

Francemat+ s'engage à protéger la vie privée de tous les utilisateurs de notre site Web, www.francemat.net ou nos applications mobiles (collectivement, les "Sites"). Veuillez lire la politique de confidentialité suivante qui explique comment nous utilisons et protégeons vos informations. Nous serons les "responsables de traitement" des informations que vous nous communiquez.

Cette politique de confidentialité s'applique à tous les utilisateurs, enregistrés ou non, de notre site web et de nos applications mobiles.

- Coordonnées
- Comment nous recueillons vos informations
- Informations que nous recueillons à votre sujet
- Utilisation de vos informations
- Cookies
- Marketing direct
- Prise de décision automatisée
- Conservation de vos informations
- Divulgence de vos informations
- Sécurité
- Vos droits
- Changements de notre politique de confidentialité
- Plaintes

NOUS CONTACTER

Si vous avez des questions ou des demandes concernant cette politique de confidentialité ou la façon dont nous traitons vos données plus généralement, veuillez nous contacter : francemat.dijon@orange.fr

COMMENT NOUS COLLECTONS VOS INFORMATIONS

Nous collectons vos informations personnelles lorsque vous interagissez avec nous ou avec nos services, comme lorsque vous utilisez nos Sites pour passer une commande. Nous observons aussi la façon dont les visiteurs utilisent nos Sites, afin de nous aider à améliorer nos services et à optimiser notre expérience client.

Nous collectons des informations :

- lorsque vous créez un compte ou que vous changez les paramètres de ce compte;
- lorsque vous passez commande ou pendant le traitement de celle-ci (offre, paiement et livraison);
- lorsque vous nous contactez directement par courriel, téléphone, courrier postal, messagerie ou via notre chat, et
- lorsque vous naviguez et utilisez nos Sites (avant et après la création d'un compte).

Nous collectons aussi des informations auprès de sites tiers, tels que des plateformes publicitaires ainsi que notre prestataire de services de détection de la fraude.

INFORMATIONS QUE VOUS NOUS COMMUNIQUEZ

Dans le cadre de nos engagements de confidentialité vis-à-vis de nos clients et plus généralement des visiteurs de nos Sites, nous prenons un engagement de transparence concernant les informations que vous nous communiquez.

Lorsque vous visitez nos Sites ou que vous passez des commandes Francemat+ sur ceux-ci, nous vous demandons de fournir des informations vous concernant : votre nom, vos coordonnées, votre adresse de livraison, les détails de votre commande et les informations relatives au paiement (ex : virement SEPA).

Nous recueillons aussi des informations concernant votre utilisation de nos Sites et lorsque vous publiez des messages sur nos Sites ou lorsque vous nous contactez ou que vous nous adressez des commentaires, par courriel, courrier postal, téléphone ou chat. Si vous nous contactez par téléphone,

vos appels seront susceptibles d'être enregistrés à fins de formation et d'amélioration des services et nous prendrons des notes en relation avec vos appels.

Nous collectons des informations techniques à partir de votre appareil mobile ou de votre ordinateur, par exemple sur son système d'exploitation, sur le type d'appareil et de connexion ainsi que l'adresse IP à partir desquels vous accédez à nos Sites.

Nous recueillons aussi des informations techniques sur votre utilisation de nos services par l'intermédiaire d'un appareil mobile, par exemple votre opérateur, des données de localisation et de performances telles que les modes de paiement mobile, les interactions avec d'autres technologies de distribution comme les tags NFC ou les codes QR. À moins que vous ayez choisi de rester anonyme par l'intermédiaire de votre appareil et/ou des paramètres de notre plate-forme, nous pouvons collecter et utiliser automatiquement ces informations si vous utilisez notre service via votre/vos appareil(s) mobile(s) au moyen de toute application mobile Francemat+, du navigateur de votre téléphone portable ou autrement.

Nous ne traitons des informations de santé vous concernant que si vous y consentez et que vous nous les fournissez de vous-même, par exemple si vous précisez des allergies alimentaires.

UTILISATION DE VOS INFORMATIONS

Nous ne traiterons les données que nous recueillons à votre sujet que si nous avons une base légale pertinente : si nous avons besoin de traiter vos informations afin de vous fournir le service que vous avez demandé ou pour la conclusion d'un contrat, si nous avons votre consentement, si nous avons une raison justifiable pour traiter vos données, ou si nous sommes légalement tenus de le faire.

Lorsque nous en avons besoin pour vous fournir le service demandé ou pour conclure un contrat, nous utilisons vos informations :

- pour vous fournir l'accès aux parties pertinentes des Sites;
- pour vous fournir les services que vous avez demandés;
- pour nous permettre de collecter vos paiements, et
- pour vous contacter, lorsque cela est nécessaire à propos de nos services, par exemple pour régler d'éventuelles difficultés concernant vos commandes.

Nous traitons aussi vos données si nous disposons d'une raison justifiable pour le faire - par exemple pour personnaliser notre service (traitement de données qui facilitent et accélèrent la procédure de commande). Nous avons répertorié ces raisons ci-dessous:

- améliorer l'efficacité et la qualité de service que nos clients peuvent attendre de nous dans l'avenir;
- permettre à notre équipe d'assistance de clientèle de vous aider le plus efficacement possible si vous avez des questions ou des réclamations;
- vous contacter pour connaître vos avis et commentaires sur nos services et pour vous informer en cas de changements ou de développements importants de nos Sites ou de nos services (vous informer que de nouveaux services sont proposés, si vous avez demandé à en être informé);
- analyser votre activité sur nos Sites afin d'administrer, de soutenir, d'améliorer et de développer notre activité et pour des raisons de statistique et d'analyse ainsi que nous aider à prévenir la fraude;
- faire respecter le contrat qui nous lie ainsi que tout autre accord, et afin de pouvoir exercer ou nous défendre des plaintes et protéger les droits de Francemat+, des sociétés partenaires, des prestataires ou encore pour d'autres raisons (dont la prévention de la fraude), et
- si vous soumettez des commentaires concernant nos Sites et nos services, nous pouvons les utiliser sur nos Sites ainsi que dans tous supports marketing ou publicitaires. À cette fin, nous ne vous identifierons que par votre prénom ou le nom de votre société, votre fonction et par la ville de votre résidence.

Nous allons également analyser les données concernant votre utilisation de nos services à partir de vos données de localisation afin de créer des profils vous concernant et dans votre intérêt. Cela signifie que nous émettons certaines hypothèses sur ce qui peut vous intéresser et nous les utilisons, par

exemple, pour vous envoyer des communications marketing adaptées, vous présenter des services que, nous pensons, vous préféreriez, ou vous informer de nos offres spéciales ou de nos produits pouvant vous intéresser. Cette activité est connue sous le nom de profilage. Vous disposez de certains droits en relation avec ce type de traitement. Veuillez-vous reporter au paragraphe "Vos droits" ci-dessous pour plus d'informations.

Lorsque nous nous basons sur un intérêt légitime pour traiter vos renseignements personnels, nous effectuons un test « de mise en balance des intérêts » pour nous assurer que notre traitement est nécessaire et que nos intérêts légitimes ne l'emportent pas sur vos droits fondamentaux en matière de protection de la vie privée. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur ces tests de mise en balance des intérêts en nous contactant au moyen des coordonnées ci-dessus.

Lorsque nous sommes tenus par une obligation légale de le faire, nous pouvons utiliser vos informations:

- afin de créer un historique de vos commandes, et
- afin d'observer toute obligation légale ou exigence réglementaire auxquelles nous pouvons être soumis.

COOKIES

Vous pouvez paramétrer votre navigateur pour refuser tous ou certains cookies, ou pour vous alerter lorsque des site web installent ou accèdent à des cookies. Si vous désactivez ou refusez nos cookies, veuillez noter que certaines parties du Site peuvent devenir inaccessibles ou ne pas fonctionner correctement.

Pour plus d'informations à propos des cookies que nous utilisons, veuillez consulter Cookie Policy <http://www.aboutcookies.org/> .

MARKETING DIRECT

Si vous avez donné votre accord ou si nous avons une raison justifiable (et si la loi nous y autorise), nous utiliserons vos informations pour vous présenter nos autres produits et services susceptibles de vous intéresser. Nous vous contacterons par courriel ou par téléphone. Vous pouvez contrôler vos préférences de marketing courriel en nous contactant par mail : francemat.dijon@orange.fr

PRISE DE DÉCISION

Nous effectuons des contrôles anti-fraude sur tous nos clients. Lorsque nous pensons détecter une activité frauduleuse, nous pouvons vous empêcher de passer commande et d'utiliser nos Sites.

Nous réalisons ces contrôles anti-fraude sur tous nos clients car cela est indispensable pour que nous puissions leur fournir nos services contractuels, en nous assurant que les services que nous (et les partenaires) fournissons soient dûment payés, mais également pour protégés toute personne contre les utilisations frauduleuses de leur identité.

Les vérifications et les décisions qui sont prises tiennent compte des fraudes habituellement détectées sur nos sites.

Nos contrôles anti-fraude sont en place pour protéger tous nos clients ainsi que Francemat+. Vous avez le droit de contester toute décision liée une opération frauduleuse prise à votre sujet et d'obtenir plus d'informations sur les raisons pour lesquelles une telle décision a été prise en nous contactant comme indiqué dans la section 1.

CONSERVATION DE VOS INFORMATIONS

Nous ne conserverons pas vos informations plus longtemps que nous le jugerons nécessaire.

Les informations que nous recueillons seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs décrits dans le paragraphe "Utilisation de vos informations" ci-dessus,

conformément à notre intérêt légitime ou pour une période spécifiquement requise par la réglementation ou les lois applicables, comme la conservation des informations à des fins de déclaration réglementaire.

Lors de la détermination des périodes de conservation pertinentes, nous prendrons en compte des facteurs tels que:

- nos obligations et droits contractuels en relation avec les informations considérées;
- obligation(s) légale(s), en vertu de la loi applicable, de conserver les données pendant un certain temps;
- délai de prescription en vertu de la/des loi(s) applicable(s);
- nos intérêts légitimes lorsque nous avons effectué des tests de mise en balance (voir paragraphe sur l'"Utilisation de vos informations personnelles" ci-dessus);
- les éventuels contentieux, et
- lignes directrices publiées par les autorités compétentes en matière de protection des données.

Sinon, nous effaçons vos informations pour raisons de sécurité lorsque nous avons atteint l'objectif pour lesquels elles ont été recueillies.

DIVULGATION DE VOS INFORMATIONS

Les informations que nous recueillons à votre sujet seront transférées et stockées sur nos serveurs situés dans France. Nous sommes très prudents et transparents en ce qui concerne ceux avec qui vos informations sont partagées.

Partage de vos informations en interne : nous ne partageons vos informations avec d'autres sociétés de Francemat+ que lorsque cela est nécessaire aux fins énoncées au paragraphe 4.

- **Partage de vos informations avec des tiers :**
- **Nous partageons vos informations avec des prestataires de services tiers. Les types de prestataires de services tiers avec lesquels nous partageons vos informations comprennent :**
- **Prestataires de services de paiement (prestataires de services de paiement en ligne et prestataires de services de détection de fraude) : afin qu'ils puissent nous fournir leurs services, par exemple lorsqu'ils traitent pour nous des informations telles que les paiements par carte de crédit, lorsqu'ils vous fournissent des services d'assistance ou qu'ils procèdent pour notre compte à des contrôles anti-fraude;**
- **Sociétés partenaires : si vous leur avez passé des commandes, afin qu'ils puissent les satisfaire, qu'ils soient informés de vos éventuelles contraintes que vous avez accepté de leur communiquer, et afin qu'ils puissent régler d'éventuels problèmes ou encore améliorer la qualité de leurs services;**
- **Sociétés de livraison : afin qu'elles puissent vous livrer votre commande;**
- **Partenaires d'assistance client : ils nous aideront à régler tout problème que vous pourriez avoir concernant nos services, et**
- **Partenaires marketing et publicitaires : ils feront en sorte que vous visualisiez des annonces plus adaptées à vos besoins et vous enverront des courriels marketing en notre nom.**

Francemat+ prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour que vos données soient traitées en toute sécurité et conformément à la présente politique de confidentialité lorsqu'elles sont communiquées à des tiers.

Si notre entreprise conclut un accord de « joint-venture » avec une autre entité commerciale, achète une autre entité commerciale ou est vendue ou fusionnée avec elle, vos informations peuvent être divulguées ou transférées à cette société cible, à nos nouveaux partenaires commerciaux ou propriétaires ou à leurs conseillers.

Nous pouvons également partager vos informations :

- si nous sommes dans l'obligation de divulguer ou de partager vos informations afin de nous conformer (et/ou si nous pensons que tel est le cas) à ces obligations ou exigences

réglementaires. Ceci inclut l'échange d'informations avec d'autres sociétés et organisations à des fins de protection contre la fraude et de détection de celle-ci ;

- afin de faire respecter nos conditions contractuelles avec vous ainsi que toute autre politique ou tout autre accord;
- afin de protéger les droits de Francemat+, des partenaires, des livreurs ou d'autres parties, et de prévenir la fraude, et
- avec les tiers dont nous pensons que la participation est nécessaire afin de détecter ou de prévenir la criminalité, par exemple avec la police.

Transferts internationaux de données :

- Dans certains cas, les données personnelles que nous recueillons auprès de vous pourraient être traitées en dehors de l'Espace économique européen ("EEE"), par exemple les États-Unis et les pays dans lesquels Francemat+ pourrait opérer. Il se peut que ces pays n'aient pas le même niveau de protection de vos données personnelles que ceux de l'EEE. Toutefois, nous sommes tenus de veiller à ce que les données personnelles que nous et nos fournisseurs traitons en dehors de l'EEE soient protégées de la même manière qu'elles le seraient si elles étaient traitées dans l'EEE. Certaines garanties sont donc mises en place lorsque vos données sont traitées en dehors de l'EEE.
- Nous faisons en sorte qu'elles bénéficient d'un degré de protection similaire en mettant en œuvre au moins l'une des mesures de sauvegarde suivantes :
 - vos données personnelles sont transférées vers des pays qui ont été considérés comme assurant un niveau de protection adéquat des données personnelles par la Commission européenne;
 - nous utilisons les Clauses Contractuelles Types approuvées par l'UE, et
 - si vos données personnelles sont transférées à des tiers fournisseurs basés aux États-Unis, les données peuvent leur être transférées s'ils ont été auto-certifiées dans le cadre du Privacy Shield en relation avec le type de données transférées, ce qui leur impose d'assurer une protection similaire aux données personnelles partagées entre l'UE et les États-Unis
- Veuillez nous contacter via les coordonnées ci-dessus si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur les pays vers lesquels des données personnelles peuvent être transférées et sur le mécanisme spécifique que nous utilisons lors du transfert de vos données personnelles en dehors de l'EEE.

SÉCURITÉ

Nous adoptons des technologies et des politiques solides pour nous assurer que les informations personnelles que nous détenons à votre sujet sont convenablement protégées.

Nous prenons des mesures afin de protéger vos informations contre l'accès non autorisé et contre le traitement illicite, la perte accidentelle, la destruction et tous dommages.

Si vous avez choisi un mot de passe qui vous permette d'accéder à certaines parties du Site, vous êtes responsable de la confidentialité de ce mot de passe. Nous vous recommandons de ne partager votre mot de passe avec personne.

Malheureusement, la transmission de données par Internet n'est pas complètement sûre. Nous prendrons des mesures pour protéger vos informations, nous ne pouvons cependant pas garantir la sécurité des données que vous nous transmettez, toute transmission se fait à vos propres risques. Une fois que nous aurons reçu vos informations, nous utiliserons des procédures strictes et des dispositifs de sécurité pour essayer d'empêcher tout accès non autorisé.

VOS DROITS

En vertu de la loi sur la protection des données, vous pouvez avoir un certain nombre de droits concernant les données que nous détenons à votre sujet. Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous. Pour en savoir plus sur vos droits, veuillez contacter l'autorité de protection des données dont vous relevez.

Le droit d'être informé. Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la façon dont nous utilisons vos informations et vos droits. C'est pour cela que nous vous informons à ce sujet dans le cadre de la présente politique.

Le droit d'accès. Vous avez le droit d'obtenir l'accès à vos informations (si nous les traitons). Cela vous permettra, par exemple, de vérifier que nous utilisons vos informations conformément à la loi sur la protection des données. Si vous souhaitez accéder aux informations que nous détenons ainsi à votre sujet, veuillez contacter (voir Nous contacter).

Le droit de rectification. Vous êtes en droit d'obtenir la correction de vos informations si elles sont inexactes ou incomplètes. Vous pouvez nous demander de rectifier toutes les erreurs contenues dans les informations que nous détenons en nous contactant (voir Nous Contacter).

Le droit d'annulation. Il est également connu sous le nom de « droit à l'oubli » et, en termes simples, vous permet de demander la suppression ou le retrait des informations que nous détenons à votre sujet en nous contactant (voir la rubrique Nous contacter).

Le droit de limiter le traitement. Vous avez des droits de « blocage » ou de « suppression » de toute utilisation ultérieure de vos informations. Lorsque le traitement est restreint, nous pouvons encore stocker vos informations, mais nous ne les utiliserons pas davantage.

Le droit à la portabilité des données. Vous avez le droit d'obtenir vos informations personnelles dans un format accessible et transférable afin de pouvoir les réutiliser à vos propres fins auprès de différents prestataires de services. Ce n'est cependant pas un droit général, et il y a des exceptions. Pour en savoir plus, veuillez nous contacter (voir la rubrique Nous contacter).

Le droit de déposer une plainte. Vous avez le droit de déposer une plainte concernant la manière dont nous manipulons ou traitons vos données auprès de l'autorité nationale de protection des données.

Le droit de retirer son consentement. Si vous avez donné votre consentement à l'une de nos activités de traitement (c'est-à-dire que nous nous basons sur le consentement comme fondement légal du traitement de vos informations), vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment. Pour cela, il suffit de nous contacter (voir la rubrique Nous contacter). Cependant, le retrait du consentement ne rendra pas illégale l'utilisation de vos informations personnelles alors que le consentement était manifeste.

Le droit de vous opposer au traitement. Vous avez le droit de vous opposer à certains types de traitement, y compris le traitement à des fins de marketing direct et de profilage. Vous pouvez faire opposition en modifiant vos préférences marketing ou en désactivant les cookies (paragraphes 7 et 8 ci-dessus).

Le droit de déterminer des instructions concernant le traitement de vos données après votre mort. Vous avez le droit de choisir de quelle façon Francemat+ pourra utiliser, stocker ou supprimer vos informations après votre mort.

CHANGEMENTS DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Tout changement de notre politique de confidentialité sera posté sur les Sites et, le cas échéant, nous vous informerons de ces changements, par exemple par courriel ou au moyen d'une notification push. Dernière mise à jour de cette politique de confidentialité : 19/06/2023

RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de nos réponses à vos réclamations, ou si vous considérez que notre traitement de vos informations n'est pas conforme à la loi de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation auprès de :

La Commission Nationale de L'Informatique et des Libertés (CNIL):

Adresse : COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Site : www.cnil.fr