

POLITIQUE D'UTILISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

PREAMBULE

RECOMMERCE SOLUTIONS s'engage à ce que la collecte et le traitement d'informations personnelles, faites via le Site, soient effectués conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi « [Informatique et Libertés](#) », modifié par la loi LOI n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

La présente politique d'utilisation des données personnelles s'applique à tout Utilisateur achetant des produits commercialisés par Recommerce Solutions sur des Sites en ligne se référant à la présente politique. Elle s'applique également à tout Utilisateur revendant à Recommerce Solutions des produits sur des Sites en ligne se référant à la présente politique.

Définitions :

Données à caractère personnel : Le terme « données personnelles » regroupe toutes les informations qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne : nom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique ou adresse IP.

Responsable du traitement : Toute personne morale ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles. Le responsable du traitement est responsable du respect du RGPD au sein de son organisation.

Sous-traitant : Toute Personne morale ou physique qui traite des données personnelles pour le compte du responsable du traitement.

Site : désigne tout site en ligne utilisé par l'Utilisateur proposant des services de rachat ou de vente de Produits et se référant à la présente Politique d'utilisation de données personnelles

Utilisateur : désigne la personne utilisant les services du Site pour effectuer une reprise de son produit ou achetant les produits proposés par le Site

Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?

Les données personnelles sont collectées par RECOMMERCE SOLUTIONS, Responsable de traitement Tél: +33 (0) 1 57 21 71 52, Sise au 54 avenue Lénine 94250 Gentilly Enregistrée au registre du commerce et des sociétés Sous le numéro R.C.S.CRETEIL 513 969 402
Président : Pierre Etienne ROINAT

Un délégué à la protection des données a été nommé en interne.

En application du règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et de la loi du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi du 6 août 2004), il est notifié à l'Utilisateur que les données personnelles de ce dernier lui sont demandées par Recommerce Solutions aux fins et dans les conditions détaillées dans les paragraphes suivants.

1-DONNÉES COLLECTÉES, FINALITES ET DUREES DE CONSERVATION

Les Données collectées par l'intermédiaire du Site sont celles que les Utilisateurs transmettent volontairement.

Mais ce sont également des Données collectées de manière indirecte au moyen de cookies. Il s'agit de petits fichiers d'informations que le Site peut envoyer sur le disque dur d'un ordinateur personnel pour ensuite en retrouver la trace.

Quelles sont les données personnelles collectées et pour quelles finalités et fondements ?

Nous ne conservons vos données personnelles que pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci-dessous ou pour nous permettre de répondre à nos obligations légales.

Ainsi, les Données suivantes sont collectées pour les finalités, bases légales et durées prévues ci-dessous :

Données collectées	Finalité(s)	Base(s) légale(s)	Durée de conservation
Cookies techniques	Fonctionnement du site	Dispositions dérogatoires stipulées dans l'article 82 de la loi Informatique et Libertés	13 mois
Cookies non essentiels	Mesure d'audience Adaptation du format du site en fonction de l'appareil utilisé Reconnaissance de l'Utilisateur afin de maintenir une connexion active Analyse des Données de trafic et	Consentement	13 mois

	de navigation pour améliorer la performance du Site conserver la langue choisie		
Adresse IP, logs, identifiants de connexion, horodatage Données de navigation	Publicité personnalisée	Consentement	13 mois
Email, Prénom, Nom	Création de compte client	Consentement	3 ans après la dernière connexion
Email, Prénom, Nom	Inscription à la newsletter et envoi de communication sur nos produits	Consentement ou notre intérêt légitime pour des produits ou services analogues	3 ans après le dernier achat ou jusqu'à désinscription du client/prospect
Email, Prénom, Nom, adresse de facturation & de livraison,	Enregistrement de la commande, traitement de la commande, gestion du service après-vente	Exécution du contrat	10 ans
données conversationnelles, correspondances avec le service client ; Données relatives au suivi de votre demande	gestion du service après-vente ou après reprise par téléphone (via Diabolo com) et par email (via Zendesk)	Exécution du contrat	Enregistrement téléphonique via Diabolo com 3 mois Historique des conversations écrites via Zendesk 25 mois après la cloture du ticket
Email, Prénom, Nom, produit sélectionné	Alerter du retour en stock du produit sélectionné	Consentement	1 an après le dernier contact et/ou la fin de la relation commerciale.
Email, Prénom, Nom, date de commande, produit commandé	Recueillir des avis clients par voie électronique avec Avis vérifié (pour la vente) et Trustpilot (pour les reprises)	Intérêt légitime	3 ans à compter de la collecte de l'avis pour les données transmises à Trustpilot Pour les données transmises à Avis Vérifiés : 3 mois à compter de l'envoi de l'e-mail AVIS VERIFIES, si aucun avis n'est déposé, ou 18 mois à compter du dépôt de l'Avis, lorsqu'un consommateur a déposé un Avis.
IBAN	Gérer une réclamation avec versement d'un remboursement dans le cadre d'une mise en jeu de la	Exécution du contrat	3 ans après le versement effectué

	garantie sur un produit vendu, d'une rétractation de commande ou d'un SAV		
Données de la carte bancaire, données d'identité	Prévention de la fraude et gestion du paiement avec Hipay Paiement en plusieurs fois avec Alma ou gestion du paiement en ligne en cas d'incident sur un paiement en plusieurs fois	Exécution du contrat	5 ans après la collecte par Hipay 5 ans après la dernière échéance de paiement par Alma. La durée est précisée dans la politique d'utilisation des données mises en ligne par Alma https://almapay.com/fr-FR/legal/politique-de-confidentialite#user_client_personal_data
Attestation sur l'honneur de réception d'un colis vide ou de non-réception du colis avec mention du numéro de commande	Gestion d'une réclamation en cas de litige transport	Consentement	10 ans
Pièce d'identité	Gérer une réclamation en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur et vérifier l'authenticité/ la correspondance entre le titulaire du document et la personne détentrice avec le partenaire ID Now	Consentement	Suppression immédiate après la vérification
Prénom, Nom, adresse de facturation & de livraison, identification du ou des produit(s) acheté(s), données de paiement	Conservation des pièces comptables	Obligation légale, Article L123-22 du code de commerce et <u>Article 242 nonies A du Code général des impôts, annexe 2</u>	10 ans

Nom et Prénom Adresse email N° de téléphone Adresse postale de facturation Informations de la pièce d'identité (nature, le numéro et la date de délivrance de la pièce d'identité et indication de l'autorité qui l'a établie ou copie de la pièce d'identité)	Opérations de reprise de produits soumises aux Conditions Générales de reprises de Recommerce Solutions : Collecte des données pour l'enregistrement de la demande Etablissement du bon de cession Exécution du paiement Relation client et suivi de la commande	Obligation légale prévue par l'article R321-3 du code pénal pour remplir le registre de police avec les données requises exactes Exécution du contrat	10 ans
Prénom, Nom, numéro de téléphone, adresse de livraison, identification du ou des produit(s) acheté(s) ou vendus à Recommerce Solutions	Assurer l'expédition du produit avec les transporteurs	Exécution du contrat	La durée de conservation est précisée dans les conditions générales de chaque transporteur
Email, Prénom, Nom	Opération commerciale de Parrainage (Envoyer un bon d'achat au filleul parrainé dont les coordonnées sont transmises par le parrain)	Intérêt Légitime	3 ans à compter du dernier contact

2-GESTION DES COOKIES

Recommerce Solutions informe l'Utilisateur que, lors de ses visites sur le Site, des cookies peuvent être installés sur l'équipement terminal de l'Utilisateur pour les finalités citées dans le tableau mentionné ci-dessus.

Il existe différents types de cookies :

- Les **Cookies essentiels**, qui sont nécessaires au bon fonctionnement du site. Si le navigateur de l'ordinateur personnel de l'Utilisateur est configuré pour les refuser, l'accès à ces services peut se révéler altéré, voire impossible
 - Cookies de session : Ils se souviennent de vos activités sur un site, comme vous garder connecté à votre compte.
 - Cookies d'entrée utilisateur (session-id) : Ils suivent les éléments que vous saisissez sur un site, comme les réponses à un formulaire en ligne ou les articles dans votre panier d'achat.
 - Cookies d'authentification : Ils confirment l'identité de l'utilisateur via ses informations de connexion.
 - Cookies de sécurité centrés sur l'utilisateur : Ils détectent les erreurs d'authentification, comme les mauvais identifiants de connexion.
 - Cookies d'équilibrage de charge : Ils connectent les informations entre le serveur web de l'utilisateur et votre serveur web.

Ces cookies essentiels au fonctionnement de notre site Internet ne nécessitent pas le consentement de l'Utilisateur. A défaut le site Internet ne peut pas s'afficher correctement sur votre équipement mobile ou votre ordinateur.

Les **Cookies non essentiels**, qui ne sont pas nécessaires au bon fonctionnement du site, mais améliorent l'expérience utilisateur.

- Par exemple, les cookies de suivi tiers et les cookies de personnalisation font partie de cette catégorie.
- ces cookies permettent également d'identifier les services et rubriques que l'Utilisateur a visités, et plus généralement son comportement en matière de visites. Ces informations sont utiles pour mieux personnaliser les services, contenus, offres promotionnelles et bannières qui apparaissent sur le Site.
- Un bandeau informe l'Utilisateur concernant l'utilisation des cookies, les finalités de cette utilisation, et demande un consentement explicite effectué par une action affirmative claire.
- L'Utilisateur a la possibilité de gérer les cookies utilisés sur le site en paramétrant son navigateur.
- L'Utilisateur dispose de plusieurs options pour supprimer les cookies : l'Utilisateur a la possibilité, s'il le désire, de choisir d'accepter tous les cookies, ou de les rejeter systématiquement ou encore de choisir ceux que l'Utilisateur accepte selon l'émetteur. L'Utilisateur peut également paramétrer son navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation. L'Utilisateur peut également régulièrement supprimer les cookies de son terminal via son navigateur. L'Utilisateur doit paramétrer l'ensemble des navigateurs de ses différents terminaux (tablettes, smartphones, ordinateurs,...).
- Pour la gestion des cookies et des choix de l'Utilisateur, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de son navigateur, qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.
- Toutefois, en paramétrant le navigateur pour refuser les cookies, certaines fonctionnalités, pages, espaces du Site ne seront pas accessibles, ce dont le Responsable de Traitement ne saurait être responsable.
- Le responsable de traitement attire également l'attention de l'Utilisateur sur le fait que, lorsque l'Utilisateur s'oppose à l'installation ou à l'utilisation d'un cookie, un cookie

de refus est installé sur son équipement terminal. Si l'Utilisateur supprime ce cookie de refus, il ne sera plus possible de s'identifier comme ayant refusé l'utilisation de cookies. De même, lorsque l'Utilisateur consent à l'installation de cookies, un cookie de consentement est installé. Les cookies de consentement ou de refus doivent rester sur l'équipement terminal de l'Utilisateur.

La durée maximale de conservation des cookies dans l'ordinateur de l'Utilisateur est de treize (13) mois à compter de leur placement.

À l'expiration de ce délai, le consentement de l'Utilisateur sera à nouveau recueilli (sauf en ce qui concerne les cookies essentiels qui ne requièrent pas de consentement).

Les données collectées par l'intermédiaire des cookies sont transmises et stockées par le Responsable de traitement ou une société partenaire mandatée par ce dernier.

Le service Google Analytics permet de comptabiliser les Utilisateurs et d'identifier la manière dont ils utilisent le site. Ces cookies sont déposés et lus sur l'équipement terminal de l'utilisateur et dès que celui-ci accède à un site web utilisant le service « Google Analytics ».

Les données sont donc susceptibles d'être traitées dans un pays tiers à l'Union européenne.

La société Google Inc. est adhérente au Safe Harbor et assure donc un niveau de protection adéquat des données personnelles comme requis à l'article 45 du règlement du 27 avril 2016 (Décision 2000/520/CE du 26-7-2000).

L'Utilisateur peut obtenir plus d'informations sur le service Google Analytics en se rendant à la page <http://www.google.com/analytics/learn/privacy.html>.

3- DESTINATAIRES DES DONNEES COLLECTEES

RECOMMERCE SOLUTIONS est responsable du traitement de vos données (Tél: +33 (0) 1 57 21 71 52, Sise au 54 avenue Lénine 94250 Gentilly)

Les données collectées faisant l'objet d'un traitement informatisé sont destinées à Recommerce Solutions (ses collaborateurs en charge de la gestion du Site, la gestion du support, la gestion commerciale et marketing, la gestion juridique) ainsi qu'aux Sociétés du Groupe de Recommerce Solutions, le cas échéant. Elles sont également transmises aux sociétés partenaires ou sous-traitantes mandatées par Recommerce Solutions ou ses filiales.

Recommerce Solutions fait appel à plusieurs catégories de sous- traitants :

- sous-traitants techniques (hébergement, supervision informatique ...)
- sous-traitants logistiques (préparation des commandes, transport ...)
- sous-traitants de paiement (prévention de la fraude, prise en charge du paiement)
- sous-traitants en charge de la relation client (service téléphonique)
- sous-traitants en charge du service après-vente (stations de réparations, gestion des retours produits ...)
- sous-traitants marketing (opérations de prospections, cookies, recommandations & personnalisation...)

Dans le cadre de la gestion des litiges nous sommes susceptibles de vous demander de vous soumettre à une vérification de votre identité en ligne avec notre partenaire ID Now ou en cas d'échec de ce process en ligne, de nous envoyer une copie de votre carte d'identité.

Ces sociétés partenaires ou sous-traitantes sont soigneusement sélectionnées afin de fournir le service demandé, dans le cadre :

- de l'enregistrement, du traitement et de la livraison de la commande, ainsi que les services après-vente et la gestion d'éventuelles réclamations
- de l'envoi de communication sur les produits RECOMMERCE SOLUTIONS à des fins publicitaires. Les données personnelles peuvent être transmises à un prestataire externe agissant pour le compte de RECOMMERCE SOLUTIONS et spécialisé dans l'envoi d'e-mails de prospection commerciale.
- de l'utilisation des données afin d'évaluer la performance des campagnes publicitaires et générer des audiences personnalisées ou des audiences similaires à destination de clients potentiels par le biais des plateformes publicitaires des réseaux sociaux Meta (Facebook, Instagram) et Google.

Pour plus d'informations, concernant le traitement des données effectués par Meta veuillez consulter les documents ICI, Google ICI et ICI.

<https://en-gb.facebook.com/legal/terms/customaudience>

<https://safety.google/privacy/ads-and-data/>

<https://support.google.com/google-ads/answer/6334160>

Les société partenaires ou sous-traitantes susceptibles de traiter des données personnelles sont soumises à des clauses contractuelles de confidentialité et de protection des données. RECOMMERCE SOLUTIONS garantit suivre les règles de protection des données personnelles prévues par les présentes mentions et avoir pris toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles des Utilisateurs.

Recommerce Solutions et ses prestataires restent attentifs à ce que les données soient stockées sur des serveurs situés en Europe.

Toutefois, dans le cadre de la gestion des réseaux sociaux, de la communication commerciale digitale des données personnelles vous concernant sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne aux Etats-Unis.

Des transferts vers le Maroc peuvent être réalisés dans le cadre de notre service client (call center).

Afin de garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne, Recommerce Solutions exige que ses sous-traitants s'engagent à respecter les accords liés à ce transfert de données et en particulier au respect des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne en vigueur.

Vos données peuvent être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

4-VOS DROITS

Conformément aux articles 16, 17, 18, 20 et 21 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 et à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés », RECOMMERCE SOLUTIONS garantit à l'Utilisateur un droit d'opposition, d'accès, d'effacement, de portabilité des données et de rectification des Données Personnelles le concernant.

Le droit d'accès : Est le droit pour toute personne d'obtenir la communication de toutes les informations la concernant détenues par le Responsable du traitement.

Le droit de rectification : Est le droit pour toute personne d'obtenir la rectification des données à caractère personnel inexacts la concernant ainsi que son droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

Le droit d'opposition : Est le droit pour la personne concernée de s'opposer à tout moment (soit au moment de la collecte d'informations, soit plus tard, en s'adressant au responsable du traitement), pour des raisons tenant à sa situation particulière fondé sur l'intérêt public ou l'intérêt légitime du responsable du traitement. En matière de prospection commerciale, toute personne peut s'opposer à tout moment à ce que ses données soient diffusées, transmises ou conservées. Ce droit peut s'exercer sans avoir à justifier d'un motif légitime.

Le droit de définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel après le décès de la personne concernée : En l'absence de directives ou de mention contraire dans lesdites directives, les héritiers de la personne concernée peuvent après son décès exercer les droits sur les données personnelles du défunt.

Le droit de limitation du traitement est le droit pour la personne concernée d'obtenir du responsable du traitement la limitation du traitement lorsque :

- l'exactitude des données à caractère personnel est contestée pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel,
- le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à l'effacement des données à caractère personnel et exige à la place la limitation de leur utilisation,

- le responsable du traitement n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement, mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,

- la personne concernée s'est opposée au traitement pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le responsable du traitement prévalent sur ceux de la personne concernée.

Le droit de portabilité : La personne a le droit d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans

que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle, lorsque :

- Le traitement est fondé sur le consentement ou sur un contrat, et
- Le traitement effectué à l'aide de procédés automatisés.

Le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle :

Pour plus d'informations concernant l'exercice de ses droits la personne concernée peut se rendre à l'adresse web suivante : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

Le droit de vous inscrire sur BLOCTEL

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si vous ne souhaitez pas être démarché par téléphone sur le numéro communiqué à Recommerce Solutions vous pouvez inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site • www.bloctel.gouv.fr .

5-MODALITES D'EXERCICE DES DROITS

Le responsable du traitement informe la personne concernée que la pièce d'identité n'est pas requise pour l'usage de son droit d'opposition à recevoir des offres commerciales ou de la publicité.

Pour accéder ou rectifier les données conservées :

La personne concernée peut exercer ses droits d'accès et de rectification en écrivant à Recommerce Solutions – Service Protection des données personnelles – 54 Avenue Lénine – 94250 Gentilly – France ou par email : donneespersonnelles@recommerce.com

Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivant la réception de la demande.

Pour s'opposer au transfert de ses données :

La personne concernée peut exercer ses droits d'opposition au transfert de ses données en écrivant à Recommerce Solutions – Service Protection des données personnelles – 54 Avenue Lénine – 94250 Gentilly – France ou par email : donneespersonnelles@recommerce.com
Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivant la réception de la demande.

Pour demander la suppression de ses données :

La personne concernée peut demander la suppression de ses données en écrivant à Recommerce Solutions – Service Protection des données personnelles – 54 Avenue Lénine – 94250 Gentilly – France ou par email : donneespersonnelles@recommerce.com
Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivant la réception de la demande.

La personne concernée doit pouvoir justifier de son identité par tout moyen (par exemple en

écrivait avec une adresse Email qui correspond à celle du compte à supprimer).
En cas de doute raisonnable, une pièce d'identité pourra lui être demandée.
Certaines informations la concernant ne peuvent, pour des raisons légales ou contractuelles, être altérées ou supprimées des bases de données.

Si la personne concernée veut donner ses directives relatives à ses données personnelles après son décès.

Elle peut exercer son droit à donner des directives concernant ses données après son décès en écrivant à Recommerce Solutions – Service Protection des données personnelles – 54 Avenue Lénine – 94250 Gentilly – France ou par email : donneespersonnelles@recommerce.com.

Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivant la réception de la demande.

6-SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

Vos données personnelles sont stockées sur des serveurs sécurisés, accessibles à un nombre limité de personnes ayant des droits d'accès spécifiques à ces systèmes.

Les données personnelles collectées sont partagées avec des sous-traitants sur la base des données exclusivement utiles dans le cadre du contrat de sous-traitance, l'enregistrement du mode de paiement, le traitement logistique de la commande et le service client.

Nous confions à des prestataires de confiance le stockage de vos données pour gérer votre contrat, vos services, vos réclamations et/ou vous proposer nos offres en conformité avec le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) Dans l'hypothèse où un tiers non autorisé aurait accès à vos données, nous vous en informerions et en aviserions également la Commission Nationale Informatique et Libertés.