

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE ZARA

MISE À JOUR : 2 NOVEMBRE 2015

ZARA est soucieuse du respect de votre vie privée. La présente politique de confidentialité (ci-après : la « Politique ») décrit la façon dont nous (ci-après : « nous » ou « ZARA ») recueillons et traitons vos données à caractère personnel, conformément à notre engagement de vous garantir une expérience d'achat utile et satisfaisante.

ZARA est consciente de l'importance que vous accordez à la façon dont vos données à caractère personnel sont utilisées et partagées. Nous assurons la protection de votre vie privée avec tout le sérieux nécessaire.

La présente Politique s'applique à nos relations avec vous, dans le cadre desquelles nous sommes amenés à recueillir des données à caractère personnel (telles que décrites ci-dessous), que ce soit en personne dans nos magasins, par téléphone ou par d'autres moyens via notre service clientèle, ou lors de votre utilisation du site ou de l'application ZARA.COM et des versions du site en comarquage, hébergées sur des adresses URL qui pointent vers le nom de domaine « ZARA.COM » (ci-après : le « Site internet » ou le « Site »). Étant donné que nous recueillons certains types d'informations concernant nos utilisateurs, nous tenons à vous expliquer quels sont les informations que nous recueillons, la façon dont nous le faisons, comment ces informations sont utilisées, et la façon dont vous pouvez les consulter et contrôler leur diffusion.

Lorsque vous consultez notre Site, utilisez nos services, achetez des produits sur notre Site, publiez des contenus sur les tableaux de messages de nos réseaux sociaux ou dans le cadre de discussions en ligne, envoyez d'autres notifications sur notre Site ou nous transmettez des données à caractère personnel (telles que décrites ci-dessous), vous acceptez que soient mises en œuvre les pratiques et mesures mentionnées dans la présente Politique de confidentialité et dans nos Conditions générales.

Nous vous invitons à consulter la présente Politique chaque fois que vous nous communiquez des données à caractère personnel, afin de vous assurer que vous l'acceptez. Si vous êtes en désaccord avec les termes de la présente Politique, veuillez ne pas utiliser notre Site ni communiquer de données à caractère personnel.

## 1. PRÉSENTATION DE ZARA

Aux fins de la présente Politique, ZARA désigne ITX Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom de « ZARA », « ZARA HOME » et « MASSIMO DUTTI ») et Zara Canada Inc. ZARA comprend également toutes les filiales ou succursales des sociétés susmentionnées, ainsi que tous leurs successeurs et ayants droit respectifs.

## 2. QUE SONT LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Les données à caractère personnel sont des renseignements sur une personne en particulier, sous quelque format qu'ils soient enregistrés. Les données à caractère personnel comprennent des renseignements tels que vos nom et prénom, adresse de

facturation, adresse électronique, adresse postale, numéros de téléphone, coordonnées de la carte de crédit ou de débit, etc.

### **3. COMMENT LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT-ELLES RECUEILLIES ?**

Les données à caractère personnel peuvent être recueillies dans nos magasins. Elles peuvent également être recueillies en ligne lorsque vous vous inscrivez volontairement sur notre Site ou y actualisez votre profil, recevez des catalogues, des bulletins ou des courriers électroniques, contactez notre service clientèle, répondez à des sondages, participez à des concours et autres événements promotionnels, publiez des contenus sur les tableaux de messages de nos réseaux sociaux ou dans le cadre de discussions en ligne, ou envoyez d'autres messages sur notre Site.

En cas d'envoi d'un courrier électronique à un tiers depuis notre Site ou d'achat d'une carte cadeau en faveur d'un tiers sur notre Site, nous pourrions également recueillir les données à caractère personnel de ce tiers.

Notre Site est conçu pour être utilisé par des adultes. Nous ne recueillons pas délibérément de données à caractère personnel relative à des mineurs âgés de moins de 13 ans. Les mineurs âgés de moins de 13 ans ne doivent pas utiliser le Site ni fournir aucune donnée à caractère personnel à ZARA.

### **4. OBJET DU RECUEIL DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Nous utilisons les données à caractère personnel en vue d'améliorer votre expérience d'achat, de vous informer sur nos produits, promotions ou concours, le cas échéant, de nous protéger mutuellement de tout risque d'erreur et de fraude, de traiter vos demandes ou commandes, d'assurer le suivi et l'examen de vos achats, transactions, habitudes d'achat, activités sur le compte, de l'historique des paiements, d'évaluer votre solvabilité et de satisfaire aux exigences juridiques. Nous pouvons également utiliser ces données pour vous proposer des promotions, nous aider à cibler les produits adaptés à vos besoins, nous aider à développer et à améliorer notre Site ainsi qu'à le personnaliser en fonction de vos intérêts. Enfin, nous pouvons également utiliser ces données pour réaliser des sondages et des analyses à des fins d'études, de statistiques et de développement du produit, ainsi que pour atteindre d'autres objectifs autorisés par la loi à tout moment.

### **5. ACCORD**

Nous ne recueillerons, n'utiliserons ou ne diffuserons pas vos données à caractère personnel à votre insu ni sans votre accord, tel que défini dans la présente Politique, sauf disposition contraire prévue par la loi.

L'accord peut être oral, écrit, explicite ou implicite. L'accord implicite peut être obtenu de nombreuses façons, notamment lorsqu'une relation avec la clientèle est déjà en place, qu'un accord explicite a déjà été donné ou que l'utilisation des données à caractère personnel répond à un objectif raisonnablement évident à vos yeux.

ZARA fait partie d'un réseau de détaillants qui proposent un assortiment unique de produits. Nous communiquons vos données à caractère personnel aux sociétés du

groupe ZARA, de façon à pouvoir vous informer au sujet des produits, services, récompenses et offres spéciales susceptibles de vous intéresser. Ces informations peuvent vous être envoyées par courrier postal, courrier électronique, téléphone, texto, dispositif de composition et d'annonce automatique ou tout autre moyen de communication électronique utilisant les coordonnées que vous nous avez transmises. Nous pouvons occasionnellement transférer vos données à caractère personnel à des entreprises de confiance n'appartenant pas au groupe ZARA mais peuvent nous aider dans les services que nous vous fournissons. Dans ce cas, nous demandons à ces sociétés de protéger vos données conformément à la présente Politique.

Vous pouvez à tout moment modifier ou révoquer votre accord, dans un délai raisonnable, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles en la matière. Nous vous informerons des conséquences qu'entraîne cette décision. Pour modifier votre accord, veuillez consulter la rubrique « Contactez-nous » ci-dessous.

Si vous nous communiquez des données à caractère personnel sur un tiers, vous nous garantissez que vous avez obtenu toutes les autorisations nécessaires de la part de ce dernier afin que nous puissions utiliser ses données à caractère personnel conformément à la présente Politique.

Si vous choisissez l'option de sauvegarder vos COORDONNÉES DE PAIEMENT (coordonnées de la carte de crédit ou de débit), vous nous autorisez expressément à traiter et à stocker les données fournies afin d'activer et de procéder au paiement. Le code CVV (*Card-Verification-Value*) ne sera utilisé que dans le cadre du processus d'achat et ne sera pas stocké ni traité en tant qu'élément de vos COORDONNÉES DE PAIEMENT par la suite.

Après nous avoir autorisé à activer cette fonctionnalité, vos données s'afficheront automatiquement lorsque vous achèterez à nouveau des articles sur ce site, de sorte que vous ne serez plus obligé de saisir ces coordonnées à chaque fois. Cette autorisation sera valide et applicable lors de vos achats suivants.

Vous pouvez modifier vos COORDONNÉES DE PAIEMENT et annuler votre autorisation de traitement et de sauvegarde de vos coordonnées à tout moment, depuis la rubrique « Mon compte – Coordonnées de paiement ».

ZARA stocke et transmet les coordonnées de votre carte bancaire dans le respect des normes générales de confidentialité et de sécurité des cartes de crédit et de débit, conformément à la norme PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*).

Si vous avez recours à cette fonctionnalité, il peut vous être demandé de modifier votre mot de passe pour des raisons de sécurité. N'oubliez pas que la sécurité du site est également tributaire d'une utilisation correcte de ce dernier et du maintien de la confidentialité de certains codes ou mots de passe.

## **6. LIMITATIONS DE L'UTILISATION, LA DIFFUSION ET LA CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les données à caractère personnel ne pourront pas être utilisées ni diffusées à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été recueillies, sauf si vous donnez votre accord en ce sens ou si la loi l'exige ou l'autorise. Elles ne seront conservées que

pendant le temps nécessaire à la réalisation de ces fins ou pendant le délai prévu par la loi.

Si vous envoyez un courrier électronique à un tiers ou vous achetez une carte cadeau en faveur d'un tiers sur notre Site, les données à caractère personnel relatives à ce dernier ne seront utilisées que pour l'envoi du courrier électronique ou la livraison de la carte cadeau à ce tiers, ainsi qu'en cas de problème technique, pour répondre à des demandes ou dans le cadre de notre service à la clientèle.

Aux fins indiquées ci-dessus, nous transmettons les données que vous nous avez fournies à Industria de Diseño Textil S.A. (Inditex S.A.), holding du groupe Inditex dont fait partie ZARA, dont le siège social est sis Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (La Corogne), Espagne. Nous pouvons également transmettre ces données à des filiales et succursales d'Inditex S.A., des agents de traitement tiers, des centres de gestion, des institutions financières ou des fournisseurs de service tiers qui nous aident dans nos opérations commerciales (à savoir, notamment : enquêtes sur des cas de fraude, recouvrement de factures, programmes d'affiliation et de récompense, fournisseurs de services technologiques, gestion de transactions financières, transport, gestion des commandes et service à la clientèle, et/ou analyse des transactions passées sur le Site en vue d'offrir à nos utilisateurs toutes les garanties nécessaires dans le cadre de leurs achats, etc.) ou dans le traitement de vos achats. En nous fournissant des données à caractère personnel sur ce Site ou par tout autre moyen, vous nous autorisez expressément à transmettre et à traiter ces données conformément à la présente Politique. Votre autorisation en vue d'accéder/transmettre vos données, y compris dans les cas où, pour des raisons d'efficacité dans la fourniture des services, les fournisseurs sont situés et/ou ont accès aux données depuis des pays ou des territoires situés hors du Canada, comme les États-Unis d'Amérique, l'Irlande ou l'Espagne, est réputée octroyée lorsque vous cliquez sur le bouton d'acceptation. Veuillez ne pas continuer si vous n'êtes pas d'accord avec les dispositions susmentionnées, relatives à l'utilisation de vos données et aux opérations transfrontalières.

## **7. EXACTITUDE**

Nous nous engageons maintenir vos données à caractère personnel aussi exactes, complètes et à jour que possible et nécessaire en vue de la réalisation des fins auxquelles elles ont été recueillies. Vous pouvez demander l'accès à toute donnée à caractère personnel conservée dans nos fichiers afin de l'examiner et de la modifier, le cas échéant.

## **8. MESURES DE PROTECTION ET RESPONSABILITÉ**

Les données à caractère personnel seront protégées par des mesures adaptées au niveau de sensibilité de ces dernières. Nous appliquerons notamment les mesures suivantes : (i) mesures de protection physiques, comme un accès restreint aux installations et la mise à disposition adaptée des données à caractère personnel ; et (ii) mesures de protection électroniques, comme le recours à un mot de passe pour accéder aux données à caractère personnel stockées dans un ordinateur.

Les données à caractère personnel dont nous avons le contrôle, y compris les données à caractère personnel transférées à des tiers en vue de leur traitement, stockage ou autre, relèvent de notre responsabilité.

Lorsque nous faisons appel à des tiers de confiance pour exercer des fonctions en notre nom, comme le traitement des commandes, la livraison de colis, la gestion de paiements par carte bancaire ou le service client, nous veillons à ce que ces derniers respectent la présente Politique et toute loi applicable en matière de respect de la vie privée, au moyen de mesures adaptées, contractuelles ou autres.

Nous déclinons toute responsabilité à l'égard des données à caractère personnel que vous partagez ou publiez sur nos tableaux de message ou dans nos forums de discussion en ligne, ou lors de l'envoi de messages dans les espaces d'accès public de notre Site. Ces données ne sont pas être couvertes par la présente Politique, car ces espaces sont publics et que les données peuvent être visualisées ou consultées par quiconque accède à ces rubriques sur notre Site.

## **9. TRANSPARENCE ET ACCÈS AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

La présente Politique et toutes les informations associées sont disponibles à tout moment sur notre Site, [www.zara.com](http://www.zara.com), sous le titre « Politique de confidentialité », ou sur demande.

Sur demande, nous vous informerons de l'existence, de l'utilisation et de la diffusion des données à caractère personnel qui vous concernent, et nous vous permettrons d'y accéder. Vous avez le droit de contester l'exactitude et le caractère exhaustif de vos données à caractère personnel, ainsi que de les faire modifier, le cas échéant.

## **10. NOUS CONTACTER**

Pour tout commentaire ou toute question concernant la présente Politique, ou pour exercer votre droit de rétractation, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

Adresse électronique : [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)

Le cas échéant, nous informerons toute personne qui demande des renseignements ou présente une réclamation de la procédure à suivre. Si une réclamation s'avère justifiée, nous prendrons les mesures qui s'imposent, en modifiant notamment nos politiques et nos pratiques, si nécessaire.

## **11. CESSION DES DONNÉES**

Vous acceptez que vos données à caractère personnel soient cédées à un tiers acquéreur des activités de ZARA.

## **12. COOKIES ET PIXELS INVISIBLES**

Les cookies sont de petits fichiers de texte qui s'enregistrent sur votre disque dur à partir de certaines pages du Site. Les cookies sont inoffensifs. En effet, ils ne peuvent extraire

aucune information de votre disque dur, dont vous gardez le contrôle intégral à tout moment. Nous utilisons des cookies pour analyser la fréquentation du Site, réunir des informations utiles sur vos centres d'intérêt et personnaliser vos futures visites sur ce Site. Les cookies ne nous fournissent pas systématiquement de données à caractère personnel à votre sujet, et vous pouvez décider à tout moment de ne plus en recevoir en modifiant pour cela la configuration de votre navigateur.

Nous utilisons également des pixels invisibles, qui sont de petits segments placés sur un site internet ou dans un courrier électronique. Ils sont également connus sous le nom de « pixels espions » ou « GIF invisibles » (*Graphics Interchange Format*). Les pixels invisibles nous informent lorsque vous visitez une page en particulier. Étant donné que les pixels invisibles sont utilisés conjointement avec les cookies, les pixels invisibles ne détecteront qu'une visite anonyme sur le Site si vous désactivez les cookies. Lorsqu'ils sont utilisés dans un courrier électronique, les pixels invisibles nous permettent de savoir si vous avez bien reçu ce dernier.

### **13. LIENS VERS D'AUTRES SITES**

Notre Site peut contenir des liens vers d'autres sites appartenant à des sociétés autres que celles appartenant au groupe ZARA. Certains de ces sites disposent de leur propre politique de confidentialité, tandis que d'autres n'en ont pas. Nous ne serons pas tenus responsables du contenu de ces sites, et nous n'indiquons ces liens que dans le but d'aider les utilisateurs de notre Site. Ces sites peuvent vous envoyer leurs propres cookies, recueillir vos données et les utiliser d'une façon contraire à la présente Politique. Nous vous conseillons de lire attentivement les politiques de confidentialité et conditions d'utilisation des sites ou services de tiers avant de leur communiquer vos données à caractère personnel. Nous n'exerçons aucun contrôle sur le contenu affiché sur ces sites et nous n'assumons aucune responsabilité à leur égard. De même, nous ne recommandons ni n'approuvons ces sites ou les produits et services qui y sont proposés.