

Politique sur les Données Personnelles – EISMANN FRANCE

Dernière mise à jour : Avril 2022

EISMANN FRANCE s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité de vos données conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données notamment au regard du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données [1]).

La présente Politique sur les données personnelles s'applique à toutes informations vous concernant qui sont collectées et traitées par la société EISMANN FRANCE lorsque vous accédez à nos services en ligne sur notre site ou notre application (collectivement appelés le « Site »).

En accédant au Site, en utilisant les services et en nous fournissant des informations personnelles, vous exprimez votre consentement et acceptez les conditions décrites dans la présente politique de données personnelles.

Dans la présente Politique sur les Données Personnelles, les termes « Nous » et « Notre » renvoient à la société EISMANN FRANCE.

1. Définitions

- « **Donnée(s) Personnelle(s)** » renvoie à toute donnée personnelle qui serait mise à disposition d'EISMANN FRANCE via notre Site. Pour rappel, une donnée personnelle est une donnée qui vous permet de vous identifier directement ou indirectement ;
- « **Responsable de traitement** » : Le responsable de traitement est la personne morale, en l'espèce EISMANN FRANCE, qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement des données personnelles. En pratique, le Responsable de traitement est le garant de la sécurité des données personnelles collectées et utilisées par EISMANN FRANCE ;
- « **Client** » désigne toute personne physique avec laquelle nous contractons afin de lui fournir, à sa demande, des produits ou des prestations de services, tout utilisateur du Site étant désigné ci-après par « Vous » ;
- « **Prospect** » : toute personne identifiée comme pouvant être intéressée par nos produits ou services, tout utilisateur du Site étant désigné ci-après par « Vous » ;
- « **Cookie** » désigne le fichier enregistré et/ou lu par votre navigateur sur votre terminal, lors de la connexion de votre terminal, ou tout autre objet connecté, sur le Site (ordinateur, smartphone, tablette tactile...);
- « **Chiffrement** » : Le chiffrement correspond à la protection d'informations par un processus conservant les données personnelles en les rendant confidentielles ou non identifiables ;
- « **Pseudonymisation** » : Ce processus consiste à remplacer les données directement identifiantes (nom, prénom, etc.) par des données indirectement identifiantes (alias, numéro séquentiel, etc.)
- « **Anonymisation** » : Cette méthode permet d'utiliser des données personnelles afin de les interpréter tout en les rendant anonymes. En effet, l'anonymisation rendra impossible l'identification d'une personne.

2. Identité du Responsable de traitement

EISMANN FRANCE (immatriculée au RCS de ROUEN sous le n° 880 167 630) située RUE Gorges Charpak, Zone Artisanale 5, à Saint Jean du Cardonnay (76150) organise les opérations de traitement des données personnelles qui nous sont communiquées.

3. Engagements d'EISMANN FRANCE – Protection de votre vie privée

Nous nous engageons bien évidemment à respecter l'ensemble de la réglementation relative à la protection de vos données personnelles et de votre vie privée et notamment le RGPD.

Nous analysons de manière constante si les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont respectueux des réglementations en vigueur et notamment des principes préconisés par le RGPD : principe de minimisation de collecte de données personnelles, principe de protection de la vie privée par défaut, durées de conservation des données personnelles adéquates, informations aux clients, etc.

Dans le cadre de la collecte et du traitement de vos données personnelles, Nous Nous attachons au respect des principes suivants :

1. Licéité (l'article 6 du RGPD) : vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et sur le fondement d'une base légale appropriée ;
2. Transparence : vous êtes informé de chaque traitement que Nous mettons en œuvre et des caractéristiques de ces traitements au moyen de notices d'information, aucun traitement de vos données personnelles n'étant mis en œuvre à votre insu ;
3. Minimisation : Nous Nous engageons à ne collecter et traiter que les données personnelles vous concernant qui sont strictement nécessaires à l'objectif que Nous poursuivons et à les mettre à jour régulièrement ;
4. Protection des données personnelles dès la conception et par défaut : lors de l'élaboration, de la conception, de la configuration et de l'utilisation d'applications, de services et de produits qui reposent sur le traitement de données personnelles, Nous prenons en compte votre droit à la protection des données personnelles et Nous Nous assurons auprès de nos partenaires qu'ils répondent aux prescriptions légales et permettent d'assurer effectivement la protection des données personnelles qui seront traitées ;
5. Sécurité des données personnelles : Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles, adaptées en fonction du degré de sensibilité des données personnelles collectées, en vue d'assurer l'intégrité et la confidentialité de vos données personnelles et de les protéger contre toute intrusion malveillante, perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés. En particulier, Nous recourons à des techniques de chiffrement et/ou de pseudonymisation, et/ou anonymisation de vos données personnelles dès que cela est possible, utile, ou nécessaire ;

6. Engagements de nos prestataires et partenaires : Nous choisissons nos sous-traitants, prestataires et partenaires avec soin et leurs imposons : (a) d'assurer un niveau de protection de vos données personnelles équivalent au nôtre, (b) d'utiliser vos données personnelles dans la seule mesure nécessaire à la fourniture des services que Nous leurs avons confiés, (c) de respecter la Règlementation Données Personnelles, (d) de ne pas transmettre ou vendre vos données personnelles.

4. Quand collectons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de collecter vos Données Personnelles, notamment :

- Lors de la création de votre compte client par téléphone, via nos équipes terrain, via notre Site (incluant également l'application) ;
- Lorsque Vous effectuez une commande par téléphone, via nos équipes terrain ou le Site ;
- Lorsque vous remplissez le questionnaire de satisfaction après une livraison effectuée par nos soins;
- Lorsque, lors d'un événement de type salon, foire commerciale, vous avez expressément consenti à nous fournir des données personnelles vous concernant, par exemple via un formulaire papier ;
- Lorsque vous naviguez sur le Site (cookies notamment – voir notre [Politique cookies](#) sur notre Site);
- Lorsque vous vous intéressez à du contenu publié sur un site Internet tiers pour le compte d'EISMANN FRANCE (contenu d'information, contenu publicitaire, etc.) ;
- Lorsque vous nous communiquez votre adresse-mail pour recevoir notre newsletter ;
- Lorsque vous participez à un jeu, concours, tirage au sort ou tout évènement– liste non-exhaustive – organisé par ou pour le compte d'EISMANN FRANCE ;
- Lorsque vous acceptez d'être rappelé par EISMANN FRANCE pour bénéficier d'une offre commerciale EISMANN FRANCE proposée par téléphone ou sur le site Internet de l'un de nos partenaires ;
- Lors d'un appel téléphonique passé pour notre compte, au cours duquel vous acceptez d'être rappelé par EISMANN FRANCE pour découvrir notre offre ;
- Lorsque vous consentez à ce que vos données personnelles soient transférées aux partenaires d'un tiers et celui-ci est aussi partenaire d'EISMANN FRANCE. (Ex : vous passez commande sur un site et acceptez que vos données personnelles soient transférées aux partenaires de la société auprès de laquelle vous avez passé commande) ;
- Lorsque vous contactez notre service clients au n° 08 00 42 17 01 ;
- Lorsque vous entrez en contact avec nous par tout type de moyen (appel, e-mail, courrier postal, navigation sur le Site, etc.).

5. A quoi nous sert la collecte de vos données personnelles ?

La collecte de vos données personnelles nous est indispensable pour gérer au mieux la relation commerciale avec nos clients et prospects. Elle nous permet également de développer l'activité économique d'EISMANN FRANCE. Dans ce but, nous procédons à différentes utilisations ("traitements ») de vos données personnelles.

6. Quels sont les traitements que nous réalisons et quelles sont leurs caractéristiques?

Pour chaque traitement que nous effectuons, il vous est indiqué (dans le tableau récapitulatif ci-dessous) la finalité de ce traitement, à savoir pour quelles raisons nous utilisons vos données personnelles, associée à leur durée de conservation ainsi la base légale des traitements réalisés. Lorsque le traitement est fondé sur le consentement, les personnes concernées (clients/prospects) disposent du droit de le retirer à tout moment.

| Traitements/Finalités du traitement | Données collectées | Base légale/Fondement juridique | Durée de conservation |
|---|-------------------------------------|---|---|
| Gestion des achats et de la relation contractuelle : - Gestion des commandes, Gestion des paiements - Gestion des factures, | Clients | Exécution d'un contrat | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact, à l'exception des données de transaction qui sont supprimées une fois que la transaction est réalisée c'est-à-dire dès son paiement effectif. Les données bancaires sont conservées par nos prestataires de paiement jusqu'à la fin de validité de la carte bleue uniquement si vous consentez à ce que ses données soient conservées à ce titre. |
| Gestion de livraison de votre commande : - Appel ou sms pour confirmer l'horaire de livraison, pour vous informer en temps réel du parcours de votre commande - Confirmation de livraison | Clients | Exécution d'un contrat | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Gestion d'un éventuel rappel produit | Clients | Intérêt légitime d'EISMANN FRANCE | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Lutte contre la fraude et gestion des impayés | Clients | Obligation légale | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Respect de nos obligations légales et réglementaires | Clients, Prospects | Obligation légale | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Gestion du service clients | Clients | Intérêt légitime d'EISMANN FRANCE, à savoir le traitement des réclamations relatives à son activité | 3 ans à compter de dernière réponse fournie |
| Communication sur l'offre EISMANN FRANCE, prospection ciblées ou non sur tous supports | Anciens clients, Clients, Prospects | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Gestion de la connaissance adaptée de nos clients/prospects pour des offres et services adaptés à vos besoins | Clients, Prospects | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Gestion de l'amélioration de l'expérience client, de nos offres et de nos services | Clients, Prospects | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact |
| Gestion des jeux concours | Clients, Prospects | Consentement | Le temps nécessaire à l'exécution du jeu concours ou 3 ans maximum |
| Gestion des activités promotionnelles | Clients | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. |
| Gestion des newsletters et communications selon votre consentement | Clients, Prospects | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. |
| Réalisation d'analyses statistiques | Clients, Prospects | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. |
| Gestion des publicités ciblées et profilage en vue de proposer des offres et services personnalisés pour les clients EISMANN FRANCE | Clients | Consentement | 3 ans à compter de leur collecte ou à partir de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact. |

Durée de conservation de vos Données

Dans tous les cas, les Données ne pourront être conservées et/ou utilisées au-delà d'une durée de trois (3) années à compter du dernier contact émanant de votre part ou de la dernière commande et pourront être supprimées à tout moment si vous en formulez la demande. Par exception, la durée de conservation des données de type Cookies ne pourra excéder treize (13) mois.

7. Sous-traitants de Données

EISMANN FRANCE utilise parfois des **sous-traitants** pour effectuer certains des **traitements** évoqués ci-dessus :

Le transfert d'une partie de vos données personnelles vers ces derniers (**uniquement celles nécessaires aux traitements qu'ils vont réaliser pour le compte d'EISMANN FRANCE**) est nécessaire. Voici une liste non exhaustive de ces **sous-traitants** :

La société **DIAGRAM INFORMATIQUE**, SAS au capital de 632.000,00 €, dont le siège social est 40 Rue des Aciéries 42000 SAINT ETIENNE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de SAINT ETIENNE sous le numéro 805 317 278.

Les mentions d'informations présentes sur nos formulaires de collecte d'informations vous donnent des précisions sur ces **sous-traitants**.

8. Comment ces sous-traitants sont choisis ?

Les **sous-traitants** sont choisis par EISMANN FRANCE en combinant différents critères :

- la sécurité et la confidentialité qu'ils s'engagent à apporter au traitement de vos données personnelles et à leur stockage ;
- leur expérience dans le domaine pour lequel EISMANN FRANCE les sollicite.

Ces **sous-traitants** prennent comme engagement de respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles et de la faire respecter aux membres de leurs équipes. L'opération de traitement qu'ils doivent effectuer est strictement encadrée : services qui doivent être fournis à EISMANN FRANCE, nature de la / des opération(s) de traitement, finalité du/des traitement(s), type de données personnelles traitées, etc.

Dans ce cadre, nous leur demandons de s'engager à n'utiliser vos données personnelles que dans le cadre de la mission qu'EISMANN FRANCE leur confie et en aucun cas pour procéder à des opérations de prospection pour leur propre compte.

9. Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

Les types de données personnelles que nous pouvons notamment collecter conformément à l'article 6 du RGPD sont :

- des données d'identification : nom, prénom, date de naissance, adresse postale, informations complémentaires sur adresse postale, téléphone, e-mail.
- des données sur votre vie personnelle : tout ce qui va nous permettre d'améliorer notre relation commerciale avec vous et d'adapter l'offre EISMANN FRANCE à vos besoins et contraintes personnelles sans que cela n'impacte votre vie privée. Notamment vos habitudes de

consommation, de prise de commandes, le type de catalogue que vous avez reçu, le nombre de points fidélité dont vous disposez, vos préférences d'horaires d'appel, si vous acceptez de revoir notre newsletter.

- des données sur votre vie professionnelle : pour les clients « EISMANN FRANCE Professionnels » - vos nom prénom rattachés au nom de la société et à ses éléments d'identification (tel que SIRET, n° TVA).

- des informations d'ordre économique et financier : pour assurer le paiement de votre commande, vos coordonnées bancaires sont collectées par notre prestataire de paiement sécurisé en ligne (nous ne les conservons qu'en mode crypté, c'est-à-dire inutilisables pour nos équipes). Nous conservons également l'information de votre mode de paiement d'une livraison : carte bancaire, à livraison, via un prestataire de service de paiement.

- des données de connexion : identifiant et mot de passe (ce dernier étant crypté, c'est-à-dire inutilisable par nos équipes) pour accéder à votre espace clients sur le Site, cookies (cf. notre Politique Cookies, accessible sur le Site).

Si vous perdez votre mot de passe, c'est via un e-mail contenant un lien de réactivation de ce dernier, que vous serez en mesure d'accéder à nouveau à votre espace client sur le Site.

- des données relatives à l'historique de vos navigations : pages visitées, date de la visite, localisation de la visite, adresse IP.

- des données de nature commerciale :

- les informations dont vous nous avez fait part lors d'un appel téléphonique, qui nous sont nécessaires pour vous proposer l'offre de produits et services la plus adaptée à vos besoins (intolérances alimentaires, régimes spécifiques, ou encore des informations relatives aux membres de votre famille lorsque vous nous fournissez ces informations directement).

NB : pour la bonne exécution de votre commande, l'amélioration continue de nos services et dans le but de formation de nos téléacteurs, les appels passés par nos téléacteurs pour la vente ou la prospection sont enregistrés.

- les informations que vous avez mises à notre disposition dans un message écrit (exemple : formulaire de contact sur le site Internet ou via notre service de chat en ligne).

- des données liées à votre mode de navigation sur le Web :

- en raison de votre utilisation de notre Site ou de votre affiliation à une page des réseaux sociaux utilisés par EISMANN FRANCE, lorsque vous répondez à nos posts et nos annonces promotionnelles sur les réseaux sociaux, lorsque vous vous connectez à votre espace client via un réseau social, nous pouvons recevoir des informations vous concernant (ex : votre profil public, vos centres d'intérêts communiqués sur les réseaux sociaux, cookies de mesure d'audience de notre Site, toutes les données que vous acceptez de partager en utilisant ces réseaux sociaux, un navigateur ou un moteur de recherche particulier).
- lorsque votre navigateur accède à des sites Internet sur lesquels un contenu a été placé par EISMANN FRANCE ou pour son compte (une publicité ou une annonce par exemple), et que

vous cliquez sur ce contenu : nous recevons des informations afin de mesurer la portée et le succès de ce contenu.

Si vous ne souhaitez pas que ce type de données nous soit transmis ou si vous souhaitez contrôler les modalités de cette transmission, vous devez pour cela vous référer aux paramètres de navigation de votre appareil (ordinateur ou appareil mobile), aux paramètres de l'application ou du moteur de recherche/navigateur concernés, et aux conditions/politique de confidentialité des réseaux sociaux et des moteurs de recherche/navigateurs que vous utilisez afin de connaître les paramètres à mettre en place pour organiser les modalités de cette transmission.

10. Comment EISMANN FRANCE protège vos données personnelles ?

EISMANN FRANCE s'engage à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

11. Est-ce qu'EISMANN FRANCE partage vos informations ?

Hormis dans les cas listés ci-dessus, c'est uniquement si vous nous avez donné votre accord pour cette finalité que nous pouvons transférer vos données personnelles à nos partenaires commerciaux.

12. Données Personnelles transférées aux autorités et/ou organismes publics

Conformément à la réglementation en vigueur, vos données personnelles peuvent être transmises aux autorités compétentes sur requête et notamment aux organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels et les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances.

13. Transfert international de vos données

Nous souhaitons limiter les transferts de vos informations en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE).

Dans le cas où ils ne peuvent être évités, sachez que nous nous assurons que ce transfert international dispose d'un niveau et de garanties de sécurité adéquats.

Conformément à la réglementation en vigueur, pour encadrer les transferts internationaux, voici les garanties que nous utilisons ou que nous demandons d'utiliser à nos sous-traitants :

1) les modèles de clauses contractuelles types validées par la Commission Européenne.

2) les mécanismes de certifications qui attestent que les tiers situés hors EEE traitent les données personnelles de manière conforme à la réglementation relative à la protection des données personnelles et notamment au RGPD.

14. Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

Vous disposez sur l'ensemble des données personnelles vous concernant de différents droits :

- droits d'accès, de rectification, d'effacement (droit à l'oubli) / suppression, de limitation et d'opposition (*respectivement, articles 15-16-17-18-21 du RGPD*) ;
- droit de définir les directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès (*article 63 de la loi pour une république numérique n° 2016-1321 du 7 octobre 2016*) ;
- droit à leur portabilité (*article 20 du RGPD*) ;
- droit de demander une limitation de leur traitement (*article 18 RGPD*);

Ces garanties ne s'appliquent pas pour les traitements à finalité statistique dès que ces derniers n'abordent les données que de manière anonyme et globalisée.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (*cf. article 77 du RGPD*).

Par ailleurs, vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur bloctel.gouv.fr

15. A qui vous adresser si vous souhaitez exercer les droits précités, si avez une question relative à la présente Politique ou liée au sujet « données personnelles »?

Vos questions sur ces sujets peuvent être adressées :

- par téléphone au Service Clients EISMANN FRANCE, joignable via le numéro 08 00 42 17 01 (appel gratuit non surtaxé) ;

- par voie électronique via le formulaire de contact accessible depuis notre Site : <https://www.eismann.fr/contact>;

- par mail : contact@eismann.fr ;

- par courrier postal : Eismann – Z.A. 5 – rue Georges Charpak CS 71083– 76150 Saint Jean du Cardonnay.

Si ces services ne peuvent vous apporter l'aide que vous demandez, nous ne manquerons pas de transmettre votre demande à notre référent « données personnelles ».

NB : Service Clients disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h, étant précisé que ces horaires sont susceptibles de modifications, notamment pendant les périodes de congés d'été.

[1] Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.