

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DE ZARA

Mise à jour le 7 SEPTEMBRE 2020

ZARA respecte votre vie privée. Cette politique de confidentialité (la « Politique ») décrit la manière dont nous (« nous », « ZARA », « notre » ou « nos ») recueillons vos renseignements personnels et dont nous les traitons, en lien avec notre engagement visant à ce que vous puissiez faire des achats satisfaisants et utiles.

ZARA sait que vous vous préoccupez du mode d'utilisation et de diffusion de vos renseignements personnels. Nous prenons très au sérieux le respect de votre vie privée.

Cette Politique concerne les échanges au cours desquels nous recueillons vos renseignements personnels (selon la définition ci-dessous), qu'ils aient lieu en personne dans un magasin ou lorsque vous utilisez l'application ZARA, le site Web ZARA.COM ou des versions comarquées dont les URL pointent vers le nom de domaine ZARA.COM (le « site Web » ou le « Site ») (conjointement, la « Plateforme »). Puisque nous recueillons certaines catégories de renseignements sur nos utilisateurs, nous tenons à vous informer de la nature de ces données, de notre mode de collecte, de l'utilisation qui en est faite, de la procédure que vous devez suivre pour les consulter et des moyens à votre disposition pour en contrôler la divulgation.

Lorsque vous visitez notre Plateforme, utilisez nos services, achetez des produits sur notre site Web, publiez sur nos babillards électroniques ou dans nos salons de clavardage, envoyez d'autres éléments vers notre Plateforme ou donnez des renseignements personnels (selon la définition ci-dessous), vous acceptez les pratiques et les dispositions détaillées dans la Politique de confidentialité et dans les Conditions générales en vigueur à ce moment-là.

Il est conseillé de consulter cette Politique à chaque fois que vous nous donnez des Renseignements personnels, pour vérifier qu'elle vous satisfait. En cas de désaccord avec cette Politique, abstenez-vous de nous donner vos Renseignements personnels ou d'utiliser cette Plateforme.

1. PRÉSENTATION DE ZARA

Aux fins de la présente Politique, ZARA désigne ZARA Canada Inc, Zara Home Canada Inc. et Massimo Dutti Canada Inc. et comprend nos sociétés mères Zara Holding B.V. et Industria Textil de Diseño, S.A (Inditex S.A). ZARA comprend également les sociétés affiliées et les filiales des sociétés ci-dessus mentionnées, ainsi que l'ensemble de leurs successeurs et de leurs ayants droit respectifs.

2. DESCRIPTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Des Renseignements personnels sont des informations sur une personne donnée, consignées dans un format quelconque. Les Renseignements personnels incluent, par exemple, l'âge, le revenu, la date de naissance, l'adresse de courriel, l'adresse postale, les numéros de téléphone et les données financières.

3. MODE DE COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Il arrive que les Renseignements personnels soient recueillis en magasin. Ils le sont également en ligne lorsque vous vous inscrivez de votre gré ou que vous actualisez votre profil sur notre site; recevez des catalogues, des bulletins ou des courriels; utilisez nos services de communication; répondez à des sondages; participez à des concours ou à d'autres événements promotionnels et enfin, lorsque vous publiez sur nos babillards électroniques, dans nos salons de clavardage ou que vous envoyez d'autres éléments vers notre Plateforme. Nous pouvons également recueillir vos Renseignements personnels auprès de tiers auxquels vous les avez donnés. Dans certains cas spécifiques, un tiers peut nous avoir fourni des renseignements vous concernant en utilisant une caractéristique ou un service de la Plateforme, par exemple en vous envoyant une carte cadeau ou en expédiant une commande à votre adresse. Dans ces cas, nous ne traitons vos données que si elles sont pertinentes pour cette fonction ou ce service, comme indiqué dans la présente Politique de confidentialité.

De même, si vous choisissez d'envoyer un courriel à une connaissance à partir de notre Plateforme, nous recueillerons également son nom et son adresse courriel. Les renseignements sur cette personne ne nous serviront qu'à envoyer le courriel transmis et ne seront pas enregistrés dans nos bases de données de clients ou de marketing.

Notre Plateforme est destinée aux adultes. Nous ne recueillons pas délibérément des Renseignements personnels provenant d'enfants de moins de 13 ans. Toute personne âgée de moins de 13 ans ne devrait pas utiliser la Plateforme ni donner des renseignements personnels à ZARA.

4. FINALITÉ DE LA COLLECTE

Nous utilisons vos Renseignements personnels dans le but d'améliorer votre expérience d'achat, de vous informer sur nos produits, promotions ou concours, le cas échéant, de vous protéger et de nous protéger contre les erreurs et d'activer les mécanismes nécessaires pour prévenir et détecter les utilisations non autorisées de la Plateforme (par exemple, lors du processus d'achat et de retour ainsi que les fraudes potentielles commises à votre égard et/ou à notre égard. Si nous considérons que la transaction peut être frauduleuse ou si nous détectons un comportement anormal qui indique une tentative d'utilisation frauduleuse de nos fonctionnalités, produits ou services, ce traitement peut entraîner des conséquences telles que le blocage de la transaction ou la suppression de votre compte utilisateur; le traitement de vos demandes (si vous communiquez avec nous par téléphone, l'appel peut être enregistré à des fins de qualité et afin que nous puissions répondre à votre demande) ou commandes et le suivi et l'analyse de vos achats, transactions, habitudes d'achat, activités du compte, historique des paiements, l'évaluation de votre solvabilité et le respect des exigences légales. Nous pouvons également les utiliser pour vous faire des propositions, pour mieux cibler les produits susceptibles de vous intéresser, ainsi que pour nous aider à concevoir et à améliorer notre Plateforme en fonction de vos centres d'intérêt. Enfin, ils peuvent nous servir à effectuer des sondages et des analyses à des fins de recherche, de statistiques et de conception de produits, ainsi que dans d'autres objectifs ponctuellement autorisés par la loi.

À des fins de marketing, nous personnalisons les services que nous vous proposons et nous vous fournissons des recommandations basées sur vos interactions avec ZARA sur la Plateforme et sur une analyse de votre profil d'utilisateur (par exemple, sur la base de votre historique d'achat et de navigation); et nous vous montrons les annonces sur Internet que vous pouvez voir lorsque vous consultez des sites Web et des applications, par exemple, sur les médias sociaux. Les publicités que vous voyez peuvent être aléatoires, mais en d'autres

occasions, il peut s'agir de publicités liées à vos préférences ou à votre historique d'achat et de navigation.

Si vous utilisez les médias sociaux, nous pouvons fournir aux entreprises avec lesquelles nous collaborons certains renseignements afin qu'elles puissent vous montrer les annonces de ZARA et, en général, vous proposer, à vous et aux utilisateurs comme vous, des annonces qui tiennent compte de votre profil sur lesdits sites de médias sociaux. Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur l'utilisation de vos données et le fonctionnement de la publicité sur les médias sociaux, nous vous recommandons de consulter les politiques de confidentialité des sites de médias sociaux sur lesquels vous avez des profils.

Nous utilisons également vos données pour effectuer des mesures et des analyses de segment sur les annonces que nous diffusons aux utilisateurs sur certaines plateformes de nos collaborateurs. Pour ce faire, nous collaborons avec ces tiers qui nous offrent la technologie nécessaire (par exemple, témoins, pixels, SDK) pour utiliser ces services. Gardez à l'esprit que, bien que nous ne fournissions pas de données personnelles d'identification à ces collaborateurs, nous leur donnons à chaque fois une certaine forme d'identifiant (par exemple, l'identifiant publicitaire associé à l'appareil, un identifiant associé à un témoin, etc.) Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter notre Politique sur les témoins. De même, vous pouvez réinitialiser votre identifiant publicitaire ou désactiver les publicités personnalisées sur votre appareil (si vous avez installé notre application sur un appareil iOS, vous pouvez ajuster vos préférences dans Paramètres/Confidentialité/Publicités. Si votre appareil est Android, accédez à Paramètres/Google/Annonces).

Lorsque nous recueillons vos données personnelles auprès de diverses sources, nous pouvons les consolider dans certaines circonstances afin d'améliorer notre compréhension de vos besoins et préférences liés à nos produits et services (notamment à des fins d'analyses, de génération de profils d'utilisateurs, d'études de marketing, d'enquêtes de qualité et d'amélioration de nos interactions avec notre clientèle). Il s'agit, par exemple, de la manière dont nous pouvons combiner vos renseignements si vous avez un compte enregistré et que, à l'aide du même courriel lié à votre compte, vous effectuez un achat en tant qu'invité, ou d'informations qui sont automatiquement compilées (telles que les adresses IP et MAC ou les métadonnées) que nous pouvons relier aux renseignements que vous nous avez fournis directement dans le cadre de votre activité sur la Plateforme ou dans l'un de nos magasins (par exemple, les renseignements liés à vos achats, que ce soit dans des magasins physiques ou en ligne, vos préférences, etc.)

5. CONSENTEMENT

Nous ne recueillerons pas, n'utiliserons pas et ne divulguerons pas vos renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement, ce qui inclut la définition donnée dans la Politique, sauf si la loi le prescrit ou l'autorise.

Vous pouvez donner votre consentement de manière écrite, orale, explicite ou implicite. Le consentement implicite peut s'obtenir de plusieurs façons, notamment lorsqu'il existe déjà une relation de clientèle, que le consentement explicite a déjà été donné, ou que la finalité de l'utilisation des Renseignements personnels vous semble raisonnablement évidente.

ZARA fait partie d'un réseau de détaillants qui proposent un assortiment unique de produits. Nous diffusons vos Renseignements personnels aux entreprises affiliées à ZARA dans le but de

vous informer des produits, des services, des récompenses et des offres spéciales dont vous pourriez profiter. Ces renseignements peuvent vous être envoyés par la poste, par courriel, par téléphone, par message texte, par dispositif de composition et d'annonce automatique ou par toute autre forme de télécommunication qui utilise les coordonnées que vous nous avez indiquées. Il peut arriver que nous transférons vos renseignements personnels à des sociétés non affiliées à ZARA qui nous aident dans le service à la clientèle. Dans ce cas, nous exigeons de ces sociétés qu'elles protègent vos renseignements conformément à cette Politique.

Lorsque nous mandatons des tiers de confiance pour qu'ils s'acquittent en notre nom de tâches comme l'exécution de commandes, la livraison de colis, le traitement de paiements par cartes de crédit ou le service à la clientèle, nous veillons à ce qu'ils respectent la présente Politique ainsi que toutes les lois en vigueur sur le respect de la vie privée, en établissant une relation contractuelle ou en prenant d'autres moyens appropriés. La divulgation de vos Renseignements personnels conformément à la présente Politique peut entraîner le transfert de vos renseignements personnels à l'extérieur du Canada, y compris en Irlande et/ou en Espagne. Les Renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou divulgués à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf avec le consentement de la personne concernée ou si la loi l'exige. Les Renseignements personnels ne sont conservés qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation de ces objectifs.

Sous réserve des restrictions légales ou contractuelles et moyennant un délai raisonnable, vous pouvez modifier ou révoquer votre consentement à tout moment. Nous vous informerons alors des conséquences d'une telle action. Pour modifier votre consentement, consultez la section Pour communiquer avec nous ci-dessous. Si vous ne souhaitez pas que nous envoyions des renseignements à des tiers pour vous montrer des publicités, vous pouvez modifier vos préférences sur votre appareil mobile en réinitialisant votre identifiant publicitaire ou en désactivant les publicités personnalisées sur votre appareil. Si vous avez installé notre application sur un appareil iOS, vous pouvez ajuster vos préférences dans Paramètres/Confidentialité/Publicités. Si votre appareil fonctionne avec Android, accédez à Paramètres/Google/Annonces). Si vous consultez le site Web, vous pouvez modifier les paramètres des témoins dans votre navigateur.

6. LIMITATIONS CONCERNANT L'UTILISATION, LA DIVULGATION ET LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les Renseignements personnels ne seront pas utilisés ni divulgués à des fins autres que celles ayant justifié leur collecte, sauf si vous y consentez ou si la loi l'exige ou l'autorise. Ils ne seront conservés que le temps nécessaire à ces mêmes fins ou prévu par la loi.

En cas de transfert de vos renseignements personnels à l'étranger, nous veillerons à ce qu'ils soient conservés de façon similaire et en vertu de dispositions semblables à la présente Politique. Vous acceptez que les personnes se trouvant hors du Canada et à qui vos renseignements personnels sont transférés puissent être tenues de les divulguer en vertu des lois de leurs pays.

7. EXACTITUDE

Nous ferons en sorte que les Renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour qu'il est nécessaire et possible dans une mesure raisonnable aux fins de leur utilisation. Vous pouvez consulter les Renseignements personnels consignés dans votre dossier afin de les examiner et de les modifier, au besoin. Si vos Renseignements personnels nous viennent d'un tiers, nous vous renverrons vers ce dernier (p. ex., bureaux de crédit).

8. MESURES DE PROTECTION ET RESPONSABILITÉS

Nous protégerons les Renseignements personnels au moyen de mesures de protection adaptées à leur degré de sensibilité, notamment par le biais : (i) de mesures de sécurité matérielle, comme des installations à accès réglementé et des modes de suppression appropriés des Renseignements personnels et (ii) de mesures de sécurité électronique, comme la protection par mot de passe pour l'accès aux Renseignements personnels conservés sur un ordinateur.

Nous sommes responsables des Renseignements personnels en notre possession, y compris de ceux transférés à des tiers en vue du traitement, de la conservation ou à d'autres fins.

Lorsque nous mandatons des tiers de confiance pour qu'ils s'acquittent en notre nom de tâches comme l'exécution de commandes, la livraison de colis, le traitement de paiements par cartes de crédit ou le service à la clientèle, nous veillons à ce qu'ils respectent la présente Politique ainsi que toutes les lois en vigueur sur le respect de la vie privée, en établissant une relation contractuelle ou en prenant d'autres moyens appropriés.

Nous ne pouvons être tenus responsables des Renseignements personnels que vous diffusez ou publiez sur nos babillards électroniques, dans nos salons de clavardage ou par tout autre envoi sur les espaces publics de notre Plateforme. Ces lieux sont publics et peuvent être consultés ou vus par toute personne qui visite ces sections de notre Plateforme. Par conséquent, ils ne sont pas régis par la présente Politique.

9. TRANSPARENCE ET ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La présente Politique et tous les renseignements associés peuvent être consultés à tout moment sur notre Plateforme, sous le titre Politique de confidentialité, ou sur demande.

Si vous en faites la demande, nous vous fournirons des renseignements sur l'existence, l'utilisation et la divulgation des Renseignements personnels vous concernant, et nous vous y donnerons accès. Vous avez le droit de contester l'exactitude et l'exhaustivité de vos renseignements personnels et de les faire modifier comme il convient.

10. POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour tout ce qui concerne la présente Politique, y compris si vous avez des questions ou des commentaires, ou encore pour révoquer votre consentement, vous pouvez communiquer avec nous de la manière suivante :

- Courriel : dataprotection@zara.com
- Adresse : Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Espagne.

Au besoin, nous vous informerons de la procédure à suivre après avoir posé une question ou porté plainte. Si la plainte est jugée recevable, nous prendrons les mesures qui s'imposent, y compris, au besoin, la modification de nos politiques et de nos pratiques.

11. CESSION

Vous consentez à ce que vos Renseignements personnels soient transférés à un tiers acquéreur des activités de ZARA.

12. TÉMOINS ET BALISES

Les témoins sont de petits fichiers textes qui s'enregistrent sur votre disque dur à partir de certaines pages de la Plateforme. Les témoins sont inoffensifs en ce sens qu'ils sont incapables d'extraire des données de votre disque dur, sur lequel vous gardez tout contrôle. Nous utilisons les témoins pour analyser la fréquentation de la Plateforme, pour obtenir des renseignements utiles sur vos centres d'intérêt et pour personnaliser vos futures visites. Les témoins ne nous fournissent pas systématiquement des renseignements personnels à votre sujet, et vous pouvez décider de ne plus en recevoir en modifiant tout simplement la configuration de votre navigateur.

Nous utilisons également des balises, qui sont de petites chaînes de code placées dans une page Web ou le message d'un courriel. Les balises sont également appelées « GIF invisibles » (GIF signifiant format d'échange de graphiques) ou « pixels espions ». Lorsque vous visitez une page de notre site, les balises nous en informent. Étant donné que les balises sont utilisées en conjonction avec les témoins, les balises ne détecteront qu'une visite anonyme de la Plateforme si vous désactivez les témoins. Les balises placées dans un courriel nous permettent de savoir si vous avez reçu le courriel.

13. LIENS VERS D'AUTRES SITES

Il se peut que notre Plateforme contienne des liens vers des sites autres ou appartenant à des sociétés non affiliées à ZARA. Certains de ces sites ont leur propre politique de confidentialité, tandis que d'autres n'ont aucune politique de confidentialité. Nous n'assumons aucune responsabilité quant à ces sites, et nous ne donnons ces liens que pour aider les utilisateurs de notre Plateforme. Il se peut que ces sites vous envoient leurs propres témoins, recueillent des renseignements ou les utilisent de manière non conforme à la présente Politique. Nous vous conseillons d'examiner les politiques de confidentialité et les modalités d'utilisation des sites et des services de tiers avant de leur confier vos Renseignements personnels. Nous n'avons aucun pouvoir sur le contenu qui y est affiché et nous n'assumons aucune responsabilité à cet égard. Par ailleurs, rien ne peut laisser entendre que nous avalisons ou que nous recommandons de toute autre manière de tels sites, ou encore les produits ou les services qu'ils proposent.