

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET E-COMMERCE

Votre confidentialité est importante pour nous. Nous vous recommandons de consacrer quelques instants à lire, comprendre et, le cas échéant, accepter notre Politique de Confidentialité.

Document actualisé 02/08/2021.

### 1. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Tendam Retail, S.A. (ci-après, TENDAM) – CIF : A08099459.

Avenida del Llano Castellano, 51 - Madrid, Espagne.

+34913873401

DPO : [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es)

### 2. Quelles données vous appartenant traitons-nous et de quelles sources d'information proviennent-elles ?

#### 2.1. Données fournies par l'intéressé :

TENDAM est autorisé à collecter les données à caractère personnel que vous fournissez de manière directe à travers les différents formulaires établis. Lorsque vous procédez à votre enregistrement en qualité de client ou vous effectuez un achat, vos données personnelles, de même que les opérations réalisées et en cours, sont stockées dans nos systèmes d'information. Vous pouvez modifier à tout moment l'ensemble des données sur le panneau de contrôle de l'utilisateur.

Dans ces formulaires, vous pourrez constater que certains champs sont marqués et obligatoires, étant donné qu'à défaut de cette information nous ne serons pas en mesure de vous fournir le service sollicité. Ces données sont strictement nécessaires pour traiter votre commande. En général, il s'agit de : prénom et nom de famille, adresse postale de livraison (type de voie, nom de la voie, portail, escalier, ville, province, code postal, pays), téléphone, e-mail de contact, CNI uniquement en cas d'envois vers les Canaries, Ceuta et Melilla en présence d'impératif fiscal. Dans le cas où vous réclameriez une facture légale, vous serez tenus de nous faire parvenir vos données fiscales dans le but que nous soyons en mesure de procéder à son émission.

Les clients de TENDAM fournissent les données de façon volontaire, lors de leur enregistrement à travers notre site web. Dès cet instant, un profil d'utilisateur sera créé afin de pouvoir gérer la commande que vous aurez formulée en qualité de client. La création de ces profils d'utilisateur est nécessaire au bon cheminement des relations commerciales entre TENDAM et le client.

Accessoirement, le développement de notre relation génère une série d'informations, telles que les données transactionnelles (par exemple, l'information des apports concernant vos tickets d'achat, commandes, retours, etc.), les données de connexion et de navigation à travers les différents sites web, l'historique des réclamations et incidences. TENDAM procède au traitement statistique de cette information dans le but d'analyser les services fournis à ses clients.

TENDAM est présent, par le biais de ses marques, sur les réseaux sociaux et, outre ceux-ci, il offre la possibilité aux utilisateurs d'entrer en contact via divers moyens de communication sociale. Le traitement des données des personnes susceptibles de s'abonner, d'établir une relation ou de prendre contact avec TENDAM à travers les réseaux sociaux ou les voies de communication mises à leur disposition, sera régi

par les mentions légales de notre site web et par les conditions générales d'utilisation, politique de confidentialité et autres règlements d'accès, d'utilisation et similaires du réseau social ou voie correspondante. L'utilisateur est conscient de ces dernières et les aura accepté au préalable.

En dernier lieu, uniquement dans le cas où vous nous donneriez votre autorisation pour ce faire, nous pourrions procéder au traitement de votre numéro de carte tronqué (c'est-à-dire, partiellement chiffré) afin d'enregistrer votre méthode de paiement et de faciliter la réalisation de vos achats. Dans le but de garantir la sécurité de vos coordonnées de paiement, nous ne disposerons en aucun cas de votre numéro de carte complet.

## **2.2. Les données non fournies sciemment par l'intéressé résultant de la prestation du service (données inférées) :**

Il est vrai que de plus en plus d'entreprises utilisent des données n'ayant pas été fournies directement par les titulaires des données. Ces données, dénommées « inférées », sont les données résultantes de l'application d'algorithmes afin d'analyser une variété de données, telles que les voies de communication sociale et registres d'achats, dans le but de profiler les personnes, par exemple, la connaissance de l'intérêt de nos clients envers certains produits, les moments clés du processus d'achat, les goûts, l'historique d'achats, les promotions consommées, les enquêtes de satisfaction, l'information concernant les appels à notre Service d'Attention à la Clientèle, la navigation réalisée sur les sites web de TENDAM, etc. Vous pouvez obtenir plus d'informations à ce sujet dans la section suivante de la Politique de Confidentialité qui détaille les finalités du traitement.

## **3. Quelle est la finalité et avec quelle légitimité traitons-nous vos données ?**

Le tableau ci-dessous indique les différentes finalités de l'éventuel traitement de vos données en fonction des relations que vous maintenez avec TENDAM et ses bases juridiques :

### **3.1. Gérer les Services souscrits et mener à bon terme la relation contractuelle .**

Le traitement de vos données est orienté sur la prestation du service sollicité, un fait qui, entre autres activités, peut impliquer : (i) votre enregistrement en qualité de client ; (ii) préparation de la commande et gestion de la livraison par le biais de l'un des canaux disponibles ; (iii) traiter et répondre à vos questions, consultations ou réclamations.

La non-acceptation de cette finalité implique que nous ne pourrions pas souscrire le/les contrats destinés à la prestation des services qui vous intéressent.

Afin d'en savoir davantage au sujet des contrats :

[Termes de Sous-traitance Boutique En Ligne Cortefiel.](#)

[Termes de Sous-traitance Boutique En Ligne Pedro del Hierro](#)

[Termes de Sous-traitance Boutique En Ligne Springfield](#)

[Termes de Sous-traitance Boutique En Ligne Women'ssecret](#)

### **Base de Légitimation :**

Exécution du contrat

**Catégorie des données :**

Données d'identification et de contact ;

Transactions de biens et services ;

Autres catégories de données ;

Données découlant de l'utilisation du service.

**3.2. Envoyer des informations commerciales concernant les Produits et Services de nos Marques, ainsi que des Produits et Services d'autres marques, fabriqués et/ou commercialisés par TENDAM.**

Si vous le sollicitez à travers les cases prévues à cet effet dans les différents formulaires, nous vous enverrons des informations commerciales concernant les offres, promotions et remises de prix de l'ensemble des marques de TENDAM. En outre, nous pourrions vous envoyer des informations concernant les produits et services dont la titularité de la marque appartient à des entreprises tierces, avec lesquelles TENDAM peut avoir conclu un accord autorisant leur distribution ou leur production sous licence.

Cette information sera transmise par le biais des différentes voies de contact (électroniques et non électroniques) : adresse postale, e-mail, téléphone portable (SMS, RCS...), entre autres.

**Base de Légitimation :**

Consentement

**Catégorie des données :**

Données d'identification et de contact ;

Données découlant de l'utilisation du service.

**3.3. Profilage**

Par le biais de ce processus, TENDAM collecte et traite des données d'analyse des achats (montants, fréquences, données du magasin physique où vous faites vos achats et/ou la boutique en ligne), si vous profitez des privilèges des membres de l'un, ou de plusieurs, de nos Clubs de fidélité, de vos intérêts et préférences, de manière que cette information permette à TENDAM de vous offrir des produits et des services susceptibles de vous intéresser, écartant certains d'entre eux.

Le traitement des données à des fins de profilage et de marketing est fondé sur l'intérêt légitime de TENDAM. À cette fin, TENDAM a pondéré les intérêts et les droits des intéressés, de même que les mesures adoptées par le responsable pour s'acquitter de ses obligations générales en termes de proportionnalité et de transparence, pour en arriver à la conclusion que :

- L'impact sur les droits fondamentaux et les libertés publiques des personnes est limité.

- Le traitement mentionné peut être raisonnablement prévu par l'intéressé souhaitant recevoir des offres personnalisées et, en revanche, est dérangé par la publicité générique ;

- Le traitement des données aux fins précédentes ne donne pas matière à l'exclusion, discrimination, diffamation ou à des situations mettant en péril la réputation de l'intéressé et/ou le pouvoir de négociation.

L'analyse effectuée vise à identifier les produits et services qui se révèlent les plus semblables parmi différents groupes d'utilisateurs partageant des caractéristiques communes (par exemple : âge) ou habitudes d'achat similaires (par exemple : dates auxquelles ceux-ci sont achetés). Vous pouvez demander des informations complémentaires sur la manière dont nous avons apprécié notre intérêt légitime et vos propres intérêts, en nous contactant dans les termes indiqués au paragraphe 8 de la présente Politique de Confidentialité.

**Base de Légitimation :**

Intérêt légitime dans le but d'améliorer le service et d'offrir des produits très concrets à nos clients. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition dans les termes prévus au paragraphe 7 de la présente Politique de Confidentialité.

**Catégorie des données :**

Données d'identification et de contact ;

Caractéristiques personnelles ;

Transactions de biens et services ;

Autres catégories de données ;

Données découlant de l'utilisation du service.

**3.4. Répondre à votre demande d'informations concernant le magasin le plus proche, suivant la méthode de la géolocalisation.**

La localisation géographique est désactivée par défaut. Uniquement dans les cas où vous nous demanderiez, avec le consentement préalable de l'utilisateur, l'information concernant notre magasin le plus proche sera activée afin de répondre à la demande envoyée.

Tenant compte du fait que la navigation en fonction de la localisation géographique est toujours une élection de l'utilisateur, dans les cas où vous refuseriez l'accès aux données de position géographique, le site web ne pourra pas vous offrir les fonctionnalités correspondantes à la position mentionnée. En aucun cas, le site web ne réalisera un suivi continu de la position géographique de l'utilisateur.

Les données personnelles fournies ne seront pas conservées une fois que la demande d'informations aura été satisfaite.

**Base de Légitimation:**

Consentement

**Catégorie des données:**

Données d'identification et de contact;

Géolocalisation.

### **3.5. Gestion et analyse de la navigation web**

Gestion de la navigation web de l'utilisateur. Nous traitons l'information afin d'autoriser et de faciliter l'accès et la navigation à travers nos moyens numériques. Par exemple, pour vous offrir la version du site web qui convient le mieux aux caractéristiques du dispositif que vous choisissez pour entrer sur notre site, dans votre langue, entre autres. De même, préalablement à votre consentement, nous effectuerons des analyses de votre navigation afin de nous adapter à vos besoins. Vous pouvez consulter notre politique de cookies [ici](#).

#### **Base de Légitimation:**

Exécution du contrat (cookies obligatoires) et consentement de l'intéressé (cookies optionnels).

#### **Catégorie des données:**

Données d'identification et de contact;

Caractéristiques personnelles;

Transactions de biens et services;

Autres catégories de données;

Données découlant de l'utilisation du service.

### **3.6. Respecter les obligations légales.**

TENDAM est soumis à des réglementations différentes qui impliquent le traitement nécessaire des données personnelles dans le but de les respecter. (Par exemple : réglementation fiscale). Conformément à ces obligations, TENDAM pourra communiquer vos données aux Administrations Publiques ou aux Tribunaux compétents, à condition que la demande soit effectuée à travers les voies légales établies.

#### **Base de Légitimation:**

Obligation légale

#### **Catégorie des données:**

Données d'identification et de contact;

Caractéristiques personnelles;

Transactions de biens et services;

Autres catégories de données;

Données découlant de l'utilisation du service.

#### **4. Comment pouvez-vous cesser de recevoir des offres commerciales?**

Dans toutes les communications commerciales que nous vous envoyons par voies électroniques, un lien sera fourni -DÉSINSCRIPTION ou similaire- pour vous permettre de gérer votre confidentialité et demander de cesser de vous envoyer de nouvelles communications commerciales.

Vous pouvez également révoquer votre consentement ou exprimer votre opposition par le biais de l'une des voies suivantes :

- Envoi d'un courrier électronique à l'adresse e-mail [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es). Dans ce cas, il est nécessaire que ces derniers soient envoyés depuis la même adresse électronique que celle qui a été fournie lors de l'enregistrement de l'utilisateur.

- En effectuant la gestion de vos options de confidentialité à travers la section MON COMPTE pour les utilisateurs ayant procédé à l'enregistrement de leur compte sur l'un de nos sites web ou qui soient membres de l'un de nos clubs de fidélisation.

- Par le biais d'une communication postale adressée à TENDAM RETAIL S.A., A/A DPO, Avda. del Llano Castellano 51, 28034 Madrid, Espagne.

En règle générale, le délai de traitement est de 48-72 heures, raison pour laquelle il est possible que vous receviez une communication commerciale durant ce délai.

#### **5. Combien de temps conservons-nous vos données?**

Si vous avez procédé à votre enregistrement en qualité de client sur notre site web, vos données personnelles seront conservées tant que vous ne demandez pas votre désinscription, car nous comprenons que, pendant ce temps, vous souhaitez conserver votre compte indépendamment du fait que votre activité en qualité de client peut être interrompue durant une certaine période de temps. Si vous n'avez pas procédé à votre enregistrement en qualité de client, et cependant vous effectuez un achat en ligne, vos données seront conservées jusqu'à la confirmation de réception de la commande, sans incidences et en absence de réclamations.

Après avoir demandé votre désinscription ou confirmé que la commande a été livrée sans incidences et en absence de réclamations, vos données seront supprimées conformément aux dispositions prévues dans la réglementation relative à la protection des données, ce qui implique leur blocage, se révélant, dès lors, disponibles sous demande des Juges et tribunaux, du Ministère des Finances ou des Administrations Publiques compétentes, durant le délai de prescription des actions susceptibles de découler en conséquence, dans le but d'être ultérieurement supprimées.

Les délais de prescription varient selon le type de service, à des fins illustratives, le délai de prescription de la plupart des actions civiles personnelles étant de 5 ans, en règle générale.

#### **6. Partagerons-nous vos données avec des tiers?**

Afin d'atteindre les objectifs décrits dans la présente Politique de Confidentialité, il est nécessaire que nous communiquions vos données personnelles aux entités suivantes, en fonction de la base de légitimation sur laquelle s'appuie cette communication :

Conformément à l'**exécution du contrat**, vos données de paiement sont collectées par l'entité financière ou la passerelle de paiement responsable de la gestion du recouvrement.

Pour remplir les **obligations légales** applicables, nous pouvons communiquer vos données aux :

- Cours de Justice ou Tribunaux compétents, à condition que la demande s'effectue à travers les voies légales prévues à cet effet.
- Agence Tributaire et autres administrations compétentes, pour l'exécution des obligations légales de toute nature.

Pour satisfaire à notre **intérêt légitime** de maintenir une gestion centralisée des clients, nous pourrions communiquer vos données à d'autres entités du Grupo TENDAM ( <https://www.tendam.es/nuestras-companias/> (version espagnole) et <https://www.tendam.es/en/our-companies/> (version en autres langues) à des fins administratives internes. Vous pouvez demander des informations complémentaires sur la manière dont nous avons apprécié notre intérêt légitime et vos propres intérêts, en nous contactant dans les termes indiqués au paragraphe 8 de la présente Politique de Confidentialité. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition dans les termes prévus au paragraphe 7 de la présente Politique de Confidentialité.

Pour la prestation de nos services, nous comptons sur l'appui de différents fournisseurs agissant selon nos instructions en qualité de « responsables du traitement des données ». Certains de ces responsables du traitement peuvent être situés en dehors de l'Espace Économique Européen, se produisant alors en ce sens un transfert international de données. Dans ce cas, TENDAM doit se porter garant de ce transfert dans l'une des garanties établies dans la réglementation applicable. Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires concernant nos responsables du traitement et le détail relatif aux transferts internationaux en nous contactant dans les termes indiqués dans le paragraphe 8 de la présente Politique de Confidentialité.

### **Droit d'accès**

Vous aurez le droit d'obtenir de la part de TENDAM une confirmation du traitement ou pas des données personnelles vous concernant, de même que des informations relatives aux : fins du traitement ; catégories des données traitées ; destinataires ou catégories de destinataires auxquels celles-ci ont été communiquées ou seront communiquées ; si possible, le délai prévu pour la conservation des données à caractère personnel ou, dans le cas contraire, les critères utilisés pour déterminer ce délai. Dans ces cas, TENDAM vous fournira une copie des données à caractère personnel traitées. En outre, lorsque vous en ferez la demande par le biais des voies électroniques, les informations seront fournies sous format électronique d'usage commun.

Dans les cas où des demandes manifestement infondées ou excessives sont formulées, notamment de façon répétée, TENDAM peut percevoir une redevance compensant les frais d'administration découlant du traitement de la demande, qui correspondra au véritable coût du traitement de la demande.

TENDAM vous informera des actions découlant de votre demande dans un délai d'un mois (qui pourra être prolongé jusqu'à deux mois de plus pour les demandes particulièrement complexes, une extension dont vous serez notifié au cours du premier mois). Si TENDAM décide de ne pas donner suite à une demande, vous en serez informé, ainsi que des motifs de ce refus, dans le délai d'un mois à compter de la présentation de la demande.

### **Droit de rectification**

Vous avez le droit de demander que TENDAM rectifie les données personnelles lorsque celles-ci se révèlent inexactes ou qu'elles soient complétées lorsqu'elles sont incomplètes. Si vous êtes enregistré sur notre Plateforme, il est possiblement plus facile pour vous de les corriger directement par le biais de la modification du profil.

### **Droit de suppression/droit à l'oubli**

Vous avez le droit d'obtenir de la part de TENDAM la suppression des données personnelles vous concernant lorsque l'une des circonstances suivantes se présente:

- Que celles-ci ne soient pas nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
- Que vous décidiez de retirer le consentement et que le traitement ne se fonde sur quelque autre base juridique;
- Que vous décidiez de vous opposer au traitement et qu'aucun autre motif ne légitime le traitement ;
- Que celles-ci aient été traitées illégalement.

Lorsque la suppression résulte de l'exercice du droit d'éviter de futurs traitements à ces fins.

Lorsque TENDAM a rendu publiques les données à caractère personnel et est tenu de les supprimer, TENDAM, tenant compte de la technologie disponible et du coût de son application, adoptera des mesures raisonnables, y compris les mesures techniques, en vue d'informer les responsables du traitement des données personnelles de votre demande de suppression de tous les liens menant à ces mêmes données personnelles, ou toute autre copie ou réplique de ces dernières.

### **Droit de limitation**

Vous avez le droit d'obtenir de TENDAM la limitation du traitement des données, lorsque l'une des conditions suivantes se présente:

- Lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, durant le délai permettant à TENDAM de vérifier l'exactitude de celles-ci;
- Dans le cas où vous considérez que le traitement est illégal et que TENDAM s'est opposé à la suppression des données personnelles, donnant lieu, à son tour, à votre demande de limitation de leur utilisation;
- Que TENDAM n'ait plus besoin de vos données personnelles aux fins du traitement, et que cependant vous en ayez besoin pour la formulation, l'exercice ou la défense de réclamations;
- Dans le cas où vous vous seriez opposé au traitement, tandis qu'un processus de vérification est déclenché afin de savoir si les motifs légitimes de TENDAM prévalent sur les vôtres.

Lorsque vous avez obtenu la limitation du traitement conformément au présent paragraphe, vous serez informé par TENDAM avant la levée de cette limitation. TENDAM communiquera toutes les rectifications ou suppressions de données personnelles ou les limitations du traitement à chacun des destinataires auxquels les données personnelles ont été communiquées, sauf si ceci se révèle impossible ou exige un



effort disproportionné. TENDAM informera l'intéressé de l'identité de chacun des destinataires, si celui-ci le souhaite.

### **Droit à la portabilité**

Vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel sous un format structuré, à usage commun et lecture mécanique, et de les transmettre à un autre responsable lorsque le traitement se fonde sur le consentement ou sur un contrat, et s'effectue par des voies automatisées.

En exerçant votre droit à la portabilité des données, vous aurez le droit de transmettre directement les données personnelles d'un responsable à un autre responsable lorsque cela est techniquement possible. L'exercice de ce droit est reconnu sans préjudice des pouvoirs conférés par le droit de suppression.

Ce droit à la portabilité ne s'applique pas au traitement nécessaire à l'accomplissement d'une mission effectuée dans l'intérêt public ou dans l'exercice des pouvoirs publics conférés à TENDAM. Le droit à la portabilité ne s'étend pas aux données que TENDAM a pu inférer à partir des données résultant directement de l'utilisation de la part de TENDAM des services fournis.

### **Droit d'opposition**

Vous aurez le droit de vous opposer au traitement des données vous concernant, à tout moment, y compris le processus de profilage. Si vous exercez ce droit, TENDAM cessera de traiter vos données personnelles, sauf si nous certifions l'existence de motifs légitimes démontrant que le traitement l'emporte sur vos intérêts, droits et libertés, ou pour la formulation, l'exercice ou la défense de réclamations.

Lorsque le traitement des données à caractère personnel a pour objet le marketing direct, vous aurez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données personnelles qui vous concernent, y compris le processus de profilage, dans la mesure où ce dernier est relié à ladite stratégie de marketing. En conséquence, les données à caractère personnel cesseront d'être traitées à ces fins.

### **Décisions individuelles automatisées**

Vous avez le droit de ne pas être soumis à une décision fondée uniquement sur le traitement automatisé, y compris le processus de profilage, ayant des conséquences juridiques pour vous ou qui vous affecte de manière significative de façon similaire. Toutefois, il n'est pas possible d'exercer ce droit si la décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre vous et TENDAM ; est autorisée par le droit applicable à TENDAM à condition que celle-ci prévoit des mesures appropriées pour sauvegarder ses droits, libertés et intérêts légitimes ; ou qu'elle se fonde sur le consentement explicite.

### **Droit de présenter une réclamation**

Vous avez le droit de présenter une réclamation auprès de l'Autorité de Contrôle, en particulier lorsque vous n'avez pas eu de succès dans l'exercice de vos droits.

## **7. Quels sont vos droits lorsque vous nous fournissez vos données ?**

Lisez et prenez connaissance de vos droits. En cas de doute, n'hésitez pas à prendre contact avec nous : [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es)

Les droits qui vous assistent face à TENDAM en ce qui concerne le traitement des données personnelles sont les suivants : le droit d'accéder à vos données personnelles, rectifier les données inexactes, demander leur suppression, limiter un traitement ou de s'opposer à une utilisation (par exemple, s'opposer ultérieurement à l'envoi de publicité) et porter vos données. Pour les exercer, il suffit d'adresser un e-mail à [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es), ou une lettre à TENDAM RETAIL S.A., A/A DPO, Avda. del Llano Castellano 51, (28034 Madrid). Vous disposez également de la possibilité de présenter une réclamation auprès de l'Autorité de Contrôle.

#### **8. Modifications et consultations.**

Tendam se réserve le droit de modifier sa politique de confidentialité en raison d'un changement législatif, jurisprudentiel ou de conformité avec son critère ou sa pratique entrepreneuriale. Si la Politique de confidentialité est modifiée, nous vous en informerons à travers notre site web ou par tout autre voie de communication, afin de nous assurer que vous avez pris connaissance des nouveaux termes de confidentialité applicables. Si vous continuez à utiliser les services disponibles via ce site web après avoir été informé des changements introduits dans notre Politique de Confidentialité, vous signifiez ainsi que vous acceptez les nouveaux termes, sauf en ce qui concerne les finalités possibles de traitement des données pour lesquelles votre consentement est requis.

Si vous avez quelques doutes ou vous avez besoin de précisions au sujet de notre politique de confidentialité, veuillez, s'il vous plaît, entrer en contact avec nous à : [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es).

#### **9. Politique de cookies**

Vous pouvez voir notre politique de cookies complète [ici](#).