

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNELLES

CARTEX accorde une grande importance à la protection de votre vie privée et de vos Données personnelles. C'est la raison pour laquelle, elle a défini tout un dispositif visant à encadrer et à sécuriser le traitement et la conservation de vos données personnelles lorsque vous visitez ou effectuez des opérations sur notre site Web ou nos applications mobiles. La présente politique que nous partageons avec vous vise à vous fournir les informations détaillées sur la manière dont CARTEX utilise et protège vos données personnelles. Elle présente également vos droits relatifs à vos données personnelles et comment les exercer.

La collecte et le traitement que nous réalisons s'effectuent dans le strict respect du cadre juridique en vigueur applicable à la Protection des Données à Caractère Personnelles, notamment, la loi 2013-450 du 19 JUIN 2013.

1. Qu'appelle-t-on données personnelles

Est qualifié de données à caractère personnel, conformément à la loi 2013-450 du 19 Juin 2013, toute information de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, y compris le son et l'image relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique.

2. Quelles données personnelles collectons-nous ?

Lorsque vous utilisez notre Site et nos services, nous collectons et traitons vos Données personnelles. Les Données personnelles recueillies par CARTEX concernent les données suivantes :

- Données nominatives d'identification et contact : nom, prénom, numéros de téléphone, adresse email ;
- Données de localisation : Adresse d'habitation, commune, quartier, localisation géographique ;
- Données portant sur le véhicule : marque, modèle et cylindrée, plaque d'immatriculation, numéro de châssis, si vous avez renseigné ces informations dans votre compte client ;
- Données de connexion : adresse IP ;
- Données relatives aux transactions effectuées sur le Site : numéro client, numéros de facture, numéros de colis, historique de commandes, numéros de vente et numéros de commande ;
- Données relatives à vos communications avec notre service clientèle : voix, si vous ne vous êtes pas opposé à son enregistrement.

Nous ne vous demandons jamais de nous fournir des données personnelles relatives à votre origine raciale ou ethnique, à vos opinions politique, à vos convictions religieuses ou philosophiques, à votre appartenance syndicale, à vos données génétiques, à votre état de santé ou encore à votre vie sexuelle.

3. Qui traite vos données personnelles ?

CARTEX intervient en qualité de responsable de la collecte et du traitement de vos Données Personnelles. Nous mettons en œuvre des traitements dédiés aux services et à la gestion de la

relation avec nos clients et prospects pour permettre à chacun d'eux de disposer d'une gamme illimitée de pièces de qualité pour leur engins (véhicule, bateau, machine, yacht, ...).

CARTEX met en œuvre les mesures permettant de garantir la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données personnelles du client, et s'engage à ce que ses prestataires à qui elle sous-traite certains services garantissent le même niveau de sécurité que le sien.

4. Quand collectons-nous vos données personnelles ?

Tout au long de notre relation, vous pouvez être amené à nous transmettre vos données personnelles, lorsque :

- vous créez un compte sur le Site ;
- vous achetez nos produits ou services ;
- lorsque vous contactez notre service après-vente, effectuez une réclamation ou plus généralement, lorsque vous entrez en relation avec nos équipes de relations clientèle et, de manière plus générale, lors de tout autre contact direct avec nos équipes ;
- lors de votre participation à des études marketing, à des offres promotionnelle ou à un jeu-concours, ou encore lorsque vous proposez de laisser des avis sur le Site et de les partager avec la communauté des clients ;
- lorsque vous naviguez sur le Site, nous utilisons des cookies, petits fichiers textes qui sont enregistrés sur votre appareil (ordinateur, tablette ou mobile).

5. Pour quelles finalités traitons-nous vos informations personnelles ?

Pour certains traitements, nous vous demandons un accord spécifique. Lorsque c'est le cas, vous pouvez retirer ce dernier à tout moment.

CARTEX ne traite vos Données Personnelles que dans le cadre de l'une des finalités légalement autorisées suivantes :

- la fourniture et l'amélioration continue de nos services ;
- l'exécution d'un contrat, par exemple, pour traiter et exécuter une commande ;
- l'exécution d'une obligation légale, par exemple la conservation de factures ;
- lorsque cela est dans l'intérêt légitime de CARTEX ;
- lorsque vous avez donné votre consentement au traitement de vos Données Personnelles.

Parmi les exemples d'intérêts légitimes prévues par le Règlement, figurent la prévention de la fraude, le marketing direct et le partage de Données au sein d'un groupe de sociétés.

Dans le cadre de la sécurisation de ses paiements, CARTEX fait appel à des systèmes permettant la prise de décision automatisée. Ces traitements visant à lutter contre la fraude, basés sur plusieurs paramètres (volume d'achat, montant du panier, fréquence ...), permettent d'établir un score de la commande. Le résultat établit à partir de ce scoring et les éléments de ce dernier pourraient être transmis aux besoins, aux prestataires de paiement de CARTEX aux institutions émettrices de votre moyen de paiement pour la sécurisation des accès à vos comptes. Ce traitement ainsi que les modalités régissant sa communication sont mis en œuvre pour répondre aux dispositions commerciales de CARTEX et aux exigences réglementaire encadrant le E-Commerce.

Finalité du traitement	Base légale	Catégories de Données personnelles (visées en section 3)
Recherche de pièces adaptées au véhicule	Contrat	Données du véhicule
Service avant-vente (conseil, information, devis, suivi) par mail, chat ou téléphone.	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; Données portant sur le véhicule ;

Finalité du traitement	Base légale	Catégories de Données personnelles (visées en section 3)
		Données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Gestion de votre compte client, vos commandes, livraisons, factures.	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Gestion de la relation client (téléphone, Chat, email), du suivi des commandes, du service après-vente, des retours produits et des remboursements.	Contrat	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Prospection commerciale électronique.	Consentement	Données nominatives de civilité et de contact ; données portant sur le véhicule ; Données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Analyse et performance de notre site pour améliorer le contenu, les produits et services de notre Site.	Intérêt légitime de CARTEX	Données de connexion.
Publicité ciblée ou publicité comportementale.	Consentement	Données de connexion.
Etudes statistiques, étude marketing, d'analyse, afin d'améliorer nos services et nos offres.	Intérêt légitime de CARTEX	Données portant sur le véhicule, données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Campagne de rappels des produits.	Obligations légales	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Mesure et analyse de l'expérience client (recueil des avis clients sur les produits, offres et services).	Intérêt légitime de CARTEX	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.
Formation, mesure et amélioration de la qualité du Service.	Consentement	Données relatives à vos communications avec notre service clientèle.
Assurer la cyber sécurité du site internet et son maintien en condition opérationnelle.	Obligations légales	Données de connexion.
Messages d'informations ou messages promotionnels concernant des produits et services analogues à ceux déjà commandés sur notre site.	Intérêt légitime de CARTEX	Données nominatives de civilité et de contact ; données relatives aux transactions effectuées sur le Site.

6. Quelle est la durée de conservation de vos Données personnelles ?

Pour les finalités de traitements liées notamment à la création de votre compte client, et l'historique de vos transactions effectuées sur le Site, vos Données Personnelles sont conservées tant que vous êtes un client « actif » et, pendant une durée maximale de deux (2) ans à compter de votre dernière activité par exemple, achat, connexion à votre compte ou échéance d'une garantie.

Pour les finalités comptables et fiscales, vos données personnelles sont conservées pendant une durée de (10) dix ans dans le respect de nos obligations légales.

7. A qui transmettons-nous vos données personnelles ?

Nous avons mis en place des mesures de sécurité appropriées pour éviter que vos données personnelles ne soient accidentellement perdues, utilisées ou consultées de manière non autorisée, modifiées ou divulguées.

Nous ne partageons pas vos Données Personnelles avec des tiers hors des services internes et partenaires de CARTEX.

Les sollicitations des partenaires pourront être effectuées dans le cadre des finalités spécifiques suivantes :

- les transactions bancaires (ex : banques, prestataires de service de paiement) ;
- la gestion de la relation client (ex : centres d'appel) ;
- le service après-vente (ex : centres d'expertise) ;
- la livraison de produits (ex : transporteurs) ;
- l'informationnel (ex : l'envoi de l'email de validation de commande) ;
- l'expérience client (ex : l'envoi d'enquête de satisfaction pour mesurer la satisfaction client à notre marque, avis sur nos produits ou nos services) ; et
- les missions de contrôle de l'Autorités publiques.

Lorsque nous faisons appel à des intervenants locaux ou internationaux, toutes les mesures nécessaires et formalités sont prises pour assurer et protéger la confidentialité de vos Données Personnelles exploités dans ce processus.

8. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Vous disposez d'un droit à l'information, ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement, de suppression et de portabilité sur vos Données personnelles, que vous pourrez exercer à tout moment pour motifs légitimes.

Vous avez le droit de demander :

- **L'accès et la rectification** de vos Données Personnelles. Veuillez noter que vous pouvez à tout moment consulter et modifier vos informations personnelles à partir de la rubrique « mon compte ».
- **La limitation du traitement** de vos Données personnelles. Il est important de noter que ce droit ne s'applique que si vous disposez d'un motif légitime à faire valoir. A titre d'exemple : contestation de l'exactitude de vos Données, défense ou l'exercice de vos droits en justice.
- **La suppression** de vos Données personnelles. Veuillez noter qu'une fois votre compte client supprimé, vous ne pourrez plus :
 - consulter votre historique de commandes ;
 - consulter ou télécharger vos factures ;
 - consulter vos remboursements ;
 - utiliser vos coupons ou bons d'achat ;
 - effectuer un retour de pièce neuve, de consigne ou de garantie, en bénéficiant de l'étiquette de retour à tarif préférentiel.
- D'exercer **vos droits d'opposition** vis-à-vis des traitements exploités à des fins de prospections commerciales.

Si vous êtes concerné par la prospection :

- par email, vous pouvez vous désabonner des newsletters en cliquant sur le lien hypertexte pour vous désabonner, présent dans chaque communication commerciale ;

- téléphonique, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de votre numéro de téléphone.
- D'exercer votre **droit à la portabilité**.
- Le retrait de votre **consentement**. Le retrait de votre consentement, possible à tout moment, ne portera pas atteinte à la licéité des traitements réalisés avant le retrait de celui-ci.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits, votre demande envoyée à Cartexcenter.com doit contenir vos informations personnelles identiques à celles renseignées lors de la création de votre compte client (nom, prénom, email). Une copie de justificatif d'identité sera obligatoire pour traitement d'une demande adressée par voie postale et/ou par adresse email différente du compte client.

Si vous estimez que le traitement de vos données n'a pas respecté la réglementation en vigueur, vous pouvez à tout moment, faire une réclamation auprès de CARTEX, via la plateforme cartexcenter.com. Une équipe dédiée prendra en charge votre requête