

Confidentialité des données

Informations clients

(Dernière mise à jour du 25 Mai 2018)

Nous portons une attention particulière à la protection des données et nous vous informons que le traitement de vos données personnelles est conforme aux articles 13, 14 et 21 du règlement général sur la protection des données (GDPR) et des droits acquis en vertu de la GDPR.

1. Contrôleur de données et coordonnées

Nom du contrôleur de données :

Mickaël Huellou

Coordonnées:

Mickael.huellou@csmbakerysolutions.com

CSM France SAS

18 Rue de la Robertsau , 67800 BISCHEIM

Tél: +33 3 88 83 85 75

2. Objectifs et bases juridiques du traitement des données

Nous traitons les données personnelles conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données (GDPR), la loi nationale Informatique et Libertés et d'autres textes applicables sur la protection des données. Détails dans ce qui suit:

2.1 Objectif : l'exécution d'un contrat ou de la mise en œuvre de mesures précontractuelles (article 6, paragraphe 1, lettre b, GDPR)

Nous traitons vos données personnelles: Nom, adresse e-mail, si nécessaire, numéro de téléphone / numéro de téléphone mobile, adresse de facturation, coordonnées bancaires, adresse (code postal, ville, numéro de rue), titre, date de naissance, que vous nous confiez dans le cadre de la conclusion du contrat qui est nécessaire à la fourniture de nos produits et l'exécution de vos commandes, afin de justifier, exécuter et, si nécessaire, résilier notre contrat avec vous. Nous traitons également les données personnelles que nous recevons dans le cadre d'une réclamation afin d'examiner l'incident et de le traiter. Nous utilisons également les données de nos clients pour recueillir et traiter les réclamations.

2.2 Objectif : protéger les Intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers (article 6, paragraphe 1 GDPR)

Au-delà de l'exécution effective du contrat (préliminaire), nous recueillons et traitons vos données, lorsque cela est indispensable pour protéger nos intérêts légitimes ou ceux de tiers, à la condition que vos intérêts ou vos droits et libertés fondamentales ne soient pas en conflit avec ceux-ci. Les intérêts justifiables peuvent inclure nos intérêts économiques, nos intérêts légaux, notre intérêt à se conformer et à assurer la conformité ou la sécurité informatique. Des intérêts justifiables existent notamment aux fins suivantes:

- La publicité ou les études de marché, tant que vous ne vous êtes pas opposé à l'utilisation de vos données;
- L'obtention des informations sur la solvabilité auprès agences de crédits;

- Le contrôle qualité, les tests et optimisations des procédures pour des besoins d'analyse et la communication avec vous;
- La gestion et le contrôle par des sociétés affiliées (par exemple la société mère) ou par leurs organes de contrôle (par exemple les auditeurs);
- Le recouvrement des créances par les sociétés spécialisées en recouvrement;
- La justification dans le cadre de réclamations ou de plaintes légales ainsi que la défense dans les conflits juridiques par et auprès d'avocats;
- La Vidéosurveillance pour la protection des bâtiments et la collecte de preuves en cas d'infractions pénales;
- Les mesures pour la sécurité des bâtiments et des systèmes (par exemple, les contrôles d'accès) et pour garantir la sécurité de nos sites;
- Les garanties de sécurité informatique;
- La prévention et l'investigation des infractions pénales;
- L'enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de vérification des commandes et autres buts, comme la formation et le Contrôle Qualité;
- Les procédures de commerce justes et équitables

2.3 Utilisation des données à des fins publicitaires (article 6, paragraphe 1, lettre a, f GDPR)

Avec votre consentement, nous utilisons vos données à des fins publicitaires, telles que : la transmission de nos newsletters, la réalisation d'enquêtes publicitaires ou des invitations à des événements qui vous intéressent, ou encore afin de réaliser des études de marché. Nous recueillons des informations obligatoires telles que votre adresse e-mail, mais aussi des informations que vous nous fournissez volontairement. Nous utilisons ces données fournies volontairement par vos soins pour améliorer de manière permanente notre service client et aussi pouvoir communiquer avec vous de manière individuelle, et pour vous fournir à partir d'analyses de vos préférences des informations sur les produits qui vous intéressent. Vous pouvez vous désabonner à tout moment en cliquant sur le lien fourni dans la newsletter ou en contactant notre service client.

Nous traitons vos données pour l'envoi de newsletters, d'enquêtes, ... etc... conformément à la GDPR et à loi Informatique et Liberté.

Droit d'opposition

Si nous recevons votre adresse e-mail dans le cadre de la conclusion d'un contrat pour la fourniture de nos produits ou services et que vous n'y avez pas fait objection, nous pouvons utiliser votre adresse e-mail pour vous envoyer régulièrement des offres commerciales pour des produits similaires de notre gamme de produits et services. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de votre adresse e-mail à tout moment en envoyant un message à l'option de contact décrite ci-dessus ou en cliquant sur un lien prévu à cet effet dans chaque e-mail commercial.

2.4 Finalités : Respect d'une obligation légale (article 6, paragraphe 1, lettre c, GDPR)

En tant qu'acteur économique, nous sommes également soumis à un grand nombre d'obligations légales. Il s'agit principalement d'exigences statutaires (telles que l'application des textes de loi commerciales et fiscales), mais aussi, le cas échéant, d'exigences réglementaires ou d'autres exigences officielles. Les objectifs du traitement peuvent inclure la vérification d'identité et de l'âge, la prévention des fraudes et du blanchiment d'argent, la prévention, la lutte contre le financement du terrorisme et le risque de dommage de biens matériels, le respect des obligations fiscales et l'archivage des données, la protection des données et la sécurité des données ainsi que la vérification par les autorités fiscales ou autres. En outre, la divulgation de données à caractère personnel dans le cadre de mesures, d'enquêtes d'ordre juridique / judiciaire peut devenir nécessaire pour l'obtention de preuves, la mise en œuvre de poursuites ou l'exécution de demandes de droit civil

2.5 Finalité : Transmission de données aux Agences de Crédit

Nous utilisons les données que vous nous avez transmises (nom, adresse, date de naissance et, si nécessaire, sexe) pour l'exécution et la résiliation de la relation d'affaires mais également pour l'obtention des renseignements et des informations de crédit établies sur la base des procédures

statistiques des Agences de Crédit, afin d'examiner votre solvabilité avant la conclusion d'une relation contractuelle, et de transférer, le cas échéant, des données sur un comportement non contractuel ou un comportement frauduleux, à une Agence de Crédit. L'échange de données avec une Agence de Crédit sert également à vérifier votre identité. Nous pouvons voir, à partir des taux de concordance transmis par l'agence de crédit, si les données d'une personne sont stockées dans leur base de données et si elles correspondent bien à l'adresse fournie par notre client.

Si nous obtenons une demande d'une agence de crédit, la base légale sera l'Art. 6 par. 1 lettre b GDPR, ou si nous transmettons des informations sur un comportement non contractuel à une agence de crédit, la base légale sera l' Art. 6 par. 1 lettre f GDPR. Dans la mesure où il est nécessaire de protéger nos intérêts légitimes ou ceux des tiers, de fait vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux, qui nécessitent la protection des données personnelles, ne prévalent pas. L'intérêt légitime est que l'Agence de Crédit informe les tiers des expériences de paiement négatives et les protège ainsi de leurs propres risques.

3. Données traités et transmises indirectement et origine

Dans la mesure où cela est nécessaire pour la prestation de nos services et aux fins mentionnées ci-dessus, nous traitons les données personnelles légitimement reçues d'autres sociétés ou d'autres tierces parties (agences de crédit, éditeurs d'adresses, etc.). En outre, nous traitons les données personnelles que nous avons légitimement obtenues ou reçues de sources publiquement accessibles (annuaires téléphoniques, registres du commerce et des associations, registres d'état civil, registres débiteurs, registres fonciers, presse, Internet et autres médias) et que nous avons le droit de traiter.

4. Destinataires ou catégories de destinataires de vos données

Au sein de notre Groupe, les services internes et toutes les autres sociétés affiliées au droit des sociétés reçoivent vos données, afin de remplir nos obligations contractuelles et légales ou dans le cadre du traitement et de la mise en œuvre de notre intérêt légitime.

Vos données seront transmises uniquement aux entités externes suivantes:

- Sociétés affiliées au sein de notre groupe, dans la mesure où elles agissent pour nous en tant que processeurs de données ou nous fournissent des services informatiques nécessaires pour notre collaboration
- Les fournisseurs de services de paiement et les banques en ce qui concerne le recouvrement, remboursements et les paiements d'impayés
- Centres d'appels et sociétés gérant les litiges pour recevoir et traiter vos demandes et plaintes,
- Des agences, des imprimeurs et autres prestataires sous-traitants pour la diffusion de publicités, promotions etc
- Les fournisseurs de services informatiques qui stockent des données, prennent en charge l'administration et la maintenance des systèmes, ainsi que les sociétés d'archivage et de destruction de documents
- Fournisseurs de services logistiques pour livrer des marchandises, etc.
- Banques,
- Agences de crédit lors de demandes d'informations crédit,
- Les sociétés de recouvrement et les conseillers juridiques pour faire valoir nos revendications,
- les autorités publiques et les institutions dans la mesure où nous sommes légalement tenus de le faire.

Au-delà de ce qui précède, nous ne transmettrons pas vos données à des tiers.

5. Durée de stockage de vos données

Nous traitons vos données pour la durée de nos relations commerciales. Cela comprend également l'initiation d'un contrat (relation juridique précontractuelle) et l'exécution d'un contrat.

En outre, nous sommes soumis à diverses obligations de stockage et de documentation. Les délais de conservation ou de documentation indiqués sont de dix ans au-delà de la fin de la relation d'affaires ou de la relation juridique précontractuelle.

En outre, des réglementations juridiques spéciales peuvent exiger une période de stockage plus longue, par exemple la conservation des preuves dans le cadre du délai légal de prescription.

Si les données ne sont plus nécessaires à l'exécution des obligations et des droits contractuels ou statutaires, elles sont régulièrement supprimées, à moins que leur traitement - limité - ne soit nécessaire pour remplir les objectifs énumérés ci-dessus au point III. 3. Dans ces cas, même après la fin de notre relation d'affaires ou de notre relation juridique précontractuelle, nous pouvons stocker et, si nécessaire, utiliser vos données pour une période donnée.

6. Transfert à des tiers

En outre, nous pouvons transférer vos données personnelles de l'Union européenne à des destinataires situés en dehors de l'Union européenne.

Dans ces cas, les bénéficiaires sont situés dans un pays pour lequel une décision d'adéquation de la Commission existe, les bénéficiaires ont mis en place des règles d'entreprise contraignantes ou CSM a conclu des clauses standard de protection des données adoptées par la Commission ou adoptées par une autorité de contrôle et approuvées par la Commission. Vous pouvez demander au responsable de la protection des données de CSM de vous fournir une copie des clauses standard de protection des données respectives.

7. Vos droits en tant que sujet de données

Sous certaines conditions, vous pouvez faire valoir vos droits contre nous en matière de protection des données.

- **Droit à l'information:** Vous avez le droit de demander une confirmation de notre part à tout moment dans le cadre de l'art. 15 GDPR pour savoir si nous traitons des données personnelles vous concernant; Si tel est le cas, vous avez également droit en vertu de l'art. 15 GDPR de recevoir des informations sur ces données personnelles ainsi que d'autres informations spécifiques (l'objectif du traitement de ces données, les catégories de données personnelles, les catégories de destinataires, la période de stockage planifiée, l'origine des données, l'utilisation de prise de décision automatisée) et, dans le cas de transferts vers des pays tiers, les garanties apportées et une copie des données.

- **Droit de rectification:** selon l'art. 16 GDPR, vous avez le droit d'exiger la correction des données personnelles stockées vous concernant, si elles sont inexacts ou incorrectes.

- **Droit de suppression:** Vous avez droit, selon les conditions de l'art. 17 GDPR, de nous demander la suppression des données personnelles vous concernant sans délai. Entre autres, il n'y a pas de droit de suppression si le traitement des données personnelles est nécessaire pour (I) l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information, (II) l'accomplissement d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis (par exemple, les obligations de conservation statutaires) ou (III) la déclaration, l'exécution ou la défense de plaintes et recours légaux.

- **Droit de limitation de traitement:** Dans les conditions de l'art. 18 GDPR vous êtes autorisé à nous demander la limitation du traitement de vos données personnelles.

- **Droit à la transmissibilité des données:** Vous avez le droit, dans les conditions de l'art. 20 GDPR, de nous demander la mise à disposition des données personnelles vous concernant, que vous nous avez transmis dans un format structuré, actuel, et lisible par vos systèmes.

- **Droit d'opposition:** Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles dans les conditions de l'art. 21 GDPR, ce qui signifie que nous devons mettre fin au traitement de vos données personnelles. Le droit d'opposition n'existe que dans les limites prévues à l'art. 21 GDPR. En

outre, la défense de nos intérêts peut empêcher notre accord d'être résilié, de sorte que nous avons le droit de traiter vos données personnelles malgré votre objection.

- **Droit de rétractation:** Vous avez le droit de révoquer votre consentement au traitement des données personnelles à tout moment avec effet ultérieur.

- **Droit de recours auprès d'une autorité de contrôle:** Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle, notamment dans votre Pays, de résidence, de votre travail ou du pays où la présomption de violation est supposée, et cela dans les conditions prévues à l'article 77 du GDPR et si vous pensez que le traitement des données personnelles vous concernant enfreint le GDPR. Le droit d'appel ne porte préjudice à aucun autre recours administratif ou judiciaire.

Cependant, nous vous recommandons de toujours adresser une plainte à notre responsable de la protection des données en premier.

Si possible, vos demandes d'exécution de vos droits doivent être adressées par écrit à l'adresse ci-dessus ou directement à notre délégué à la protection des données.

8. Portée de vos obligations à fournir des données

Vous devez uniquement fournir les données nécessaires à l'établissement et à l'exécution de relations d'affaires ou à une relation précontractuelle avec nous ou les données que nous sommes légalement tenus de collecter. Sans cette information, nous ne serons généralement pas en mesure de conclure ou d'exécuter le contrat. Cela peut également s'appliquer à des données requises plus tard dans le cadre de la relation d'affaires. Si nous vous demandons d'autres données, vous serez informé séparément du caractère volontaire requis pour la transmission de ces données.

9. Prise de décision automatisée dans des cas individuels (y compris le profilage)

Nous n'utilisons pas la prise de décision automatisée conformément à l'art. 22 GDPR ou profilage. Si nous devons néanmoins utiliser une telle procédure dans des cas individuels à l'avenir, nous vous en informerons séparément.

Informations sur votre droit d'opposition Art. 21 GDPR

1. Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données sur la base de l'art. 6 par. 1 f GDPR (traitement des données sur la base d'un équilibre des intérêts) ou Art. 6 par. 1 e GDPR (traitement de données dans l'intérêt public), s'il y a des raisons à cela découlant de votre situation particulière. Cela vaut également pour le profilage basé sur cette disposition au sens de l'art. 4 No. 4 GDPR.

Si vous vous y opposez, nous ne traiterons plus vos données personnelles, à moins que nous puissions prouver des raisons impérieuses et applicables pour le traitement, qui dépassent vos intérêts, droits et libertés, et dans le cas où le traitement sert à déclarer, exercer ou défendre des réclamations légales.

2. Nous traitons également vos données personnelles dans des cas individuels à des fins de marketing direct. Si vous ne souhaitez pas recevoir de publicité, vous avez le droit de vous y opposer à tout moment; ceci s'applique également au profilage, dans la mesure où il est associé à une telle publicité directe. Nous prendrons cette contradiction en compte dans le futur.

Nous ne traiterons plus vos données à des fins de marketing direct si vous vous y opposez;

Pour vous y opposer, merci d'adresser votre requête à :

info.france@csmbakerysolutions.com