



## Respect de la vie privée et données personnelles

Maj le 01/02/2021

### □ Mes données personnelles

#### □ Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Le terme « donnée personnelle » regroupe toutes les **informations qui permettent d'identifier une personne** : nom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique ou adresse IP...

#### □ Quelles sont mes données personnelles collectées ?

Boulangier peut être amenée à collecter vos nom, adresse postale, adresse email, mot de passe, numéros de téléphone, données de navigation, historique de commandes, interventions SAV, préférences et centres d'intérêts, produits consultés, éléments relatifs au suivi de votre commande, de sa livraison et son paiement.

#### □ Qui est responsable du traitement sur mes données personnelles ?

Le responsable de traitement est la personne, l'autorité publique ou l'organisme qui détermine les finalités c'est-à-dire à quoi servent les données et les moyens.

Boulangier est responsable de traitement  
 BOULANGER S.A, RCS LILLE sous n° B 347 384 570. Siege Social : Avenue de la motte, 59810 LESQUIN, Fax : 03.20.87.50.06. Web : [www.BOULANGER.com](http://www.BOULANGER.com).

Lorsque vos données sont collectées dans un magasin sous franchise BOULANGER, le franchisé est responsable conjoint de traitement avec BOULANGER.

Et en ce qui concerne le paiement, BOULANGER travaille avec des partenaires PC-IDSS qui vous assurent un paiement sécurisé. Le responsable de traitement du paiement dépend du moyen de paiement que vous avez sélectionné.

## □ Pourquoi BOULANGER collecte mes données personnelles ?

Boulangier traite vos données personnelles pour les finalités suivantes

Finalités	Données traitées	Base légale	Durée de conservation
Identité des personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identité</b> : civilité, nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile, adresse de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client</li> <li>Le cas échéant, N° de carte de Fidélité</li> </ul>		<p><b>Prospects</b> 3 ans après le dernier contact</p> <p><b>Clients</b> 3 ans après le dernier contact et/ou la fin de la relation commerciale à l'exception des données d'identification strictement nécessaires à la consultation et à la réédition des factures : ces données sont conservées dix ans à compter du dernier achat du client</p>
Commande, livraison, facturation, service après-vente, informations sur le suivi de commande et comptabilité client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identité</b> : civilité, nom, prénom, adresse postale de facturation et de livraison, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse de courrier électronique</li> </ul>	Exécution de nos obligations contractuelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livraison 5 ans</li> <li>- Données comptables 10 ans</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Données relatives à la transaction</b> : numéro de la transaction, numéro de commande, détail de l'achat et/ou de l'abonnement et/ou du service souscrit, détail de l'intervention sav, adresse postale du lieu de livraison, commentaire</li> <li>- <b>Données relatives aux règlements des factures</b> : modalités de règlement, remises consenties, reçus, soldes, le cas échéant chèque fidélité</li> </ul>		- Historique des achats 10 ans
Relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Données nécessaires liées à la nature de votre demande sur le canal que vous avez choisi</b> (Email, tchat, téléphone ...) telles que vos nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse Email, données transactionnelles liées à votre achat ou à une intervention SAV, descriptif de votre demande, et le cas échéant enregistrement vocal</li> </ul>	Intérêt légitime de Boulanger	<p>Enregistrement téléphonique 3 mois</p> <p>Conversations 25 mois après la clôture du fil de discussion</p>
Enquête de satisfaction et sondages Gestion des avis produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pour les enquêtes de satisfaction</b> Prénom, adresse de courrier électronique, produit acheté, numéro de facture, verbatim, note de satisfaction. De façon facultative vous pouvez également renseigner un numéro de téléphone pour être recontacté suite à la dépose de votre avis.</li> <li>- <b>Pour les avis produits</b> : Adresse de courrier électronique, produit acheté, date d'achat, sexe, âge, prénom ou pseudo, verbatim, note produit, N° de facture</li> </ul>	Intérêt légitime de Boulanger	<p>Enquête de satisfaction : 1 an</p> <p>Avis produit : Les avis sont conservés jusqu'à après la résiliation du contrat</p>
Gestion du programme de fidélité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Données nécessaires à la gestion du programme de fidélité et au « cagnotage »</b> N° carte et dates de validité, calcul et solde des points fidélité, numéro des chèques fidélité émis utilisés ou non</li> </ul>	Exécution du contrat	Voir Identité des personnes

<p>Jeu-concours, prospections commerciales directes, prospection commerciale indirecte (par exemple les listes d'audience), recommandation et personnalisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identité</b> : civilité, nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile, adresse de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client</li> <li>- <b>Données aux historiques des achats</b> : numéro de commande, détail de l'achat et/ou de l'abonnement et/ou du service souscrit (produit acheté, montant, date et lieu d'achat)</li> <li>- <b>Données de navigation</b> : IP, historique de navigation comme les pages consultées, les clics effectués ...</li> </ul>	<p>Votre Consentement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeux concours</li> <li>- Prospection directe par Email et/ou SMS</li> <li>- Localisation</li> <li>- Reconnaissance client</li> </ul> <p>Intérêt légitime de Boulanger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospection directe par Email et/ou SMS pour un client sur un produit ou service analogue</li> <li>- Prospection indirecte</li> <li>- Profilage à des fins de personnalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sans achats : 3 ans après le dernier contact</li> <li>- Avec achats (produits et/ou services): 3 ans après le dernier contact et/ou la fin de la relation commerciale</li> <li>- Historiques de navigation 13 mois</li> </ul>
<p>Communautés Boulanger</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identité</b> : nom, prénom adresse Email ; pseudo, date de naissance</li> <li>- <b>Contenus</b> : texte, photos, liens vidéo publiés sur la communauté et interaction entre les membres</li> </ul>	<p>Exécution du contrat (acceptation des CGU de la communauté)</p>	<p>3 ans après le dernier contact</p> <p>Les contenus sont conservés sans limitation de durée au profit de la communauté</p>
<p>Prise de RDV</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identité</b> : nom, prénom, coordonnée digitale ( numéro de téléphone et/ou adresse Email selon le canal de prise de RDV)</li> <li>- <b>Données relatives au Rendez-vous</b> : Lieu, créneau, objet du RDV</li> </ul>	<p>Intérêt légitime de Boulanger</p>	<p>Selon le canal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RDV en magasin 2 ans</li> <li>- RDV file d'attente pôle service 3 mois</li> </ul>
<p>Opérations techniques (normalisation des adresses postales, enrichissement, déduplication)</p>	<p>civilité, nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile, adresse de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client</p>	<p>Intérêt légitime de Boulanger</p>	<p>NC</p>
<p>Prévention de la fraude</p> <p>Dans le but de renforcer le niveau de sécurité lié aux transactions financières effectuées sur les</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identité</b> : civilité, nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile, adresse de courrier électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant</li> </ul>	<p>Intérêt légitime et impérieux de Boulanger</p>	<p>2 ans</p>

<p>canaux de vente digitaux et de protéger BOULANGER et ses clients contre d'éventuels phénomènes d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude, les données collectées par BOULANGER auprès de ses clients dans le cadre d'une commande sont susceptibles d'être communiquées à un de ses partenaires : Oneytrust (responsable de traitement) et/ou Adyen (sous-traitant de BOULANGER) à des fins d'analyse et d'évaluation d'un niveau de confiance lié à chaque commande. Dans le cadre de ces procédures, BOULANGER ou toute personne mandatée par elle, se réserve également la faculté de demander au client les pièces nécessaires à l'exécution de la commande : justificatifs de domicile, nom du client identité de la personne indiquée pour la livraison. Ces demandes seront faites par téléphone et/ou par courrier électronique.</p> <p>Un impayé déclaré comme utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par BOULANGER.</p>	<p>l'identification du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Données transactionnelles</b> numéro de commande, détail de l'achat et/ou de l'abonnement et/ou du service souscrit : produit(s) acheté(s), montant de la commande, adresse et mode de livraison, modalités de règlement</li> <li>- <b>Données de navigation</b> : IP, historique de navigation comme les pages consultées, les clics effectués etc.</li> </ul>		
<p>Enregistrement &amp; gestion des candidatures</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'identité du candidat</b> : civilité, nom, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresses de courrier électronique</li> <li>- <b>Les données relatives à la carrière du candidat</b> : CV, lettre de motivation, niveau de formation, profession / fonction dans l'entreprise, expériences passées, recommandations</li> </ul>	<p>Votre consentement</p>	<p>2 ans</p>

Sur la base de son intérêt légitime, Boulanger utilise également l'ensemble des données précitées à des fins d'analyses statistiques

Pour davantage d'information sur les traitements opérés via les cookies et autres traceurs, nous vous invitons à consulter notre politique cookie en suivant ce lien <https://www.boulangier.com/evenement/infos-legales#ong-cs>

## **□ Quels moyens sont utilisés pour collecter mes données ?**

BOULANGER agit de sorte à ce que la collecte soit loyale et transparente

### **□ Magasins**

À l'occasion de l'achat ou d'un service en magasin, les équipes de BOULANGER peuvent être amenées à vous demander des informations personnelles vous concernant.

Une information sur vos droits relatifs à la Loi informatique et liberté est disponible sous forme d'affiche. Les conditions générales de vente et notre politique respect de la vie privée sont disponibles sur [Boulangier.com](https://www.boulangier.com) et consultables sur un pupitre mis à votre disposition dans tous nos magasins. Ces documents vous permettent de prendre connaissance du cadre dans lequel s'inscrit la collecte.

### **□ BOULANGER.com**

Sur notre site, par le biais de nos formulaires en ligne, vous allez être amené à nous fournir des informations dont les champs obligatoires seront marqués d'un astérisque. Une information sur vos droits relatifs à la loi informatique et liberté est précisée sur chaque formulaire.

Les conditions générales de vente et les mentions légales du site vous permettent également de prendre connaissance du cadre dans lequel s'inscrit la collecte.

Nous utilisons également les fichiers appelés « Cookies », Pour en savoir plus et connaître la procédure à suivre pour gérer les cookies :

<https://www.boulangier.com/evenement/infos-legales#ong-cs>

### **□ Application mobile BOULANGER**

Notre application est destinée à un public majeur.

Notre application utilise les fonctions suivantes de votre téléphone

- Géolocalisation.  
Cette fonction nous permet de vous indiquer l'itinéraire vers le magasin le plus proche, de connaître la fréquentation de nos magasins de façon anonyme et de vous adresser des informations et des offres commerciales personnalisées. Vous pouvez choisir de ne pas autoriser la géolocalisation en la refusant lors du téléchargement ou de la première utilisation de l'application. Cependant, certains systèmes d'exploitation (Android) ne permettent pas le téléchargement des applications avec géolocalisation si l'accès aux données de localisation n'a pas été autorisé. Le téléchargement de l'application constituera un accord de votre part.
- Push notification  
Des notifications peuvent être envoyées même si votre application est en mode veille ou « cache ». Afin de rendre optimales les fonctions de localisation en magasin, il pourra être nécessaire d'activer également les fonctions Wifi ou Bluetooth de votre téléphone mobile.
- Photo – caméra – microphone  
La caméra et la photo sont nécessaires à l'application de reconnaissance des QR-codes et des codes-barres. Par exemple, à partir d'un QR-codes et/ou d'un code-barres vous pouvez retrouver facilement la référence d'un produit et obtenir ainsi des renseignements le concernant : avis produits, description technique etc.  
La caméra, la photo et le microphone sont utilisés par l'application de tchat en visio-conférence avec votre conseiller de relation client. Cette utilisation s'effectue uniquement quand vous lancez l'échange.  
L'appareil photo est également utilisé pour faire fonctionner la réalité augmentée.
- Stockage (Android uniquement)  
L'application demande une autorisation d'accès au stockage du téléphone si l'on souhaite télécharger un document (notice d'un produit, politique de confidentialité, CGV etc.)
- Téléphone (Android uniquement)  
La fonction téléphone permet de déclencher sur simple pression du doigt l'appel automatique. Cette fonction est utilisée notamment lorsque vous affichez les coordonnées des magasins.
- Contacts (Android uniquement)  
L'accès à votre espace client au travers la fonction social connect de Google + nécessite un accès à vos contacts afin de permettre à Google de retrouver les éléments liés à votre compte Google +

Vous pouvez à tout moment désactiver tout ou partie des fonctionnalités dans les paramètres de votre téléphone mobile en vous reportant à la documentation technique de votre appareil.

L'application BOULANGER utilise des cookies et des technologies similaires de traçage notamment afin de mieux vous identifier et personnaliser nos services. Lorsque vous installez l'application, nous collectons des informations sur votre utilisation de l'application ou sur le système d'exploitation de votre téléphone.

En fonction des systèmes d'exploitation, vous pouvez désactiver ces cookies en vous rendant dans les paramètres de votre téléphone qui permettent de gérer les applications.

Dans tous les cas, si vous désinstallez l'application, ces informations disparaîtront.

## □ Réseaux sociaux

Par le biais des réseaux sociaux, vous pouvez être amenés à voir les événements promotionnels de nos magasins et établissements partenaires, ainsi que nous aider à améliorer nos services et les rendre plus accessibles.

Ces services de réseaux sociaux vous permettent de partager des informations avec BOULANGER. Lorsque vous créez un compte sur notre site grâce à vos données de réseaux sociaux, ou lorsque vous vous identifiez grâce à vos comptes créés sur les réseaux sociaux, vous êtes avertis des informations qui pourront être partagées avec BOULANGER.

Les informations que vous souhaitez partager avec nous peuvent comprendre : les informations de base déjà présentes sur votre profil du réseau social, votre adresse e-mail, vos mises à jour de statut et votre liste d'amis. Il vous est possible de modifier les informations que vous souhaitez partager lors de votre connexion au site BOULANGER.com via votre compte sur réseaux sociaux.

## □ Application vocale BOULANGER

L'application vocale Boulanger collecte et utilise des données personnelles pour les finalités suivantes :

- Votre nom, prénom et N° de téléphone afin de permettre à notre conseiller de vous rappeler dans le cadre de la fonction RDV
- Votre localisation afin de nous permettre de vous indiquer notre magasin le plus proche

Avec votre accord exprès, vos noms prénom et localisation seront transférés depuis votre compte Google. Les autres données seront demandées directement par l'application

Seul le n° de téléphone reste obligatoire pour la fonction RDV. Les services restent fonctionnels même si vous refusez d'autoriser Google à transférer vos nom, prénom



et localisation à Boulanger. Cependant l'usage des services sera dégradé. Ainsi par exemple, le service de localisation des magasins peut s'effectuer par la mention de votre seul code postal à chaque utilisation, mais cette donnée n'est pas suffisamment précise pour garantir qu'il s'agisse du magasin le plus proche de chez vous. Vos nom et prénom nous permettent d'avoir une meilleure connaissance de votre parcours client chez Boulanger.

#### **Pour l'accès et/ou la suppression de vos données stockées par l'application**

- prononcez "OK Google, « lance l'application Boulanger" puis "Quelles informations l'application Boulanger détient sur moi ?"
- L'application vous restituera vos données et vous demandera si vous souhaitez les supprimer.

Dans tous les cas, l'application supprimera vos données après 1 an sans sollicitation de l'application de votre part.

#### **□ Enrichissement de base**

BOULANGER reçoit de ses partenaires les modifications que vous leurs aurez signalées concernant vos coordonnées et votre situation familiale à des fins de mise à jour de vos données dans les fichiers commerciaux de BOULANGER.

#### **□ Que deviennent mes données ?**

Boulanger a nommé un Délégué à la Protection des données chargé de garantir la conformité des collectes et traitements que nous sommes amenés à réaliser, à tenir la liste des traitements enregistrés, ainsi qu'à assurer l'exercice de vos droits

#### **□ Conservation**

##### Les données de la base de prospection active

Les personnes dites « prospect » sont les personnes n'ayant jamais effectuées d'achat auprès de BOULANGER et/ou de ses partenaires. Le point de départ de la durée de conservation est établi en fonction du dernier contact avec BOULANGER. Le dernier contact est déterminé comme la date la plus récente parmi les événements suivants : création/accès au compte WEB, inscription à la newsletter, clic dans un Email.

Les personnes dites « clients » sont les personnes ayant effectuées au moins un achat d'un produit ou d'un service auprès de BOULANGER (y compris les achats effectués « pour le compte » d'un partenaire). Le point de départ de la durée de conservation est établi en fonction du dernier contact avec BOULANGER et/ou de la

fin de la relation commerciale. La fin de la relation commerciale est déterminée comme la date de fin de garantie la plus récente.

Les données de la base de prospection active sont conservées trois ans à compter de la fin de la relation commerciale et/ou du dernier contact.

#### Les données relatives aux achats

Les historiques d'achats et les données d'identification strictement nécessaires à la consultation et à la réédition des factures sont conservés dix ans à compter du dernier achat du client chez BOULANGER

#### Les données nécessaires au respect d'une obligation légale

Les données sont conservées conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation).

### ☐ Sécurité

BOULANGER est attentif à la sécurité de vos données personnelles et met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard de la nature, de la portée et du contexte des données que vous nous communiquez.

Ces mesures visent à préserver la sécurité de vos données et, notamment, empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

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.

### ☐ Transmission des données

## ° Nos Sous-Traitants

Dans le cadre de notre activité, nous sommes amenés à faire appel à des sous-traitants, auxquels nous transmettons vos données pour la réalisation des missions qui leurs sont confiées.

**Boulangier reste responsable du traitement** réalisé sur vos données et nous nous assurons de la conformité de l'utilisation de vos informations et des normes de sécurité utilisées.

- Nos sous-traitants techniques (hébergement, supervision informatique ...)
- Nos sous-traitants logistiques (préparation des commandes, transport ...)
- Nos sous-traitants de paiement (prévention de la fraude, prise en charge du paiement)
- Nos sous-traitants en charge de la relation client (plate-forme téléphonique, tchat, avis produit, enquête de satisfaction, sondage, prise de RDV ...)
- Nos sous-traitants SAV (stations de réparations, gestion des retours produits ...)
- Nos sous-traitants marketing (opérations de prospections, gestion des jeux concours, régies publicitaires, recommandations & personnalisation...)
- Nos sous-traitants en charge de la gestion des communautés Boulangier (réseau social de la marque et FAQ communautaire)
- Gestion opérationnelle du recrutement (publication des offres, réception et enregistrement des CV ...)

## ° Nos Entreprises partenaires

Dans le cadre de notre activité, nous sommes amenés à transmettre vos données à d'autres responsables de traitements

Cette transmission intervient lorsque BOULANGER

- Propose des produits vendus pour le compte d'autres sociétés (exemple Marchands de la Marketplace, B'DOM, B'DOM+ ...)
- Fait intervenir des entreprises qui mettent en œuvre des traitements pour lesquels elles participent à la définition des finalités et des moyens, notamment dans le cadre du paiement (exemple TRANSAX pour la sécurisation des chèques, PAYPAL pour le paiement, Oneytrust pour la

sécurisation des transactions réalisées sur le site internet, MANGOPAY pour le paiement des offres de la Place de marché etc.)

- Retourne les produits sous garantie constructeur au fabricant: le fabricant est amené à imposer son propre réseau de réparation. Le cas échéant, le constructeur met en place une enquête de satisfaction.

#### Vos données

- Sont collectées directement par BOULANGER, nous sommes responsables des informations que nous conservons.
- Sont transmises à nos partenaires pour les finalités décrites ci-dessus.
- **A ce moment-là, notre partenaire devient le responsable de traitement de vos données.** Pour tout exercice de vos droits d'accès, de rectification ou d'opposition, nous vous invitons à consulter l'onglet « Mentions Légales » ou « Politique de confidentialité » de l'entreprise partenaire concernée et/ou à consulter les mentions rédigées ci-dessous pour certains de nos partenaires.
- BOULANGER ne cèdera pas vos données personnelles à des entreprises dont la finalité est l'acquisition de nouveaux prospects et l'envoi de prospection commerciale par SMS et/ou par Email sans accord exprès de votre part.

#### Notre partenaire TRANSAX

Le paiement par chèque est accepté sous réserve de la vérification auprès de la société TRANSAX

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition en écrivant au Service Consommateur à CERTEGY SNC TSA 52222 - 92508 Rueil Malmaison CEDEX en joignant une pièce d'identité et en précisant votre numéro de chèque et la date de transaction.

#### Notre partenaire MANGOPAY

MANGOPAY fournit des services de paiement et de monnaie électronique. BOULANGER s'est rapprochée de MANGOPAY afin d'intégrer la solution de paiement de MANGOPAY dans le cadre de l'activité place de marché.

Pour exercer l'ensemble des droits dont vous disposez en vertu de la loi dite "Informatique et Libertés" (accès, rectification, effacement des données, limitation du traitement sur ces données, opposition à l'utilisation de ces données, portabilité de ces données, directives relatives au sort de ces données après votre décès), vous pouvez

vous référer à la politique de confidentialité de MANGOPAY, disponible et mise à jour à l'adresse suivante : [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com).

Cette politique est également téléchargeable en français depuis ce lien : [https://www.mangopay.com/privacy\\_doc/Privacy\\_FR.pdf](https://www.mangopay.com/privacy_doc/Privacy_FR.pdf)

### **Notre partenaire Oney Bank**

Les données vous concernant collectées par BOULANGER, telles que notamment les informations relatives aux achats que vous réalisez auprès de BOULANGER, sont transmises à Oney Bank partenaire financier de BOULANGER.

Oney Bank utilise ces données à des fins de propositions commerciales personnalisées, de facilitation d'accès à ses services, et d'analyses et de statistiques, ainsi que, le cas échéant, à des fins de mise à jour de ses fichiers clients et de gestion des services qu'il octroie ; ces traitements sont opérés sur le fondement légal de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement. Oney Bank conserve les informations relatives aux achats que vous réalisez auprès de BOULANGER pendant une durée de 36 mois.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment et gratuitement auprès du service réclamation de Oney Bank, à l'adresse postale: « CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 » ou électronique suivante [donnees-personnelles@oney.fr](mailto:donnees-personnelles@oney.fr)

Vous disposez par ailleurs de la faculté de vous opposer à la transmission de vos données à Oney Bank directement auprès de BOULANGER. **Voir Comment exercer mes droits vis-à-vis de mes données**

### **Notre partenaire Oneytrust**

Les données collectées par BOULANGER auprès de ses clients dans le cadre d'une commande sur le site internet sont susceptibles d'être communiquées à son partenaire Oneytrust :

Oneytrust traite les données en rapport avec votre opération pour sécuriser les transactions réalisées sur le site internet. En savoir plus sur la gestion de vos données par Oneytrust et vos droits [\[Insérer un lien, le clic sur le lien ouvre un nouvel onglet avec le texte ci-dessous\]](#)

<https://oneytrust.com/mention-information-score-et-review/>

## ° Nos magasins sous franchise

BOULANGER partage les données de la base client avec les magasins sous enseigne BOULANGER.

Ce partage est nécessaire dans le cadre de l'exploitation de l'activité des magasins pour la réalisation de commande de produits, du SAV, de la relation commerciale.

L'identité du partenaire exploitant le magasin dépend du magasin sous franchise BOULANGER dans lequel vous effectuez votre achat.

## ° Votre banque

L'entrée en vigueur des Normes Techniques Réglementaires précisant les modalités d'application d'une authentification forte pour tous les paiements à distance aura lieu le 14 septembre 2019.

A partir de cette date et uniquement pour les moyens de paiement concernés, Boulanger transmettra à votre banque des données de votre carte (le numéro ainsi que sa date d'expiration), les données correspondant à l'opération effectuée au moyen de celle-ci ainsi que des données relatives au contexte de votre achat (souhait de Boulanger de déclencher ou non une authentification forte, vos coordonnées, des données techniques relatives à l'appareil et au navigateur que vous avez utilisé) à des fins d'évaluation d'un niveau de confiance lié à la transaction.

Pour les paiements par carte bancaire pour lesquels la marque CB a été choisie, Boulanger transmettra ces données au GIE Cartes Bancaires qui les transmettra à son tour à votre banque afin de permettre votre authentification

Vous pouvez exercer vos droits

- à votre Banque en vous référant à la politique de confidentialité/protection des données personnelles de votre banque ou à votre contrat porteur
- au GIE Cartes Bancaires dans les conditions prévues dans leur Politique de protection des données personnelles accessible à <https://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees/porteur/>

## ° L'alliance VALIUZ

BOULANGER est membre de l'alliance VALIUZ qui réunit un ensemble d'entreprises autour de la connaissance client dans le but d'améliorer votre expérience et de personnaliser nos offres et notre communication en fonction de vos habitudes d'achat.

VALIUZ est une société co-détenue par Boulanger. Pour consulter la liste des enseignes participantes, [cliquez ici](#)

Grâce à VALIUZ, BOULANGER partage des données pseudonymisées avec les membres de l'alliance qui vous connaissent déjà et réciproquement, BOULANGER collecte des données que vous avez transmises à ces membres. Ce partage n'a donc lieu qu'entre les enseignes auprès desquelles vous êtes déjà connu (par exemple parce que vous êtes déjà client ou inscrit à la newsletter de ces enseignes).

Ce traitement de données repose sur l'intérêt légitime de BOULANGER

### Comment fonctionne VALIUZ ?

VALIUZ met en commun des moyens technologiques et humains au service de l'expérience client. Pour ce faire, VALIUZ réunit les données clients des membres de l'alliance afin :

- D'effectuer des traitements statistiques permettant à chaque membre de l'alliance de mieux connaître les attentes de ses clients et ainsi faire évoluer son activité et son offre. Par exemple : grâce à une meilleure connaissance du territoire et des attentes locales, une enseigne membre de l'alliance peut identifier le meilleur emplacement pour ouvrir un nouveau magasin et adapter sa gamme en conséquence.
- De permettre aux membres de l'alliance de mieux vous connaître pour mieux vous parler : votre mode d'achat préféré, le moment de la journée où vous préférez consulter les nouveautés, les produits qui vous intéressent... Par exemple : Vous avez l'habitude de consulter les produits high-tech en ligne mais vous préférez les acheter en magasin? Plutôt que de vous proposer des offres exclusives web qui ne vous intéressent pas, l'enseigne vous proposera une promotion valable sur ce type de produits dans le magasin le plus proche de chez vous (sous réserve bien sûr des choix que vous avez exprimés auprès de l'enseigne pour recevoir ce type de communication). Résultat : moins de sollicitations qui ne vous intéressent pas, plus d'offres qui vous correspondent.

### Quelles données vous permettent de bénéficier de ce service?

Les algorithmes utilisés par VALIUZ s'enrichissent et s'améliorent grâce à plusieurs types de données: les informations personnelles que vous nous avez communiquées (exemple: tranche d'âge, localisation, sexe...), vos historiques d'achats sur le web et en magasin et, si vous avez accepté le cookie VALIUZ, votre navigation en ligne (pages visitées, produits les plus consultés, etc.).

Votre numéro de téléphone, votre adresse email, votre adresse postale ou encore vos noms et prénoms ne sont pas transmis aux membres de l'alliance. Un membre de l'alliance qui ne vous connaît pas ne pourra jamais recevoir d'information vous concernant.

VALIUZ ne réutilise pas les données ainsi collectées pour son propre compte : elle n'agit que pour le compte des membres de l'alliance et ne vous adressera aucune communication ni publicité. Les données traitées par VALIUZ sont chiffrées de sorte que VALIUZ n'est pas en mesure de vous identifier directement avec ces données (données "pseudonymisées").

Les données sont conservées par VALIUZ le temps nécessaire à la réalisation des finalités visées ci-dessus et supprimées conformément à la politique de conservation définie par l'enseigne ayant collecté vos données.

### Et mes droits?

Pour vous opposer spécifiquement au partage de vos données par BOULANGER aux membres de l'alliance VALIUZ, vous pouvez nous adresser un email à l'adresse CIL@BOULANGER.COM en indiquant expressément « Opposition au partage VALIUZ ».

Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données par VALIUZ directement sur le site internet de la société VALIUZ, **en cliquant ici** [lien vers <https://valiuz.com/mes-droits>]. Dans ce cas, les données que vous avez pu transmettre à tout membre de l'alliance, ne seront pas traitées par VALIUZ.

Pour toute question concernant VALIUZ, rendez-vous sur <https://valiuz.com>



## ° **Opérateur d'identification des Cycles**

Afin de lutter contre les vols, le recel ou la revente illicite de bicyclettes, les vélos vendus neufs par des commerçants doivent faire l'objet d'un marquage depuis le 1er janvier 2021. Cette obligation sera étendue aux vélos d'occasion vendus par des professionnels à partir du 1er juillet 2021. Leur numéro unique sera inscrit dans une base de données répertoriant les identifiants.

Ces données permettent d'identifier et de contacter le propriétaire du cycle lorsque les forces de l'ordre ou un service des objets trouvés récupèrent un vélo identifié.

Pour répondre à son obligation légale, BOULANGER transfère les données recueillies lors de l'achat d'un cycle à l'opérateur d'identification agréé choisi par le fabricant qui agit en qualité de responsable de traitement.

Les données concernées sont

- Des données permettant d'identifier et de contacter le propriétaire du cycle (nom et prénom ou raison sociale, téléphone, adresse électronique) ;
- Des données décrivant le cycle (type d'engin, marque, modèle, couleur) ;
- Des données personnelles facultatives (adresse postale, date de naissance du propriétaire) ;

L'opérateur d'identification agréé est responsable de traitement de la base de données répertoriant les identifiants.

## ° **Toutes autorités administratives ou judiciaires compétentes**

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

## **Transfert hors UE**

## ° **Transfert hors UE**

Dans le cadre de la gestion des réseaux sociaux et de la publicité ciblée, en lien notamment avec les sociétés Facebook et Google, des données personnelles vous concernant sont susceptibles d'être transférées **en dehors de l'Union Européenne.**

BOULANGER et **ses sous-traitants ont** recours à des grands prestataires du marché pour l'hébergement **de données** et l'envoi de communication par SMS et courriel. Nous sommes attentifs à ce que les données soient stockées sur des serveurs situés en Europe, toutefois, nous considérons que lorsque le siège social du prestataire est basé aux Etats-Unis, des données vous concernant sont susceptibles d'être transférées aux Etats-Unis.

Dans le cadre de la dépose d'avis consommateurs sur les produits, des données vous concernant sont transmises à la société BazaarVoice, dont les serveurs sont situés aux Etats-Unis.

Afin de garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne, Boulanger 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 du 5 février 2010 dont le modèle figure [ICI](#)

## **☐ Vais-je recevoir de la Publicité de BOULANGER ?**

### **☐ Mailing papier**

° **Par votre inscription sur le site BOULANGER.com ou lors d'un achat en magasin BOULANGER**

À l'occasion de la création de votre compte sur Boulanger.com ou en magasin Boulanger, vous êtes amenés à renseigner votre adresse postale. Ainsi, vous pouvez recevoir des offres de la part de BOULANGER par courrier adressé à votre nom.

### **☐ Email & SMS**

Un SMS peut être sous forme textuelle ou vocale. La forme vocale est appelée VMS pour « Voice message service ». Le VMS est un message téléphonique pré-enregistré.

- Vous avez la possibilité de vous abonner aux offres BOULANGER en vous inscrivant à notre newsletter.

- A l'occasion d'une réservation, d'un achat ou d'une intervention service, vous êtes amenés à renseigner votre adresse mail et/ou votre numéro de téléphone portable. Si vous êtes client de BOULANGER, vous recevrez les offres commerciales et les bons plans de la part de BOULANGER par SMS et/ou par Email. **Vous pouvez vous opposer à cette utilisation immédiatement en le signalant au moment de la collecte de vos données** ou plus tard en exerçant votre droit Informatique et Libertés.
  
- Pour enrichir sa base client, BOULANGER se rapproche de sociétés marketing qui commercialisent des bases d'adresse Email. Afin de rendre ces opérations d'enrichissement transparentes, nous demandons aux sociétés marketing de vous envoyer un message pour
  - vous informer que votre adresse Email intégrera la base de prospection de Boulanger
  - **vous laisser la possibilité de refuser** via un lien dans le message
  - vous informer de la société à qui vous aviez communiqué votre adresse mail et votre accord pour le céder à des fins de prospections commerciales.

## □ Par notification Push et réseaux sociaux

### °Lors de l'installation de l'application BOULANGER sur votre Smartphone ou votre tablette

L'application BOULANGER a été conçue de sorte à faciliter notre contact avec vous. Ainsi, celle-ci est prévue afin de vous prévenir de nos possibles offres, de dialoguer par Tchat avec un conseiller BOULANGER, ou de suivre votre livraison. Pour cela, l'application BOULANGER va utiliser des notifications « Push » qui apparaîtront sur votre appareil afin de vous prévenir des possibilités précédemment évoquées.

### ° Lors de l'utilisation des fonctionnalités des réseaux sociaux

Le site BOULANGER.com ainsi que l'application mobile BOULANGER utilisent des « *plug-in* » sociaux. Il s'agit notamment des boutons « *j'aime* », « *partager* » des réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, Google+...

Lorsque vous utilisez la fonction « partage », vous autorisez BOULANGER à publier le contenu sur votre profil réseau social correspondant. De même, en activant la mention « *j'aime* » ou « *suivre* », vous autorisez le suivi de nos publications dans votre flux d'actualité.

## □ Par appel téléphonique

Boulangier est amenée à faire des campagnes de prospection commerciale par le biais d'appel téléphonique de façon ponctuelle et limitée.

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à Boulangier il peut 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](http://www.bloctel.gouv.fr).

## □ **Contacts non publicitaires**

BOULANGER peut être amenée à vous contacter par téléphone pour le suivi de la commande et/ou le suivi du SAV ou pour vous renseigner à votre demande (par exemple suite à une demande de disponibilité produit).

BOULANGER peut être amenée à vous contacter par SMS et par Email pour les raisons suivantes

- Pour l'envoi de la facture
- Pour le suivi ou préparation de la commande
- Pour le suivi du SAV
- Pour le suivi de votre RDV
- Pour la dépose d'un avis produit suite à un achat
- Pour la réalisation d'une enquête de satisfaction suite à un évènement tel que notamment une intervention SAV, un achat, la livraison d'un produit, un appel de votre part à notre service client.
- Pour l'envoi de votre chèque fidélité et le rappel de sa date de péremption
- Pour l'envoi de d'un Email de rappel de vos paniers abandonnés

## □ **Quels sont mes droits vis-à-vis de mes données ?**

Vous bénéficiez :

- **D'un droit d'accès** : Le droit pour toute personne d'obtenir la communication de toutes les informations la concernant détenues par BOULANGER.
- **D'un droit de rectification** : Le droit pour toute personne d'obtenir la rectification des informations inexactes la concernant détenues par BOULANGER.
- **D'un droit d'opposition** :

Le droit d'opposition s'exerce soit au moment de la collecte d'informations, soit plus tard, en s'adressant au responsable du fichier. Il se décline en deux possibilités :

- o Le droit pour toute personne à s'opposer, pour des motifs légitimes, à figurer dans un fichier. C'est le droit de suppression
- o Le droit pour toute personne à s'opposer, pour des motifs légitimes, à un traitement basé sur l'intérêt légitime de Boulanger
- o 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.

- **D'un droit de définir des directives relatives au sort de mes données à caractère personnel après mon décès.**

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.

- **D'un droit de limitation du traitement**

- C'est le droit de faire suspendre un traitement le temps qu'une vérification puisse avoir lieu (vérifier l'exactitude des données personnelles, vérifier si les motifs légitimes donnés par la personne prévalent sur ceux du responsable de traitement dans le cas d'une demande d'opposition etc.)

- **D'un droit de portabilité**

La personne a le droit d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises dans un format structuré

- o A elle-même
- o Directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible

- **D'un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.**

Pour plus d'informations concernant l'exercice de vos droits : <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

- Afin de garantir le délai de traitement conforme aux dispositions légales, les demandes de droit sont à envoyer à [cil@boulanger.com](mailto:cil@boulanger.com)

Toutefois, en cas de difficulté, vous pouvez contacter directement le délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à

[DPO@boulanger.com](mailto:DPO@boulanger.com)

## **□ Comment exercer mes droits vis-à-vis de mes données ?**

### **□ Si je ne veux plus recevoir de publicités**

Vous pouvez vous désabonner :

#### **° Pour les offres commerciales par Email**

En bas de chaque email publicitaire envoyé, nous faisons apparaître une mention récapitulant vos droits et la possibilité de vous désabonner au travers d'un lien mis à votre disposition.

#### **° Pour les offres commerciales par SMS**

Chaque SMS, envoyé de notre initiative, vous informera de la possibilité d'un désabonnement « STOP SMS » à un numéro non surtaxé.

#### **° Pour les Notifications Push**

Vous pouvez choisir de ne pas recevoir de notifications, en les refusant lors du téléchargement, lors de la première utilisation ou vous pouvez, à tout moment, désactiver les notifications dans les paramètres de votre appareil.

#### **° Pour les offres commerciales par courrier**

Il vous suffit d'écrire à BOULANGER SA - CIL -, avenue de la Motte, 59811 Lesquin ou par email : [CIL@BOULANGER.COM](mailto:CIL@BOULANGER.COM).

Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivants la réception de la demande.

La pièce d'identité n'est pas requise pour l'usage de votre droit d'opposition à recevoir des offres commerciales ou de la publicité.

Attention, pour des raisons techniques, l'arrêt d'envoi de nos offres n'est pas immédiat. Il se peut qu'il y ait un délai de modification afin de d'enregistrer et traiter votre demande.

En cas difficultés, vous pouvez écrire à BOULANGER SA - CIL -, avenue de la Motte, 59811 Lesquin ou par email : [CIL@BOULANGER.COM](mailto:CIL@BOULANGER.COM) en précisant vos coordonnées et l'adresse mail concernée.

### **□ Si je veux m'opposer au transfert de mes données**

Le droit d'opposition au transfert des données concerne les traitements effectués à des fins publicitaires.

Vous pouvez exercer vos droits d'opposition au transfert de vos données en écrivant à BOULANGER SA - CIL – avenue de la Motte, 59811 Lesquin ou par email : [CIL@BOULANGER.COM](mailto:CIL@BOULANGER.COM).

Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivants la réception de la demande.

La pièce d'identité n'est pas requise pour l'usage de votre de droit d'opposition à recevoir des offres commerciales ou de la publicité.

### **☐ Si je veux supprimer mes données**

Vous pouvez exercer votre droit de suppression en écrivant à BOULANGER SA - CIL – avenue de la Motte, 59811 Lesquin ou par email : [CIL@BOULANGER.COM](mailto:CIL@BOULANGER.COM). Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivant la réception de la demande.

Vous devez justifier de votre identité par tout moyen (par exemple en nous écrivant avec une adresse Email qui correspond à celle du compte à supprimer). En cas de doute raisonnable, une pièce d'identité pourrait vous être demandée.

Si vous demandez la suppression totale de vos données personnelles, nous ne pourrons plus accéder à vos factures par une recherche sur critère (par exemple par nom et prénom). Nous vous invitons à conserver vos factures pour faire valoir la garantie en cas de besoin.

Certaines informations vous concernant ne peuvent, pour des raisons légales ou contractuelles, être altérées ou supprimées de nos bases de données.

### **☐ Si je veux accéder ou rectifier mes données conservées par BOULANGER**

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de portabilité et de rectification en écrivant à BOULANGER SA - CIL -, avenue de la Motte, 59811 Lesquin ou par email : [CIL@BOULANGER.COM](mailto:CIL@BOULANGER.COM).

Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 1 mois suivants la réception de la demande.

Vous devez justifier de votre identité par tout moyen. En cas de doute raisonnable, une pièce d'identité pourrait vous être demandée.

**□ Si je veux donner mes directives relatives à mes données personnelles après mon décès**

Vous pouvez exercer votre droit à donner des directives concernant vos données après votre décès en écrivant à BOULANGER SA - CIL - avenue de la Motte, 59811 Lesquin ou par email : [CIL@BOULANGER.COM](mailto:CIL@BOULANGER.COM).

Vous devez justifier de votre identité par tout moyen. En cas de doute raisonnable, une pièce d'identité pourrait vous être demandée.