

# La Protection des données chez Fratelli Carli

## Résumé

**PREAMBULE**

**RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

**TRANSPARENCE**

**FINALITE**

**SOURCES DES DONNEES**

**CARACTERE ESSENTIEL DE LA COLLECTE**

**QUALITE DES DONNEES**

**CARACTERE FACULTATIF DE LA COLLECTE**

**TRANSFERT DES DONNEES A L'EXTERIEUR DE L'UE**

**CONTACT CENTER E WEB CHAT**

**ACTIVITES PROMOTIONNELLES, UTILISATION DES COMMENTAIRES DE LA PART DES CLIENTS ET QUESTIONNAIRES AVEC DES ETUDES STATISTIQUES**

**PRESENTEZ-NOUS A UN AMI**

**PARTAGE DES DONNEES DE LIVRAISON AVEC D'AUTRES SOCIETES DE VENTE A DISTANCE ET DE DISTRIBUTION DIRECTE OU ENVOI DIRECT DE LEUR MATERIEL PROMOTIONNEL**

**PERSONNALISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE**

**PERSONNALISATION DE LA PUBLICITE SUR LA BASE DU COMPORTEMENT DE NAVIGATION ET PROFILAGE EN LIGNE**

**PERSONNALISATION DES ANNONCES AFFICHEES SUR LES RESEAUX SOCIAUX, GOOGLE ET MICROSOFT ADVERTISING EN FONCTION DU FAIT D'ETRE DEJA CLIENT OU NON (IDENTIFIE PAR ADRESSE E-MAIL)**

**COMMENT GERER LES CONSENTEMENTS ET/OU LES OPPOSITIONS ?**

**EFFETS DE L'EVENTUELLE REQUETE D'EFFACEMENT DE NOS SYSTEMES INFORMATIQUES**

**RELATIONS AVEC LA CLIENTELE**

**CONSERVATION DES DONNÉES**

**EXERCICE DES DROITS ET DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (DPO - DATA PROTECTION OFFICER)**

**OUTILS DE PROTECTION**



## **PREAMBULE**

Le présent document a été élaboré par Fratelli Carli (nommé par la suite "Entreprise") pour permettre à toute personne concernée de repérer, de manière pratique et rapide, les informations relatives aux modalités de gestion et au traitement des données personnelles collectées par notre Entreprise.

Celui-ci constitue un récapitulatif d'explication des notes d'information que, selon la loi italienne et les articles 13 et 14 du GDPR (Règlement UE 679/2016), l'Entreprise délivre individuellement à chaque personne concernée toutes les fois qu'elle collecte ses données personnelles, et un instrument pour compléter les notes d'information rendues individuellement dans les cas où, pour des raisons de contexte (contact téléphonique) ou d'espace (dans des documents papiers) l'Entreprise doit être plus synthétique.

En particulier, les informations contenues dans cette page font référence à tous les traitements effectués par Fratelli Carli, totalement ou partiellement, hors site Web (pour recevoir des informations concernant la gestion et la collecte des données au travers de ce site, [cliquez ici](#)). Il s'agit, par exemple, des données qui sont fournies par les clients aux fins d'exécuter les commandes effectuées par courrier et par téléphone, ou bien laissées au moment des achats réalisés dans nos magasins, y compris les données laissées par les visiteurs de notre Musée de l'Olivier Carlo Carli (pour plus d'informations, [cliquez ici](#)). Dans ces cas, notre Entreprise fournit l'information adéquate relative aux contenus essentiels et à la finalité des traitements effectués. Toutefois, pour une plus grande transparence et connaissance des personnes concernées, seront spécifiés ci-dessous quelques aspects relatifs aux modalités et aux logiques de protection des données collectées. .

## **RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

Le responsable du traitement des données est Fratelli Carli S.p.A. S.B., dont le siège se situe via Garessio 11, 18100 Imperia.

## **SOUS-TRAITANTS**

La liste des organismes externes désignés Sous-traitants pour la protection des données à caractère personnel est disponible [ICI](#).

## **TRANSPARENCE**

Quand nous avons la nécessité de collecter des données à caractère personnel, ceci est explicité par une information prévue à cet effet rédigée selon la loi italienne et européenne qui met en évidence, entre autres, la finalité spécifique d'utilisation. Au cas où vous achèteriez des produits Fratelli Carli par correspondance ou à distance, vous recevriez avec votre marchandise commandée un Livret de Bienvenue Livret de Bienvenue qui indique également le cadre d'utilisation et de circulation des données ainsi que vos droits en matière de protection des données à caractère personne

## **FINALITE**

Les finalités pour laquelle Fratelli Carli est amené à traiter les données à caractère personnel de ses propres Clients et/ou visiteurs (de son Musée de l'Olivier Carlo Carli, de ses magasins) sont, à

titre d'exemple et de façon non exhaustive : 1) la gestion des commandes et des expéditions de colis ; la gestion des paiements et des éventuels remboursements dans le cas de retour des marchandises et des réclamations ; 3) le marketing direct par courrier ou web 4) la personnalisation de la proposition commerciale sur la base du comportement d'achat et du rapprochement à des groupes de clients similaires en raison des habitudes d'achat ; 5) la gestion des concours de prix ; 6) le partage de données de livraison avec d'autres sociétés de vente à distance ou l'envoi direct de leur matériel promotionnel ; 7) la vérification (pour éviter des duplications) de la présence éventuelle des clients dans des listes de prospects qui recevront du matériel promotionnel de notre part ; 8) des activités d'information sur ses espaces numériques. La finalité de ce numéro 8 consiste dans la possible utilisation d'images de clients et/ou visiteurs éventuellement collectées à l'occasion d'événements dans nos magasins ou dans notre Musée ou lors de salons, à des fins d'information numérique. Pour chaque collecte de données à caractère personnel, les informations spécifiques fournissent la liste complète des finalités poursuivies pour le traitement. Pour savoir comment vous opposer aux traitements susmentionnés, voir aussi le paragraphe « Comment gérer les consentements et / ou les oppositions ? ».

### **SOURCES DES DONNEES**

La collecte des données traitées par notre entreprise provient principalement de la personne concernée à qui, en relation avec le contexte spécifique, est toujours fournie une information adéquate et si nécessaire une demande de consentement. Dans tous les cas, au cas où la collecte des données des personnes concernées viendrait de tiers, Fratelli Carli aura soin de les informer conformément aux exigences de la loi.

### **CARACTERE ESSENTIEL DE LA COLLECTE**

Fratelli Carli S.p.A. S.B. collecte des données à caractère personnel uniquement quand elles sont essentielles à l'obtention de la finalité déclarée.

### **QUALITE DES DONNEES**

Nous suivons des critères qualitatifs dans la gestion des informations – comme la collecte directe auprès de la personne concernée – afin de minimiser la possibilité que soient utilisées des informations inexactes.

### **CARACTERE FACULTATIF DE LA COLLECTE**

La collecte des données à caractère personnel est réalisée de manière volontaire et facultative pour les finalités spécifiées dans les brèves informations délivrées à chaque fois à la personne concernée, relatives aux contextes spécifiques de collecte de ses données. Pour rappel, la collecte des données est indispensable pour permettre d'exécuter les commandes effectuées.

### **TRANSFERT DES DONNEES A L'EXTERIEUR DE L'UE**

La politique de l'Entreprise est de minimiser les cas de transfert de données personnelles des clients, clients potentiels, visiteurs et d'autres personnes concernées en dehors de l'Union européenne.

Seulement par rapport à certains services techniques spécifiques ou d'assistance (comme par exemple le service de maintenance du logiciel de gestion du standard du CRM, téléphonique, des e-mails et des web-chats ou le service utilisé pour envoyer des SMS aux clients) les données peuvent être transférées (qui consiste souvent à un simple accès à des fins d'assistance ou de maintenance informatique) en dehors de l'Union Européenne, en raison de l'architecture du

service qui nous est offert par nos fournisseurs. Dans ces cas, le transfert s'effectue de toute façon conformément à une base juridique appropriée, et en particulier sur la base d'une évaluation de l'adéquation effectuée par les institutions compétentes au sujet de la législation protégeant les données à caractère personnel du pays de destination des données, ou de la souscription, de la part des fournisseurs ou sous-traitants destinataires des données, de clauses contractuelles types conformes aux normes définies par la Commission européenne.

### **CONTACT CENTER E WEB CHAT**

Fratelli Carli S.p.A. S.B. offre aux clients et aux utilisateurs la possibilité de contacter son Service Clients par téléphone ou par web-chat, deux fonctionnalités qui permettent d'établir un contact direct. Tant par téléphone que dans le service web-chat, les objectifs du traitement des données à caractère personnelles des clients et des utilisateurs peuvent être l'assistance, la gestion des commandes et la gestion des réclamations. Au cours de la conversation téléphonique, nos collaborateurs peuvent demander des données d'identification (prénom, nom etc.). De la même façon, pour accéder au service web-chat il faut communiquer ses données d'identification (prénom, nom, adresse e-mail). Pour les utilisateurs qui sont déjà enregistrés il n'est pas nécessaire de transmettre de données d'identification, car ils sont automatiquement reconnus par le système. L'identification permet à nos collaborateurs de vérifier le compte client, de mieux gérer les demandes et d'offrir ainsi un meilleur service.

### **ACTIVITES PROMOTIONNELLES, UTILISATION DES COMMENTAIRES DE LA PART DES CLIENTS ET QUESTIONNAIRES AVEC DES ETUDES STATISTIQUES**

#### **Envoi par courrier postal et e-mail.**

Les données fournies par les clients au moment de l'achat peuvent être utilisées pour leur envoyer, par courrier postal, des catalogues et d'autres documents d'information que nous publions, ainsi que des questionnaires avec des enquêtes statistiques basées sur des données agrégées et relatives aux produits achetés ou des produits analogues. Le fondement juridique de l'envoi périodique de ce matériel promotionnel et informatif est l'intérêt légitime de Fratelli Carli vendeur avec un modèle de vente à distance et de distribution directe, à faire connaître ses produits.

Si le client souhaite s'opposer à l'envoi de nos catalogue par voie postale, il peut cocher la case appropriée figurant sur chaque Bon de commande et l'envoyer dans une enveloppe adressée à Fratelli Carli, via Garesio 11, 18100 Imperia.

Si le client – au moment de l'achat ou ultérieurement – nous a laissé son adresse e-mail, nous pourrions utiliser cette adresse pour envoyer :

- **DES COMMUNICATIONS PROMOTIONNELLES**, même « à terme », liées à des circonstances temporaires (par exemple des produits disponibles à prix réduit dans certaines périodes de l'année) ou « dédiées » à des groupes de clients sur la base de données purement personnelles (par exemple des offres spéciales dédiées aux dames, offres spéciales à l'occasion de l'anniversaire des clients ou de leur fête) ;
- **DES QUESTIONNAIRES** avec des enquêtes statistiques ;
- **DES INVITATIONS A REDIGER UN COMMENTAIRE SUR TRUSTPILOT** visant à décrire l'expérience d'achat avec l'Entreprise.

Dans certains cas, l'envoi de ces communications pourrait être répété dans un délai défini, pour rappeler certaines opportunités ou offres soumises à un délai.

La base juridique de toutes les communications indiquées sera – si le client nous a communiqué son adresse e-mail au moment de l'achat – l'article 130, paragraphe 4 du Décret Législatif 196/2003 tel que modifié par le Décret Législatif 101/2018 (législation italienne), ou – si le client nous a communiqué l'adresse e-mail à une date postérieure - l'intérêt légitime de Fratelli Carli à faire connaître ses offres de vente.

Dans le cas où l'adresse e-mail serait laissée par un utilisateur qui ne s'est pas authentifié sur le site et qui a rempli son panier sans effectuer d'achat, nous pourrions utiliser cette adresse pour envoyer à l'utilisateur un résumé des produits laissés dans le panier, avec une invitation à les acheter ultérieurement. La base légale de l'envoi de ce récapitulatif sera le consentement donné par l'utilisateur. En l'absence de consentement, l'envoi n'aura pas lieu.

Le client pourra interrompre l'envoi des communications par e-mail en cliquant sur le lien « effacez-moi » au bas de la page de chacune d'elle ou bien (s'il est enregistré sur le site) en suivant les instructions de la section "Confidentialité/Vie Privée" dans votre compte personnel de notre site web.

Les données fournies par les clients potentiels peuvent être utilisées, avec leur consentement, pour leur envoyer des informations périodiques sur l'activité de Fratelli Carli (boutiques, initiatives, etc.). Ils pourront à tout moment cesser de recevoir les bulletins d'information périodiques en cliquant sur l'option « effacez-moi » présente en bas des bulletins.

### **PRESENTEZ-NOUS A UN AMI**

Si un nouveau client nous a connu par l'intermédiaire d'un autre client, il peut nous le faire savoir afin que nous puissions offrir à ce dernier des avantages promotionnels. Le nouveau client doit avoir une adresse postale différente de celle du client qui l'a conseillé. Il devra également l'informer qu'il nous a fourni ses données et coordonnées afin qu'il puisse profiter de ces avantages promotionnels.

### **PARTAGE DES DONNEES DE LIVRAISON AVEC D'AUTRES SOCIETES DE VENTE A DISTANCE ET DE DISTRIBUTION DIRECTE OU ENVOI DIRECT DE LEUR MATERIEL PROMOTIONNEL**

Dans les notes d'informations à ses clients, Fratelli Carli fournit des informations sur l'éventuelle mise à disposition de leurs données à caractère personnel, directement ou par le biais d'intermédiaires, à d'autres sociétés de vente à distance et de distributions directe, visant à leur permettre d'envoyer par courrier postal des promotions de leurs produits. Alternativement, ce sera Fratelli Carli directement, à l'aide d'intermédiaires spécialisés et de fournisseurs de services d'impression, d'envoi postal ou d'autres services, à envoyer à ses clients, toujours uniquement par courrier postal, du matériel promotionnel de ces autres sociétés. La base juridique de ce partage ou de cet envoi direct est le légitime intérêt de Fratelli Carli et de ces autres sociétés de vente à distance et de distribution directe à favoriser l'expansion de leur respective clientèle à leur réciproque avantage, s'agissant de sociétés avec un modèle de distribution similaire au nôtre. Les clients qui ne souhaitent pas ce type de démarchage peuvent cocher la case dédiée qui se trouve sur le formulaire bon de commande et l'envoyer à Fratelli Carli à l'aide de l'enveloppe retour prépayée, ou bien s'opposer selon les modalités décrites dans le paragraphe « Comment gérer les consentements et/ou les oppositions ? »

### **PERSONNALISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE**

Tant dans la définition des campagnes d'envoi de listes de prix et de communications commerciales par les différents canaux décrits ci-dessus que dans l'assistance commerciale offerte à ceux qui appellent le Service Client, Fratelli Carli utilisera des systèmes qui associent automatiquement des informations sur les commandes précédentes de produits Carli et celles de

groupes de clients similaires, nous permettant de proposer des produits qui nous apparaissent en accord avec les préférences de la personne concernée. La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime de Fratelli Carli à proposer de tels produits, mais ceux qui ne souhaitent pas que ce traitement soit effectué peuvent s'y opposer selon les procédures décrites dans le paragraphe « Comment gérer les consentements et/ou les oppositions ? ». En cas d'opposition, nous ne serons plus en mesure de proposer des offres personnalisées aux personnes concernées et il ne sera pas possible d'accepter le profilage intégré décrit ci-dessous.

## **PERSONNALISATION DE LA PUBLICITE SUR LA BASE DU COMPORTEMENT DE NAVIGATION ET PROFILAGE EN LIGNE**

Seulement après le consentement exprès, quand l'utilisateur s'est connecté à son espace personnel sur le site web ou quand il navigue sur les réseaux sociaux de Fratelli Carli (y compris la page Facebook de la société), Fratelli Carli analysera certaines données – en utilisant les moyens électroniques les plus appropriés – et les agrégera. Cette analyse prendra en considération les comportements de navigation sur le site et sur les réseaux sociaux, les comportements d'achat (date, produit et montant des commandes effectuées par tous les différents moyens et méthodes: internet, téléphone ou dans nos magasins « Emporio ») et les comportements des utilisateurs lors de la réception des communications promotionnelles envoyées par Fratelli Carli. Les informations ainsi élaborées seront utilisées pour créer des groupes homogènes d'utilisateurs (« Clusters ») auxquels proposer des communications promotionnelles – en ligne et hors ligne – sélectionnées sur la base de leurs préférences et – éventuellement – sur la base de la provenance géographique de laquelle les utilisateurs se connectent au site (par exemple, pour les inviter à visiter le magasin « Emporio » le plus proche). L'utilisateur pourra à tout moment révoquer le consentement au profilage intégré en visitant la section « Politique de Protection des données » sur son espace personnel. La révocation éventuelle n'annule pas la possibilité de continuer la personnalisation des offres commerciales sur la base des préférences et de la similitude – en ce qui concerne les comportements d'achat – avec d'autres clients et basée sur l'intérêt légitime qui – sauf révocation expresse – continuera selon les détails indiqués dans le paragraphe relatif ci-dessus.

En ce qui concerne le traitement des données personnelles des utilisateurs enregistrés et non enregistrés sur notre site Web à cette fin, nous vous recommandons de lire également [la Politique sur les cookies](#) et la [Politique de protection des données sur le site](#), un document relatif uniquement au traitement lié au site.

## **PERSONNALISATION DES ANNONCES AFFICHEES SUR LES RESEAUX SOCIAUX, GOOGLE ET MICROSOFT ADVERTISING EN FONCTION DU FAIT D'ETRE DEJA CLIENT OU NON (IDENTIFIE PAR ADRESSE E-MAIL)**

Lors de l'utilisation de services de publicité personnalisée proposés par les réseaux sociaux, Google et Microsoft Advertising, et seulement après les avoir désignés Sous-traitants du traitement, nous pourrions leur fournir les adresses e-mail de nos clients, que ces derniers nous ont fournies lors de leurs achats ou ultérieurement, afin de permettre à ces réseaux sociaux, Google et à Microsoft Adv de distinguer nos clients des non-clients, et ainsi leur permettre, en se basant sur leurs audiences, d'afficher ou non nos annonces destinées à des clients ou à des tiers. Le fondement juridique de ces annonces destinées à des personnes ayant déjà acheté des produits Fratelli Carli sera l'intérêt légitime de Fratelli Carli à faire connaître ses offres de vente. Vous pouvez toujours vous opposer à ce traitement en écrivant à notre DPO à l'adresse [dpo@fratellicarli.com](mailto:dpo@fratellicarli.com).

## **COMMENT GERER LES CONSENTEMENTS ET/OU LES OPPOSITIONS ?**

Les personnes concernées peuvent facilement gérer ou modifier tous les consentements (lorsque la base légale du traitement est leur consentement) ou toutes les oppositions aux différents traitements de leurs données à caractère personnel (lorsque la base légale du traitement est l'intérêt légitime de Fratelli Carli ou d'autres sociétés de vente à distance et de distribution directe) de plusieurs manières simples : en appelant le Service Client au 00800 7080 0000, en écrivant au Délégué à la protection des données à l'adresse [dpo@fratellucarli.com](mailto:dpo@fratellucarli.com) ou en intervenant dans la section appropriée du compte personnel sur le site.

## **EFFETS DE L'EVENTUELLE REQUETE D'EFFACEMENT DE NOS SYSTEMES INFORMATIQUES**

Nous précisons également qu'à la suite de la demande d'une personne concernée d'effacer ses données à caractère personnel de nos systèmes informatiques, nous incluons son nom et adresse dans une liste (« black list »), exclusivement interne, de personnes qui ne souhaitent plus recevoir de matériel promotionnel, en effaçant toute autre information (sauf celles de caractère comptable et fiscal concernant d'éventuels achats, dont la conservation est obligatoire au termes de loi). Le but poursuivi par cette liste est d'éviter un traitement ultérieur de données à caractère personnel dans des contextes non appréciés par la personne concernée ou dans des contextes non pertinents.

Si cependant la personne concernée ne souhaite même pas être insérée dans cette liste, Fratelli Carli effacera aussi les données qui y seraient destinées, sur la base d'une requête spécifique à cet égard.

Dans les deux cas, Fratelli Carli en informera aussi les entités mentionnées au paragraphe « Partage des données de livraison avec d'autres sociétés de vente à distance et de distribution directe ou envoi direct de leur matériel promotionnel » ci-dessus, avec lesquelles Fratelli Carli pourrait avoir partagé des données de ses clients. Ces entités partenaires seront naturellement aussitôt informées aussi de toute opposition exprimée par la personne concernée envers le partage de ses données ou en tout cas envers la réception de matériel promotionnel d'autres sociétés de vente ainsi qu'indiqué dans ce même paragraphe.

Dans tous les cas ci-dessus mentionnés, il peut s'y avérer que la personne concernée reçoive encore pour une période limitée du matériel promotionnel dont la procédure d'envoi soit déjà en cours lors de la requête d'effacement ou d'opposition.

## **RELATIONS AVEC LA CLIENTELE**

Si Fratelli Carli reçoit de telles informations des personnes concernées elles-mêmes, elle se réserve le droit de suivre, dans le cadre de son système CRM (Customer Relationship Management), les relations familiales entre les personnes qui ont acheté des produits Fratelli Carli (clients), qui ont exprimé un intérêt pour les produits Fratelli Carli (prospects) ou qui peuvent avoir un intérêt pour ceux-ci (leads), lorsqu'elle dispose de leur nom de façon légitime. Ce traitement des données à caractère personnel a lieu dans le seul but d'éviter - lors de l'envoi des listes de prix - la duplication de matériel d'information qui serait une répétition inutile pour le destinataire, ainsi que le gaspillage de papier. La base juridique d'un tel traitement est l'intérêt légitime d'éviter la duplication et le gaspillage dans l'envoi de matériel d'information.

## **CONSERVATION DES DONNÉES**

Les données à caractère personnel des clients sont conservées : lorsqu'elles sont traitées conformément à la loi, pendant le temps requis par la loi, lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Fratelli Carli, pendant un temps proportionné à cet intérêt légitime et en tout état de cause de nature à ne pas exposer les droits et la vie privée des personnes concernées aux



risques, lorsque le traitement est fondé sur le consentement, pendant un temps ne dépassant pas l'objectif du traitement. Lorsqu'il est possible de détailler, des délais précis pour le traitement individuel ou le critère utilisé pour déterminer les délais, sont indiqués dans cette page ou dans la Politique de Confidentialité relative au traitement des données à caractère personnel liées au site web.

### **EXERCICE DES DROITS ET DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (DPO - DATA PROTECTION OFFICER)**

Dans chaque note d'information que la Société fournit individuellement à chaque intéressé lorsqu'elle collecte vos données personnelles, sont indiqués les droits des intéressés et comment les exercer. A tout moment, nous garantissons aux utilisateurs la possibilité de nous contacter pour demander toute information / clarification concernant l'utilisation des données personnelles. Fratelli Carli S.p.A. S.B. a nommé un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) à la disposition de tous les intéressés qui souhaiteraient exercer leurs droits en vertu de la nouvelle législation sur la protection des données (articles 15 à 22 du règlement UE 679/2016). Pour contacter le DPO Fratelli Carli, il est possible d'envoyer un courriel à [dpo@fratellicarli.com](mailto:dpo@fratellicarli.com).

### **OUTILS DE PROTECTION**

Toute contestation concernant les traitements décrits ci-dessus peut faire l'objet d'une réclamation auprès du Garant pour la protection des données personnelles, Piazza Venezia 11 00187 Roma, ou auprès de l'Autorité de Contrôle de l'État européen où réside l'intéressé. Ceci ne préjuge pas la possibilité de recourir à l'autorité judiciaire.

**Dernière mise à jour le 10/06/2024**

