

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE COOKIES

NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ EN UN COUP D'ŒIL

- 1. QUI SOMMES-NOUS ?** Nous sommes **Zara France, S.A.R.L.** et **Industria de Diseño Textil, S.A. (INDITEX, S.A.)** et nous traitons vos données personnelles en qualité de *coresponsables du traitement*. C'est-à-dire que nous assurons conjointement la prise en charge du traitement et la protection de vos données personnelles. [En savoir plus.](#)
- 2. POUR QUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?** Parmi d'autres finalités, nous utiliserons vos données (obtenues en ligne ou physiquement) pour **gérer votre inscription** comme utilisateur, **gérer l'achat** de produits ou de services, **répondre à vos questions** ainsi que pour l'envoi de **communications personnalisées**, si vous le souhaitez. [En savoir plus.](#)
- 3. QUEL EST LE FONDEMENT DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?** Nous sommes compétents pour traiter vos données pour diverses raisons. La plus importante est qu'elles sont nécessaires pour **exécuter le contrat** que vous avez conclu avec nous lors de votre inscription et en faisant un achat ou en profitant d'un de nos services ou fonctionnalités, bien qu'il y ait d'autres raisons qui nous autorisent à le faire, comme l'intérêt de répondre à vos questions ou le **consentement** donné pour vous adresser nos newsletters, entre autres. [En savoir plus.](#)
- 4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES ?** Nous partageons vos données avec des prestataires de services qui nous aident ou qui fournissent le support nécessaire, que ce soient des entreprises du Groupe Inditex ou des collaborateurs externes avec lesquels nous avons conclu un accord, qu'ils soient situés dans ou hors de l'Union européenne. [En savoir plus.](#)
- 5. VOS DROITS.** Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Dans certains cas, vous avez aussi d'autres droits, par exemple le droit à vous opposer au traitement de vos données ou le droit à la portabilité, dont une description plus détaillée sera faite ci-dessous. [En savoir plus.](#)

Nous vous invitons à lire notre **Politique de confidentialité et de Cookies** dans son intégralité pour bien comprendre l'utilisation que nous ferons de vos données personnelles et les droits dont vous disposez concernant celles-ci.

AVANT DE COMMENCER...

- Dans cette **Politique de confidentialité et de Cookies**, vous trouverez **toute l'information pertinente** appliquée à **l'utilisation** que nous faisons des **données personnelles** de nos **clients et utilisateurs**, indépendamment du canal ou du moyen (**en ligne ou physiquement**) de **ZARA en France** que vous utilisez pour interagir avec nous.
- **Nous sommes transparents** sur ce que nous faisons avec vos données, pour vous permettre de comprendre les implications des traitements mis en œuvre ou les droits que vous avez sur vos données :
 - **Toute l'information** est mise à votre disposition, de façon **permanente**, dans cette Politique de confidentialité et de Cookies que vous pouvez consulter à votre gré et, de plus,
 - Des **informations** concernant chaque traitement de vos données personnelles vous seront aussi fournies **au fur et à mesure que vous interagissez avec nous**.
- Concernant quelques termes que nous utiliserons dans cette Politique de confidentialité et de Cookies :
 - Quand nous parlons de notre **Plateforme**, il s'agit en général d'un quelconque des canaux ou des moyens numériques, ou physiques, que vous avez utilisé pour interagir avec nous, dont les principaux sont :
 - Notre site web, www.zara.com.
 - Notre **Appli de Zara**, c'est-à-dire l'application mobile que vous avez installé sur votre dispositif mobile ou celles que nous pouvons utiliser dans nos magasins.
 - Physiques, dans l'un de nos **Magasins physiques de Zara en France**.

1. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Les responsables du traitement de vos données personnelles sont :

- ZARA FRANCE, S.A.R.L. la société qui vend actuellement en France les produits de la marque ZARA (ci-dessous, «ZARA FRANCE») :
 - Adresse postale : 80, Avenue des Terroirs de France, 75012 Paris, France.
 - E-mail du/ de la Responsable de protection des données : dataprotection@zara.com
- INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A), société espagnole agissant comme société mère de ZARA FRANCE (ci-dessous, "INDITEX") :
 - Adresse postale : Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Espagne.
 - E-mail du/ de la Responsable de protection des données : dataprotection@zara.com

Autrement dit, tant ZARA FRANCE comme INDITEX (ci-dessous, conjointement «Nous» ou les «Coresponsables du traitement»), sommes **Coresponsables** du traitement. C'est ainsi que, conjointement, nous avons établi des directives et nous assurons la prise en charge du traitement et de la protection de vos données personnelles.

2. POUR QUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous traiterons certaines de vos données en fonction des produits, des services ou des fonctionnalités dont vous souhaitez disposer à chaque moment. En général, celles-ci seront les suivantes :

- vos **données d'identification** (par exemple, votre prénom, votre nom de famille, la langue et le pays depuis lequel vous interagissez avec nous, les données de contact, etc.) ;
- l'information **économique et de paiement** (par exemple, vos données de paiement ou de carte de paiement, l'information sur vos achats, vos commandes, vos retours, etc.) ;
- les données de **connexion, de géolocalisation et de navigation** (si vous interagissez avec nous à partir de votre téléphone mobile, par exemple) ;
- l'information commerciale (par exemple, si vous êtes abonné à notre newsletter),
- les données sur vos **goûts et vos préférences**.

Quand nous vous demandons de saisir vos données personnelles pour permettre votre accès à l'une des fonctionnalités ou l'un des services de la Plateforme, n'oubliez pas que certaines cases seront marquées comme *obligatoires*, puisqu'il s'agit de données dont nous avons besoin pour assurer le service en question ou pour vous permettre d'accéder à cette fonctionnalité. Ainsi, si vous décidez de ne pas nous fournir ces données, il est possible que votre inscription comme utilisateur ne puisse pas être conclue avec succès ou que vous ne pourrez pas profiter de ces services ou de ces fonctionnalités.

Dans des cas spécifiques, un tiers peut nous avoir fourni des informations vous concernant en utilisant des fonctions ou des services sur la Plateforme, par exemple, en vous envoyant une carte cadeau ou en envoyant une commande à votre adresse. Dans ces cas-là, nous traitons vos données uniquement lorsqu'il est pertinent par rapport à cette fonction ou ce service, comme indiqué dans la Politique de confidentialité et de cookies.

En fonction de votre manière d'interagir avec notre Plateforme, vos données personnelles seront traitées pour les finalités suivantes :

FINALITÉ	En savoir plus
1. Pour gérer votre inscription comme utilisateur de la Plateforme	Si vous décidez de vous inscrire comme utilisateur de notre Plateforme, nous aurons besoin de traiter vos données pour vous identifier comme utilisateur de celle-ci et pour vous permettre d'accéder aux différents types de fonctionnalités, de produits et de services qui sont à votre disposition en tant qu'utilisateur inscrit. Vous pouvez supprimer votre compte d'utilisateur enregistré en nous contactant via le Service client.
2. Pour la mise en œuvre, l'application et l'exécution du contrat d'achat ou de services conclu avec nous dans la Plateforme	Cette finalité inclut le traitement de vos données, en particulier pour : <ul style="list-style-type: none">▪ Vous contacter vis-à-vis des mises à jour ou des communications d'informations concernant les fonctionnalités, les produits ou les services conclus, y compris l'envoi d'enquêtes de qualité sur les produits ou les services fournis.▪ Gérer le paiement des produits que vous achetez, indépendamment du moyen de paiement utilisé. Par exemple :

- Si, lors de l'achat d'un de nos produits à travers le site web ou l'appli, vous choisissez d'activer la fonctionnalité de **sauvegarder vos données de carte de paiement** pour de futurs achats (lorsque cette fonction est disponible), nous aurons besoin de traiter les données indiquées pour l'activation et la mise en œuvre de cette fonctionnalité. Le consentement pour l'activation de cette fonctionnalité permet que vos données de paiement soient automatiquement affichées lors des achats ultérieurs, ainsi vous n'aurez pas besoin de les saisir lors de chaque nouveau processus et ces données seront considérées valides et en vigueur pour des achats ultérieurs. Vous pourrez modifier ou annuler vos cartes de paiement à tout moment dans la rubrique correspondante à l'information de paiement, soit sur votre compte d'utilisateur inscrit du site, soit sur la fonctionnalité Wallet de l'appli ZARA.
- Si vous utilisez la fonctionnalité Wallet de l'appli pour payer vos achats effectués en magasin, vos données doivent être traitées pour l'activation de celle-ci, afin de pouvoir commencer vos paiements relatifs aux achats dans les magasins physiques de ZARA en France (ci-dessous « les Magasins physiques ») et agréés à cette fin.
- Activer les mécanismes nécessaires pour **prévenir et détecter des utilisations non autorisées de la Plateforme** (par exemple, lors des processus d'achat et de retour ainsi qu'en **cas en fraude potentielle commise contre vous et/ou contre nous.**) Si nous pensons que la transaction peut être frauduleuse ou nous décelons un comportement inhabituel qui signale une tentative d'utilisation frauduleuse de nos fonctions, nos produits ou nos services, ce traitement peut avoir des conséquences comme le blocage de la transaction ou la suppression de votre compte d'utilisateur.
- Gérer d'éventuels échanges ou **retours** après l'achat et gérer des **demandes d'information sur la disponibilité d'articles, la réservation de produits par le biais de la Plateforme**, ou vous fournir les services liés à la fonctionnalité **Personal Tailoring**, selon la disponibilité de ces options à chaque moment.
- À des fins de facturation et pour mettre à votre disposition les tickets et les factures des achats effectués sur la Plateforme.
- Vous garantir l'utilisation d'**autres fonctionnalités ou services disponibles**, tels que l'achat, la réception, la gestion et l'utilisation de la **Carte cadeau** ou du **Ticket cadeau**, ainsi que pour vous faciliter l'accès et l'utilisation du **Wifi** mis à la disposition de nos clients dans les magasins physiques.
- Si vous êtes utilisateur de l'appli InWallet du Groupe Inditex (« InWallet ») et vous avez demandé la liaison du compte que vous avez sur cette Plateforme à votre compte InWallet, vous nous autorisez à fournir l'information concernant vos commandes et vos retours d'achats en ligne. L'information collectée par l'appli InWallet étant tenue à ses propres conditions et politiques, nous vous recommandons de réviser celles-ci.

<p>3. Pour répondre aux demandes ou requêtes réalisées à travers les canaux du Service Client</p>	<p>Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires pour gérer ou résoudre votre requête ou votre demande.</p> <p>Si vous nous contactez par téléphone, l'appel peut être enregistré à des fins de contrôle de la qualité afin que nous puissions répondre à votre demande.</p>
<p>4. Pour des finalités de marketing</p>	<p>Cette finalité inclut le traitement de vos données, sous réserve de votre consentement, en particulier pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnaliser les services que nous vous proposons et nous permettre de vous offrir des recommandations en fonction de vos interactions avec ZARA sur la Plateforme et une analyse de votre profil utilisateur (par exemple sur la base de votre achat et l'historique de navigation). ▪ Si vous êtes abonné à notre Newsletter, nous traiterons vos données personnelles pour gérer votre abonnement, y compris l'envoi d'information ciblée sur nos produits ou nos services à travers divers moyens (comme la messagerie électronique ou les SMS). De même, nous pourrions vous transmettre cette information à travers des notifications <i>push</i> si celles-ci ont été activés dans votre dispositif mobile. ▪ Nous voulons donc attirer votre attention sur le fait que ce traitement de données comporte l'analyse de votre profil d'utilisateur ou de client pour déterminer quelles sont vos préférences et quels sont donc les produits ou les services plus appropriés à votre style pour vous envoyer des informations. Par exemple, sur la base de votre historique d'achat et de navigation (c'est-à-dire en fonction des articles sur lesquels vous avez <i>cliqué</i>), nous vous proposerons des produits dont nous croyons qu'ils peuvent vous intéresser et, si vous êtes un utilisateur inscrit, nous vous fournirons la fonctionnalité de « récupération du panier ». Veuillez lire notre politique sur les cookies pour plus d'informations. ▪ N'oubliez pas que vous pouvez vous désabonner de la Newsletter à tout moment et sans aucun coût à travers la section « Newsletter » de la Plateforme, ainsi qu'à travers les indications fournies dans chaque communication. Si vous ne voulez plus recevoir de notifications <i>push</i>, vous pouvez désactiver cette option sur votre dispositif mobile. ▪ Vous montrer des publicités sur Internet que vous pouvez voir lorsque vous visitez des sites et des applis, par exemple sur les réseaux sociaux. Les publicités que vous voyez peuvent être aléatoires, mais dans d'autres cas il peut s'agir de publicités se rapportant à vos préférences ou achats et historique de navigation. ▪ Si vous utilisez les réseaux sociaux, nous pourrions fournir aux entreprises avec lesquelles nous collaborons certaines informations afin qu'elles puissent vous proposer des publicités de ZARA et, de manière globale, vous offrir à vous-même et à des utilisateurs semblables des publicités qui tiennent compte de votre profil sur ces sites des réseaux sociaux. Si vous souhaitez des renseignements sur l'utilisation de vos données et le fonctionnement de la publicité sur les réseaux sociaux, nous vous recommandons de consulter la politique de confidentialité des sites des réseaux sociaux sur lesquels vous avez un profil.

- Nous utilisons aussi vos données pour procéder à des mesures et des analyses de segment concernant les publicités que nous montrons aux utilisateurs sur certaines plateformes de nos collaborateurs. À cet effet nous collaborons avec ces tiers qui nous offrent la technologie nécessaire (comme par exemple, cookies, pixels, SDK (kit de développement logiciel)) pour utiliser ces services. N'oubliez pas que, bien que nous ne fournissions pas de données personnelles d'identification à ces collaborateurs, nous leur fournissons chaque fois un certain type d'identifiant (par exemple l'identifiant publicitaire associé au dispositif, un identifiant associé à un cookie, etc.) Si vous souhaitez plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter notre Politique sur les cookies. De même, vous pouvez réinitialiser votre identifiant publicitaire ou désactiver les publicités personnalisées sur votre dispositif (si notre appli est installée sur un dispositif iOS vous pouvez régler vos préférences dans Paramètres/Confidentialité/Publicité. Si vous avez un dispositif Android, accédez à Paramètres/Google/Publicité).
- Enrichissement des données : lorsque nous compilons vos données personnelles à partir de différentes sources, nous pouvons les regrouper dans certains cas afin de mieux comprendre vos besoins et vos préférences par rapport à nos produits et services (y compris dans le but d'analyser, de générer des profils d'utilisateurs, d'effectuer des études marketing, des enquêtes qualitatives et d'améliorer notre interaction avec nos clients). C'est le cas par exemple lorsque nous combinons vos informations, si vous avez un compte enregistré et, en utilisant la même adresse e-mail associée à votre compte, vous effectuez un achat en tant qu'invité, ou lorsque nous associons les informations qui sont collectées automatiquement (comme les adresses IP et MAC ou les métadonnées) avec l'information que vous nous avez fournie directement par le biais de votre activité sur la Plateforme ou dans un de nos magasins (par exemple, des informations liées à vos achats, aussi bien dans des magasins physiques qu'en ligne, vos préférences, etc.).
- Mise en place d'**actions promotionnelles** (par exemple, pour la réalisation de concours ou l'envoi de votre liste d'articles conservés à l'adresse électronique que vous nous indiquerez). En participant à une action promotionnelle, vous nous autorisez à traiter les données fournies en fonction de chaque action promotionnelle et à pouvoir les communiquer à travers divers moyens tels que les réseaux sociaux ou la Plateforme elle-même. Les bases légales de chaque action promotionnelle dans laquelle vous participez seront à votre disposition, avec une information plus détaillée sur le traitement de vos données.
- Diffuser sur la Plateforme, ou à travers nos canaux des réseaux sociaux, des photos ou des images que vous avez partagées de manière publique, si vous nous donnez votre consentement pour le faire.

<p>5. Analyse de l'ergonomie et de la qualité pour l'amélioration de nos services</p>	<p>Si vous accédez à notre Plateforme, vous êtes informé que nous traiterons vos données de navigation pour des fins d'analyse et statistiques , c'est-à-dire pour comprendre la façon dont les utilisateurs interagissent avec notre Plateforme et avec les actions mises en œuvre sur d'autres sites et applis, afin de pouvoir améliorer nos services. Veuillez lire notre Politique sur les cookies pour plus d'informations.</p> <p>De même, nous réalisons parfois des actions et des enquêtes de qualité destinées à connaître le degré de satisfaction de nos clients et utilisateurs et pour détecter les domaines dans lesquels améliorer nos performances.</p>
--	--

3. QUEL EST LE FONDEMENT DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Le fondement juridique qui nous permet de traiter vos données personnelles dépend de la finalité pour laquelle celles-ci sont traitées, conformément à ce qui est expliqué dans le tableau suivant :

Finalité	Fondement
<p>1. Gérer votre inscription comme utilisateur de la Plateforme</p>	<p>Le traitement de vos données est nécessaire pour l'exécution des conditions régissant l'utilisation de la Plateforme. Autrement dit, le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour vous inscrire comme utilisateur de la Plateforme, sinon</p>
<p>2. Mise en œuvre, application et exécution du contrat d'achat ou de services</p>	<p>Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour l'exécution du contrat d'achat ou de prestation de services au travers duquel nous sommes liés.</p> <p>L'activation de certains traitements de données associés au processus d'achat a lieu que si vous le demandez ou si vous l'autorisez, comme dans le cas de la conservation des données de paiement (carte) pour de futurs achats ou le traitement de données nécessaire pour scanner les tickets d'achats à travers la rubrique Wallet de l'appli ou pour vous fournir les fonctionnalités Bientôt disponible / Prochainement (lorsque ces fonctionnalités sont disponibles). Dans ces cas, la base juridique sur laquelle nous traitons vos données personnelles est votre propre consentement.</p> <p>Nous considérons que nous avons un intérêt légitime à réaliser les vérifications nécessaires pour détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations frauduleuses de la Plateforme, par exemple, quand vous effectuez un achat ou un retour. Nous estimons que le traitement de ces données est favorable pour toutes les parties impliquées : pour vous, car il nous permet de mettre en place des mesures pour vous protéger contre des tentatives de fraude commises par des tiers ; pour nous, car il nous</p>

	<p>permet d'éviter des utilisations non autorisées de la Plateforme ; pour tous nos clients et la société en général, car il protège aussi leur intérêt en garantissant que les activités frauduleuses sont découragées et détectées lorsqu'elles surviennent.</p>
<p>3. Service Client</p>	<p>Nous considérons que nous avons un intérêt légitime à répondre aux demandes ou aux requêtes que vous nous posez à travers les divers moyens de contact existants. Nous estimons que le traitement de ces données est aussi dans votre intérêt dès lors qu'il nous permet de gérer convenablement vos demandes et de répondre aux requêtes adressées.</p> <p>Quand vous nous contactez, en particulier pour la gestion d'incidents concernant votre commande ou le produit/service acheté sur la Plateforme, le traitement est nécessaire pour l'exécution du contrat d'achat.</p> <p>Quand votre demande concerne l'exercice des droits sur lesquels nous vous informons ci-après, ou des réclamations visant nos produits ou nos services, nous sommes légalement autorisés à traiter vos données sur la base du respect des obligations juridiques qui nous engage</p>
<p>4. Marketing</p>	<p>La base légitime pour traiter vos données à des fins de marketing est le consentement que vous nous donnez, par exemple en acceptant de recevoir des informations personnalisées à travers divers canaux, quand vous autorisez l'envoi de notifications push sur votre dispositif mobile, ou quand vous réglez les paramètres de votre dispositif mobile pour permettre les publicités personnalisées, ou quand vous acceptez les conditions juridiques pour participer à une action promotionnelle ou pour publier vos photos sur la Plateforme ou nos canaux des réseaux sociaux.</p> <p>Nous considérons que nous avons un intérêt légitime à réaliser un profilage avec les informations dont nous disposons sur vous (comme celle concernant votre navigation, vos préférences ou l'historique de vos achats) et les données personnelles que vous nous avez fournies comme la tranche d'âge ou la langue pour vous proposer des services ou des informations personnalisés, aussi bien sur notre Plateforme que sur celles de tiers, ainsi que pour nous engager dans l'enrichissement des données car nous estimons que le traitement de ces données est aussi dans votre intérêt car il vous permet d'améliorer votre expérience utilisateur et d'avoir accès à une information conforme à vos préférences.</p>

5. Analyse de l'ergonomie et de la qualité	Nous considérons que nous avons un intérêt légitime pour analyser l'ergonomie de la Plateforme et le degré de satisfaction de l'utilisateur puisque nous estimons que le traitement de ces données est aussi dans votre intérêt puisque sa finalité est d'améliorer l'expérience d'utilisateur et d'offrir un service de meilleure qualité.
---	--

4. PENDANT COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SERONT-ELLES CONSERVÉES ?

La **durée de conservation** de vos données dépend des finalités pour lesquelles elles sont traitées, comme expliqué ci-dessous :

Finalité	Durée de conservation
1. Gérer votre inscription comme utilisateur de la Plateforme	Vos données seront traitées tant que vous conserverez la qualité d'utilisateur inscrit (c'est-à-dire jusqu'au moment où vous déciderez de supprimer votre compte d'utilisateur).
2. La mise en œuvre, l'application et l'exécution du contrat d'achat ou de services	<p>Nous traiterons vos données pendant le temps nécessaire pour gérer l'achat des produits ou des services que vous avez achetés, y compris tous éventuels retours, plaintes ou réclamations associés à l'achat du produit ou du service en particulier.</p> <p>Dans certains cas, nous traiterons les données uniquement jusqu'au moment que vous aurez décidé, comme dans le cas des données de paiement (carte) que vous nous avez demandé de conserver pour d'éventuels futurs achats (lorsque cette fonction est disponible).</p>
3. Service Client	Nous traiterons vos données pendant le temps nécessaire pour répondre à votre requête ou votre demande.
4. Marketing	<p>Nous traiterons vos données personnelles jusqu'à votre désabonnement ou l'annulation de votre souscription à la newsletter.</p> <p>De même, nous vous montrerons des publicités personnalisées jusqu'à ce que vous modifiiez vos paramètres sur votre portable ou le navigateur de sorte que l'autorisation soit révoquée.</p> <p>Si vous participez à des actions promotionnelles, nous conserverons vos données personnelles pendant 6 mois à compter de la fin de l'action.</p>

5. Analyse de l'ergonomie et de la qualité	Nous traiterons vos données occasionnellement pendant la durée de réalisation d'une action ou d'une enquête de qualité en particulier ou jusqu'à la pseudonymisation de vos données de navigation.
---	--

Indépendamment du traitement de vos données personnelles pendant la durée strictement nécessaire pour remplir la finalité correspondante comme indiquée ci-dessus, celles-ci seront ensuite conservées, convenablement sauvegardées et protégées avec un accès restreint pendant le temps duquel la responsabilité pourrait être engagée suite au traitement, en exécution de la réglementation en vigueur à chaque moment. Il sera procédé à la suppression des données personnelles une fois que les éventuelles actions de chaque cas seront prescrites.

5. VOS DONNÉES SERONT-ELLES PARTAGÉES AVEC DES TIERS ?

Afin de remplir les finalités indiquées dans cette Politique de confidentialité et de Cookies, l'accès à vos données personnelles doit être permis aux **entités du Groupe Inditex** et à des **tiers** auxquels nous faisons appel pour vous offrir certains services, c'est-à-dire :

- des établissements **financiers**,
- des entités de **détection et de prévention des fraudes**,
- des fournisseurs de services **technologiques et d'analyse**,
- des fournisseurs et partenaires de services liés à la **logistique**, le **transport** et la **livraison** et/ou leurs établissements partenaires,
- des fournisseurs de services liés au **service client**,
- des fournisseurs de services et collaborateurs liés au **marketing** et à la **publicité** comme les sites des réseaux sociaux, les agences de publicité ou les partenaires publicitaires.

Pour des raisons d'efficacité du service, certains de ces fournisseurs sont situés en dehors de l'Espace économique européen dont le niveau de protection des données personnelles n'est pas comparable à celui de l'Union européenne, c'est notamment le cas des États-Unis. Dans ces cas, nous tenons à vous informer que le transfert de vos données sera effectué avec les **garanties appropriées et en conservant toujours la sécurité de vos données** :

- Certains fournisseurs sont agréés par **Privacy Shield**, un certificat que vous pouvez consulter au lien suivant :

<https://www.privacyshield.gov/welcome>

- Dans le cas d'autres fournisseurs, nous avons signé des **Clauses contractuelles types** approuvées par la Commission, dont le contenu peut être consulté au lien suivant :

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en

6. QUELS SONT VOS DROITS QUAND VOUS NOUS FOURNISSEZ VOS DONNÉES ?

Nous nous engageons à respecter la confidentialité de vos données personnelles et à garantir l'**exercice de vos droits**. En tant que Coresponsables, nous avons convenu que ceux-ci peuvent être exercés **sans aucun coût** en nous adressant un courrier électronique à **une adresse de courrier unique** dataprotection@zara.com, en indiquant simplement le motif de votre demande et le droit que vous voulez exercer. Si nous considérons nécessaire de pouvoir vous identifier, nous pourrions vous demander une copie d'une pièce d'identité.

Indépendamment de la finalité ou de la base légale en vertu de laquelle nous traiterons vos données, vous avez particulièrement droit à :

- Nous demander l'**accès** aux données dont nous disposons sur vous. Nous vous rappelons que si vous êtes utilisateur inscrit de la Plateforme, cette information peut aussi être consultée dans la section correspondante à vos données personnelles.
- Nous demander la **rectification** des données dont nous disposons déjà. Nous vous rappelons que si vous êtes utilisateur inscrit de la Plateforme, vous pouvez aussi accéder à la section correspondante à vos données personnelles de votre compte pour modifier ou mettre à jour vos données personnelles. Cependant, n'oubliez pas qu'en nous fournissant vos données personnelles de manière active et par toute voie, vous vous assurez que celles-ci sont **vraies et exactes** et que vous vous engagez à nous communiquer tout changement ou modification de celles-ci. Tout dommage ou toute perte causée à la Plateforme ou au responsable de la plateforme ou à tout autre tiers au motif d'une communication d'information erronée, inexacte ou incomplète dans les formulaires d'inscription, relève de la responsabilité exclusive de l'utilisateur. Nous vous prions de ne pas oublier qu'en règle générale vous ne devez fournir que vos propres données personnelles et non celles de tiers, sauf ce qui est permis dans cette Politique de confidentialité et de Cookies.
- Nous demander de **supprimer** vos données dans la mesure où elles ne sont plus nécessaires pour la finalité pour laquelle nous aurions pu avoir besoin de les traiter, d'après ce qui a déjà été indiqué ci-dessus, ou pour lesquelles nous ne sommes plus compétents pour le faire.
- Nous demander de **limiter le traitement** de vos données, ce qui implique que, dans certains cas, vous pouvez nous demander de suspendre momentanément le traitement des données ou de les conserver au-delà du temps nécessaire si vous en avez besoin.
- Fournir des directives concernant la conservation, l'effacement ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Si vous nous avez donné votre **consentement** pour le traitement de vos données pour une quelconque finalité, vous **avez aussi le droit de le retirer à tout moment**. Certaines façons de retirer votre consentement sont expliquées au point 2 où nous expliquons les finalités du traitement de vos données. Par exemple, si vous ne souhaitez pas que nous envoyions des informations à des tiers pour qu'ils vous montrent des publicités, vous pouvez modifier vos préférences sur votre dispositif mobile en réinitialisant votre identifiant publicitaire ou en désactivant les publicités personnalisées sur votre dispositif. Si notre appli est installée sur un dispositif iOS vous pouvez régler vos préférences dans Paramètres/Confidentialité/Publicité. Si vous avez un dispositif Android, accédez à Paramètres/Google/Publicité. Si vous visitez le site, vous pouvez modifier les paramètres des cookies sur votre navigateur.

Tel que cela a été expliqué au paragraphe 3, quand le traitement de vos données est fondé sur votre **consentement** ou **l'exécution du contrat**, vous aurez aussi le droit de demander la **portabilité de vos données** personnelles. Ceci veut dire que vous aurez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un

format structuré, d'utilisation courante et lisible par une machine, afin de pouvoir le transmettre directement à une autre entité, pour autant que cela soit techniquement possible.

Par ailleurs, si le traitement de vos données est fondé sur notre **intérêt légitime**, vous aurez aussi le droit de vous **opposer** au traitement de vos données.

En dernier lieu, nous vous informons de votre droit à **présenter une réclamation** auprès de la correspondante **autorité de contrôle** en matière de protection des données, en particulier :

- la Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>)
- l'autorité du pays où est installée la société retail du pays : <http://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index.en.htm>

7. QU'ARRIVE-T-IL SI VOUS NOUS FOURNISSEZ DES DONNÉES DE TIERS OU SI UN TIERS NOUS FOURNIT VOS DONNÉES ?

Nous proposons des fonctionnalités ou des services requérant le traitement des données personnelles d'un tiers que vous, en tant qu'utilisateur ou client, devez nous fournir, comme dans le cas de l'activation et de l'envoi d'une Carte cadeau ou la gestion de la demande d'un Ticket cadeau (lorsque ces fonctions sont disponibles), ou lorsque vous autorisez un tiers à retirer une commande dans nos magasins ou établissements partenaires. Si vous nous fournissez des données personnelles relatives à des tiers ou s'il est nécessaire que nous les demandions afin qu'un tiers puisse retirer une commande en votre nom, vous nous assurez qu'ils ont été informés sur les finalités et la façon dont nous avons besoin de traiter leurs données personnelles.

Si un tiers nous a fourni vos données ou vous les avez fournies vous-même du fait d'une fonction ou service demandé par un de nos utilisateurs, nous les utiliserons pour gérer la fonction ou le service en question dans chaque cas, dans les limites des finalités énoncées dans cette Politique de confidentialité et de cookies, dont le lien est toujours présent dans toutes nos communications.

8. CHANGEMENTS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DES COOKIES

L'information contenue dans cette Politique de confidentialité et de Cookies peut être modifiée si nous le jugeons utile. Le cas échéant, ceci vous sera notifié par plusieurs voies à travers la Plateforme (par exemple une bannière, une fenêtre pop-up ou une notification *push*), ou même communiqué à votre adresse électronique si le changement en question est particulièrement important pour votre confidentialité, de manière à pouvoir réviser les changements, évaluer ceux-ci et, s'il y a lieu, vous opposez ou vous retirer d'un service ou d'une fonctionnalité. En tout cas, nous vous suggérons de revoir cette Politique de confidentialité et de Cookies de temps en temps, afin de prendre connaissance de changements mineurs ou de l'introduction d'une amélioration interactive, en profitant du fait qu'elle constituera toujours un repère permanent d'information dans notre site et notre appli.

9. INFORMATION SUR LES COOKIES

Nous utilisons des cookies et des dispositifs similaires, sous réserve de votre consentement, pour faciliter votre navigation sur la Plateforme, pour connaître votre façon d'interagir avec nous et, dans certains cas, pour vous proposer des publicités adaptées à vos habitudes de navigation. Nous vous prions de lire notre Politique sur les cookies pour connaître plus en détail les cookies et les dispositifs similaires que nous utilisons, leur finalité et d'autres informations pertinentes.

Politique en matière de cookies

AVANT DE COMMENCER...

Vous trouverez, dans cette Politique en matière de cookies, des informations concernant notre utilisation des *cookies* et les dispositifs similaires qui sont installés dans les terminaux de nos clients et utilisateurs. L'utilisation de *cookies* peut parfois être liée au traitement de données à caractère personnel. Nous vous recommandons ainsi de consulter notre Politique de confidentialité, accessible sur notre plateforme, si vous souhaitez obtenir des informations sur la manière dont nous utilisons les données à caractère personnel de nos clients et utilisateurs, sur la manière de faire valoir vos droits ou sur la terminologie que nous utilisons pour faire référence à notre plateforme (site web, appli ou magasins physiques).

INFORMATIONS SUR LES COOKIES

1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier de texte qu'un site web, une appli ou toute autre plateforme insère dans votre ordinateur, tablette, smartphone ou autre dispositif similaire, contenant des informations sur votre navigation ou utilisation, comme une étiquette qui identifie votre appareil. Les cookies sont nécessaires, par exemple, pour faciliter la navigation et pour savoir comment les utilisateurs interagissent avec les plateformes, afin de les améliorer. Ils sont également très utiles afin de proposer de la publicité selon les préférences de l'utilisateur, ainsi que pour d'autres objectifs détaillés ci-dessous. Les cookies n'endommagent pas votre ordinateur ou dispositif.

Quand nous évoquons les « cookies », nous faisons référence aussi à d'autres technologies similaires pour installer et/ou collecter des informations telles que les *flash cookies*, *web beacons* ou *bugs*, *pixels*, HTML5 (à stockage local), et des technologies SDK pour les formats d'application. Le terme « cookies » s'applique également à l'utilisation des techniques de *fingerprinting*, c'est-à-dire, ces techniques de combinaison d'informations qui nous aident à identifier votre appareil. Ces technologies fonctionnent parfois conjointement avec des *cookies* pour collecter et stocker des informations, soit pour vous fournir certaines fonctionnalités ou services sur notre plateforme, soit pour afficher de la publicité sur des plateformes de tiers, en tenant compte de votre navigation.

Cette explication est un résumé de ce que l'on entend par cookies à titre d'information. Les cookies que nous utilisons spécifiquement sont détaillés dans le panneau de configuration des cookies, accessible sur notre plateforme.

2. Quels types de cookies existe-il ?

Merci de lire cette section offrant un aperçu du type de cookies qui peuvent être utilisés dans un environnement en ligne.

En fonction du propriétaire des cookies, ils peuvent se classer comme suit :

- a. Cookies internes : Ce sont ceux qui sont envoyés à l'ordinateur ou au dispositif de l'utilisateur depuis un appareil ou un domaine géré par le propre éditeur, et à partir duquel la plateforme ou le service demandé par l'utilisateur est offert.
- b. Cookies de tiers : Ce sont ceux qui sont envoyés à l'ordinateur ou au dispositif de l'utilisateur depuis un appareil ou un domaine qui n'est pas géré par l'éditeur, mais par une autre entité qui traite les données obtenues par le biais des cookies.

En fonction de l'objectif des cookies, ils peuvent se classer comme suit :

- a. Cookies strictement nécessaires (techniques) : Ce sont ceux qui permettent à l'utilisateur de naviguer sur un site web, une plateforme ou une application et d'utiliser les différentes options ou services proposés : le contrôle du trafic, l'identification des données ou pour la connexion, l'accès aux sections ou contenus à accès restreint, la mémorisation des éléments qui composent une commande, l'exécution du processus d'achat d'une commande, la gestion des paiements, le contrôle des fraudes liées à la sécurité du service, l'utilisation d'éléments de sécurité lors de la navigation, la demande d'inscription ou de participation à un événement, le stockage de contenus pour la diffusion de vidéos ou de sons, la mise en place de contenus dynamiques (par exemple, une animation pour le chargement d'un texte ou d'une image) ou le partage de contenus par le biais des réseaux sociaux. Les cookies techniques, étant strictement nécessaires, sont téléchargés par défaut quand ils permettent d'afficher la plateforme ou d'assurer un service demandé par l'utilisateur.
- b. Cookies de fonctionnalité ou de personnalisation : Ces cookies sont ceux qui permettent de mémoriser des informations afin que l'utilisateur accède au service ou à la plateforme avec certaines caractéristiques qui peuvent différencier son expérience de celle des autres utilisateurs, comme, par exemple, la langue, le nombre de résultats à afficher lorsque l'utilisateur effectue une recherche, l'aspect ou le contenu du service selon le type de navigateur de l'utilisateur ou la région depuis laquelle il accède au service, etc. Le refus de ces cookies peut entraîner un ralentissement du site web ou des recommandations mal adaptées.
- c. Cookies d'analyse : Ce sont ceux qui permettent de déterminer le nombre d'utilisateurs, les sections visitées dans la plateforme et la façon dont ils interagissent avec celle-ci, afin de mesurer et d'analyser statistiquement comment les utilisateurs font usage de la plateforme ou du service, pour introduire des améliorations basées sur l'analyse des données de cette utilisation.
- d. Cookies de publicité comportementale : Ce sont ceux qui stockent des informations sur le comportement des utilisateurs, obtenues par l'observation continue de leurs habitudes de navigation, permettant de créer un profil spécifique pour montrer des publicités leur correspondant. Ces cookies permettent la gestion, de la manière la plus efficace possible, des espaces publicitaires inclus par l'éditeur, directement ou en collaboration avec des tiers.

3. Pourquoi utilisons-nous des cookies sur notre plateforme ?

Les cookies sont une partie essentielle du fonctionnement de notre plateforme. L'objectif principal de nos cookies est de rendre votre expérience de navigation la plus agréable et efficace possible. Ils sont, par exemple, employés pour se souvenir de vos préférences (langue, pays) pendant la navigation et lors de vos futures visites. Nous utilisons nos cookies également pour améliorer nos services et notre plateforme constamment, ainsi que pour proposer des publicités personnalisées en fonction de vos habitudes de navigation.

Les informations recueillies dans les cookies nous permettent, par ailleurs, d'améliorer notre plateforme grâce à des estimations sur des données statistiques et des modèles d'utilisation (nombre de visites, rubriques les plus visitées, durée de la visite, etc.), de connaître par des indicateurs statistiques la manière dont les utilisateurs interagissent avec la plateforme afin d'améliorer nos services, ainsi que d'adapter la plateforme à vos intérêts individuels, d'accélérer les recherches, etc.

Nous pouvons, quelquefois, utiliser des cookies pour obtenir des informations qui nous permettent d'afficher à partir de notre plateforme, des plateformes de tiers ou par tout autre moyen, de la publicité basée sur l'analyse de vos habitudes de navigation (produits visités, sections consultées, etc.).

En tout état de cause, les cookies que nous utilisons ne stockent jamais d'informations sensibles telles que des mots de passe, des données de carte de crédit ou de débit, etc.

4. Comment puis-je gérer l'utilisation des cookies sur cette plateforme ?

Dans le panneau de configuration des cookies, accessible à tout moment sur notre plateforme, vous pouvez obtenir toutes les informations concernant les cookies y étant utilisés, ainsi que des informations sur l'objectif, la durée et la gestion (propre ou par des tiers) de chacun d'entre eux, afin que vous puissiez gérer l'activation et la désactivation de l'utilisation des cookies qui ne sont pas strictement nécessaires au fonctionnement de la plateforme.

Enfin, si vous naviguez sur Internet, vous pouvez désactiver les cookies dans votre navigateur. Nous vous indiquons comment le faire dans les navigateurs les plus populaires :

- [Google Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari](#)

Cette possibilité d'éviter l'utilisation des cookies peut se réaliser à tout moment.

N'oubliez pas que votre gestion du panneau de configuration des cookies et votre option de refus des cookies sont spécifiques pour chaque navigateur dont vous faites usage. Par conséquent, si vous choisissez de configurer les cookies d'une certaine manière sur un appareil et que vous souhaitez que votre option soit appliquée de manière similaire à un autre appareil, vous devrez activer la même option pour cet autre appareil.

En outre, concernant les cookies de tiers destinés à fournir de la publicité basée sur vos intérêts, veuillez noter que certains tiers peuvent être membres de l'un des programmes d'autorégulation énumérés ci-dessous, en matière de publicité comportementale en ligne, avec les options d'exclusion volontaire correspondantes :

- Network Advertising Initiative (NAI) - <http://www.networkadvertising.org/choices/>
- Google Analytics - <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

5. Qui utilise les informations stockées dans les cookies ?

Nous utilisons exclusivement les informations stockées dans les cookies de notre plateforme, à l'exception de ceux identifiés dans la section 2 comme « cookies tiers », qui sont utilisés et gérés par des entités externes pour nous fournir des services visant à améliorer nos services et l'expérience de l'utilisateur lors de sa navigation sur notre plateforme. Vous trouverez des informations détaillées dans le panneau de configuration des cookies, accessible à tout moment sur notre plateforme.

Pour de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de notre collaboration avec des tiers et ceux impliqués dans des transferts internationaux de données, nous vous recommandons de lire notre Politique de confidentialité accessible sur notre plateforme, ainsi que les politiques de confidentialité / paramètres de confidentialité de ces tiers collaborateurs accessibles via leurs plateformes.