions sur le contenu de ces droits, merci de nous contacter aux adresses susmentionnées.

Nous répondons à vos demandes d'exercice de droit dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de vos demandes.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données à caractère personnel, vous avez la possibilité de vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

