

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET RELATIVE AUX COOKIES

Cette Politique de confidentialité et relatives aux Cookies établit les conditions générales sous lesquelles ZARA FRANCE, S.A.R.L. (ci-après « ZARA FRANCE »), société au capital de 59.760.880 €, dont le siège est sis 80 Avenue des Terroirs de France – 75012 PARIS, France, inscrite au registre du commerce de Paris sous le numéro 348 991 555, titulaire du numéro de TVA FR 36 348 991 555, qui exerce actuellement les activités de ventes en France notamment sous la marque commerciale ZARA, ainsi qu'INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, SA (INDITEX, SA) (ci-après « INDITEX »), qui agit en tant que maison mère de ZARA FRANCE, dont le siège est sis Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Espagne, toutes deux co-responsables du traitement des données aux fins de la politique de confidentialité et relatives aux cookies (ci-après, conjointement « Nous » ou les « Responsables du traitement »), traite les données personnelles que vous Nous fournissez en utilisant le site Internet www.zara.com (ci-après le « Site Internet »), l'application mobile ou l'appli, à savoir l'application informatique destinée à être utilisée sur smartphones, tablettes ou autres appareils mobiles (ci-après, l'« Appli ») ou d'autres applications, logiciels, médias numériques, moyens de stockage ou fonctionnalités liées à la marque commerciale ZARA en France (ci-après conjointement, la « Plateforme »).

En utilisant la Plateforme, chaque fois que vous Nous fournissez ou que Nous sommes obligés d'accéder à tout type d'informations qui, en raison des caractéristiques de ces dernières, nous permettent de vous identifier, à savoir : vos prénom, nom, adresse e-mail, adresse de facturation ou de livraison, numéro de téléphone, type d'appareil ou numéro de carte de crédit ou de débit, adresse IP (ci-après, « Données personnelles »), que ce soit à des fins de navigation, d'achat de nos produits ou d'utilisation de nos services ou fonctionnalités, vous serez soumis à la Politique de confidentialité et relative aux Cookies, aux Conditions générales d'achat et d'utilisation, aux Conditions d'Utilisation Wallet ainsi qu'aux autres documents cités aux présentes (ci-après conjointement, les « Conditions générales »), qui s'appliquent à tout moment et doivent être consultées pour vous assurer que vous les acceptez.

1. COLLECTE DES DONNÉES PERSONNELLES ET FINALITES DE TRAITEMENT

Sachez qu'avant d'utiliser l'un de nos services ou l'une de nos fonctionnalités vous devez lire cette Politique de confidentialité et relative aux Cookies, ainsi que la section spécifique des Conditions générales sur le service ou la fonctionnalité concerné. Dans chaque section, vous pourrez voir s'il existe des conditions d'utilisation spécifiques, ou si un traitement spécifique de vos Données personnelles est nécessaire.

Ne pas fournir certaines informations obligatoires peut empêcher votre inscription en tant qu'utilisateur ou l'utilisation de certaines fonctionnalités ou de certains services disponibles via la Plateforme.

L'utilisateur (vous) assure par la présente que les Données personnelles fournies sont véridiques et exactes, tout en acceptant de communiquer tout changement ou modification à cet égard. Si vous Nous fournissez les Données personnelles de tiers, vous serez responsable de les informer et d'obtenir leur accord concernant la transmission de ces informations aux fins indiquées dans les sections correspondantes de cette Politique de confidentialité et relative aux Cookies. Toute perte ou tout dommage causé à la Plateforme, aux Responsables du traitement ou à tout tiers suite à la communication

d'informations erronées, inexactes ou incomplètes sur les formulaires d'inscription relèvera uniquement de la responsabilité de l'utilisateur.

Les Responsables du traitement, selon le cas, utiliseront les Données personnelles aux fins suivantes :

- 1.1 Gérer votre inscription en tant qu'utilisateur de la Plateforme. Les Données personnelles que vous Nous fournissez seront utilisées afin de vous identifier en tant qu'utilisateur de la Plateforme et vous donner accès aux différents produits, services et fonctionnalités qui sont disponibles pour les utilisateurs enregistrés.
- 1.2 La mise en place, le respect et la réalisation du contrat d'achat portant sur les produits que vous avez acquis ou de tout autre contrat que vous avez passé avec Nous via la Plateforme. En particulier, vous devez garder à l'esprit ce qui suit :
 - i. Si vous choisissez l'option d'enregistrer votre carte, vous devez Nous autoriser expressément à traiter les données utilisées et indiquées à l'écran comme étant nécessaires pour l'activation et la mise en place de cette option. Le code de sécurité de la carte (CVV ou CVC) sera utilisé uniquement pour effectuer les achats et ne sera donc pas stocké ou traité avec les données de paiement. En acceptant l'activation de cette fonctionnalité, vous acceptez que vos données soient utilisées automatiquement lors d'achats futurs, vous n'aurez donc pas à saisir vos données à chaque achat, puisque celles-ci auront été validées et établies par défaut. Vous pouvez changer ou supprimer vos cartes à tout moment dans la rubrique Mon compte. Nous stockons et transmettons vos données de carte bancaire en respectant les principales normes internationales sur la confidentialité et la sécurité des cartes de crédit et de débit. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de cette fonctionnalité peut nécessiter le changement de votre mot de passe. N'oubliez pas que l'utilisation sécurisée de la Plateforme dépend également du bon usage et stockage de certains codes confidentiels.
 - ii. Dans le cas de l'achat d'une carte cadeau, si vous Nous fournissez les données personnelles de tiers, vous serez responsable de les informer et d'obtenir leur accord pour que, conformément aux Conditions d'achat et d'utilisation de la Plateforme, nous puissions traiter leurs données à des fins de (a) gestion de la livraison ou vérification de la réception de la carte cadeau et (b) traitement de toute éventuelle demande de votre part ou de la part du tiers en question.
 - iii. Si vous possédez un ticket cadeau et souhaitez retourner via la Plateforme les articles lui étant associés, nous utiliserons les Données personnelles renseignées sur le formulaire de retour afin de (a) gérer la demande et le retour des articles, (b) traiter les demandes liées au ticket cadeau ou au retour que vous souhaitez réaliser, et (c) confirmer le retour et envoyer le bon d'achat comportant le montant du remboursement par e-mail ou par un autre moyen électronique équivalent.
 - iv. Si l'option « Changement de Taille » est disponible sur la Plateforme et que vous choisissez d'utiliser cette option disponible dans votre Compte Utilisateur et de ne pas retourner l'article acheté en premier, conformément aux Conditions générales d'achat et d'utilisation nous

- utiliserons les données de la carte de crédit/débit que vous avez utilisée pour le premier article acheté afin de vous facturer les coûts correspondant à la nouvelle commande passée.
- v. Si vous utilisez le service « Wallet » via notre Appli, vos Données Personnelles seront traitées conformément aux Conditions d'Utilisation Wallet, afin :
- D'activer ce service pour pouvoir l'utiliser comme méthode de paiement et d'enregistrer vos cartes pour débiter les paiements via Wallet. Ce procédé signifie qu'il ne sera pas nécessaire d'entrer à nouveau les Données Personnelles associées à votre carte pour chaque opération, et que ces données seront considérées comme valides et en vigueur pour initier le paiement de vos achats futurs via Wallet ;
 - D'effectuer les paiements de vos achats en personne dans les magasins physiques gérés par ZARA France et équipés à cet effet (ci-après, « les Magasins Physiques »), lorsque vous choisissez la méthode de paiement « Wallet » ;
 - D'émettre, de recevoir et d'avoir accès à vos reçus/tickets, et tout autre document associé, en format électronique, liés aux achats effectués dans les Magasins Physiques, si votre paiement a été effectué via Wallet ou si vous avez utilisé les fonctionnalités Wallet afin de scanner et recevoir les reçus/tickets des Magasins Physiques, lesquels sont toujours disponibles sur l'Appli.

1.3 Vous contacter par e-mail, téléphone, SMS ou autres formes équivalentes de communication électronique, telles que des « *push notifications* » de l'Appli, etc. concernant des mises à jour ou des messages d'information sur les fonctionnalités, produits ou services souscrits, y compris des mises à jour de sécurité de la Plateforme, si leur installation s'avère nécessaire ou recommandée.

1.4 Traiter et gérer vos demandes formulées en utilisant les moyens de contact du service clientèle disponibles en ce qui concerne la Plateforme ou les magasins, ainsi que contrôler la qualité de notre service.

La durée de traitement des données doit être soit (i) celle prévue par la loi ; soit (ii) une période de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le client ou le prospect ; soit (iii) jusqu'à ce que l'objectif applicable à une donnée spécifique cesse d'exister. Par exemple, une donnée relative à vos commandes sera traitée tant que le responsable du traitement pourra avoir besoin de la conserver conformément aux lois en vigueur, puis sera supprimée une fois que cette finalité légitime cessera d'exister.

2. ABONNEMENT À LA NEWSLETTER

Si vous vous abonnez à la newsletter ZARA, nous vous ferons parvenir des informations sur nos produits et services via différents supports, tels que par e-mail, par tout autre moyen électronique équivalent (comme les SMS, etc.) ainsi que par « *push notifications* » via l'Appli — si vous avez activé ces notifications sur votre appareil mobile.

L'abonnement à la newsletter ZARA peut entraîner l'utilisation des Données personnelles afin de personnaliser la publicité liée aux produits et services auxquels vous avez accès par e-mail, par SMS, ou

par l'un de nos autres supports électroniques ou de ceux de tiers. Nous pouvons également vous fournir ces informations par « *push notifications* » depuis l'Appli si vous avez activé ces dernières sur votre appareil mobile. Afin d'améliorer le service que Nous vous fournissons, Nous vous informons par la présente que les Données personnelles liées à vos achats en ligne ou en magasin, vos goûts et préférences, peuvent être utilisées par INDITEX à des fins d'analyse, de création de profils d'utilisateurs, d'études marketing et d'enquêtes qualitatives, ainsi que d'amélioration de nos interactions avec les clients.

En cas de Cookies relatifs à la Newsletter, veuillez-vous référer à la politique relative aux Cookies pour plus d'informations.

L'utilisateur est libre de donner son accord à ces fins marketing. En cas de refus de traitement, l'utilisateur ne sera toutefois pas tenu informé des nouvelles de ZARA.

En cas de refus de profilage des données, nous ne pourrions envoyer à l'utilisateur de la publicité et/ou de manière générale, des documents promotionnels et/ou la newsletter concernant ses propres besoins ou ses préférences. Si vous êtes un utilisateur enregistré, vous pouvez modifier vos préférences concernant l'envoi de ces messages commerciaux dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez aussi vous désabonner à tout moment dans la rubrique « Newsletter » de la Plateforme, ou en suivant les instructions fournies dans chacun de nos messages.

3. DROITS RELATIFS A LA PROTECTION DES DONNÉES

Les Responsables du traitement s'engagent à respecter la confidentialité de vos Données personnelles et à garantir l'exercice de vos droits. Conformément à la loi française n° 78-17, en date du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition en envoyant un e-mail à dataprotection@zara.com, en indiquant le motif de votre demande.

Si vous décidez d'exercer ces droits, et si votre adresse e-mail fait partie des données personnelles que vous avez fournies, nous vous demanderons de nous l'indiquer dans votre demande par écrit, en précisant l'adresse e-mail pour laquelle vous souhaitez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition.

4. AUTRES UTILISATIONS NÉCESSAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour atteindre les objectifs indiqués dans cette Politique de confidentialité, il peut être nécessaire pour la société holding du Groupe Inditex [Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A)], ainsi que pour les autres sociétés appartenant au Groupe Inditex, de traiter vos Données personnelles à condition que celles-ci soient concernées directement par l'une des finalités (dont les activités sont liées aux secteurs de la décoration, du textile, de l'habillement et des articles de décoration et d'équipement de la maison, ainsi qu'à d'autres secteurs annexes tels que les cosmétiques et la maroquinerie, en plus des activités de développement et d'assistance liées au commerce électronique).

Il peut aussi être nécessaire de transférer vos Données personnelles aux sociétés susmentionnées appartenant au Groupe Inditex ou à des tiers nous fournissant des services de support, tels que des

organismes financiers, des entités luttant contre la fraude, des prestataires de services technologiques, logistiques, de transport et de livraison, services clientèle et/ou services analysant les transactions réalisées sur la Plateforme afin d'offrir aux utilisateurs les garanties nécessaires pour des opérations commerciales, etc. À des fins d'efficacité de service, lesdits partenaires et prestataires peuvent être basés aux États-Unis ou dans d'autres pays ou territoires situés en dehors de l'Espace économique européen qui n'offrent pas le même niveau de protection des données que celui de votre pays ou, le cas échéant, que celui de l'Union européenne.

En acceptant cette Politique de confidentialité et relative aux Cookies, vous Nous autorisez expressément à traiter et partager vos Données personnelles avec les sociétés susmentionnées appartenant au Groupe Inditex et/ou à transférer vos Données personnelles aux partenaires et prestataires de services correspondants situés en dehors de l'Espace économique européen aux fins décrites dans le présent document. De même, Nous vous informons que Nous pourrions avoir besoin d'accéder à l'historique de vos données lesquelles d'autres sociétés appartenant au Groupe Inditex peuvent avoir besoin de traiter en tant que Responsable de traitement afin d'atteindre les finalités susmentionnées en tant que Responsable de traitement et de vous fournir un service complet.

5. INFORMATIONS SUR LES COOKIES

Sur cette Plateforme, nous utilisons des Cookies qui sont de petits fichiers contenant des informations sur votre navigation sur cette Plateforme, dans le seul but d'y faciliter votre navigation. Veuillez lire nos Informations relatives aux Cookies pour en savoir plus sur les Cookies que nous utilisons, leurs finalités et autres informations importantes.

Informations relatives aux cookies

Qu'est-ce qu'un Cookie ?

Un cookie est un petit fichier de texte qu'un site Internet stocke sur votre PC, votre téléphone ou tout autre dispositif afin de recueillir des données concernant votre navigation sur ce site. Les cookies sont nécessaires pour faciliter la navigation et la rendre plus agréable. Ils ne causent aucun dommage à votre ordinateur.

Bien que la présente politique utilise le terme général de « Cookies » en tant que méthode principale de stockage d'informations utilisée sur ce site Internet, l'espace de « stockage local » du navigateur est également utilisé aux mêmes fins que les Cookies. Toutes les informations contenues dans la présente section s'appliquent également à cet espace de « stockage local ».

À quelles fins les cookies sont-elles utilisées sur ce site Internet ?

Les Cookies sont une partie essentielle du mode de fonctionnement de notre site Internet. Nos cookies ont pour objectif principal d'optimiser votre expérience de navigation. Ils permettent par exemple de retenir vos préférences (langue, pays, etc.) pendant la navigation et lors d'accès ultérieurs.

Les données recueillies par le biais des Cookies nous permettent d'améliorer notre site, en effectuant des estimations relatives aux nombres et aux modèles d'utilisation, en adaptant le site aux intérêts de chaque utilisateur, en accélérant les recherches, etc.

Nous pouvons occasionnellement, avec votre accord préalable, utiliser des cookies, tags ou autres dispositifs similaires afin d'obtenir des informations nous permettant de vous montrer, soit depuis notre site Internet, ou à partir de sites Internet de tiers ou par tout autre moyen, des annonces publicitaires ciblées en fonction de vos habitudes de navigation.

À quelles fins les Cookies NE sont-elles PAS utilisées sur ce site Internet ?

Nous ne stockons pas dans les Cookies que nous utilisons d'informations personnelles sensibles, telles que votre adresse, votre mot de passe, les données de votre carte de crédit ou de débit, etc.

Qui utilise les données stockées dans les Cookies ?

Les informations stockées dans les Cookies à partir de notre site Internet sont utilisées exclusivement par nos services, à l'exception des cookies appelés ci-après « cookies de tiers », lesquels sont utilisés et gérés par des entités externes afin de nous fournir les services que nous leur avons sollicités dans le but d'améliorer nos prestations et l'expérience de navigation de l'utilisateur. Les « cookies de tiers » ont essentiellement vocation à nous fournir des statistiques d'accès et à garantir les opérations de paiement réalisées.

Comment éviter l'utilisation de Cookies sur ce site Internet ?

Si vous ne souhaitez pas utiliser de cookies sur ce site en tenant compte des limites susmentionnées, vous devez, tout d'abord, désactiver l'utilisation de Cookies dans votre navigateur et ensuite supprimer les Cookies enregistrés sur votre navigateur associé à ce site Internet.

Vous pouvez effectuer cette opération à tout moment.

Comment désactiver et empêcher l'utilisation des Cookies ?

Vous pouvez restreindre, bloquer ou supprimer les Cookies de ce site Internet à tout moment en modifiant la configuration de votre navigateur comme indiqué ci-après. Puisque les paramètres sont différents d'un navigateur à l'autre, la configuration des Cookies s'effectue habituellement dans les menus « Préférences » ou « Outils ». Pour de plus amples informations sur la configuration des Cookies dans votre navigateur, veuillez consulter le menu « Aide » de ce dernier.

Quels cookies sont utilisés sur ce site et à quelles fins ?

Vous trouverez ci-dessous un tableau indiquant les cookies, tags ou autres dispositifs similaires utilisés sur ce site, ainsi que l'objectif, la durée et le mode de gestion (cookies internes ou de tiers) de chacun d'entre eux.

Cookies techniques et de personnalisation : cookies d'identification et d'authentification, de navigation, de personnalisation de l'interface, de favoris...

Ces cookies servent à identifier l'utilisateur lors de la session, éviter que ce dernier n'ait à renouveler le processus d'identification, accélérer certaines procédures du site, enregistrer les choix effectués pendant la session ou lors d'accès ultérieurs, enregistrer des pages déjà consultées, etc.

COOKIES	OBJECTIF	DURÉE	GESTION
Identification de l'utilisateur	Ils servent à identifier et authentifier l'utilisateur. Ils contiennent en outre des données techniques relatives à la session d'utilisateur telles que, par exemple, le temps d'attente de connexion, l'identifiant de la session, etc.	Session	Internes
Identification de la session	Ils identifient la session http de l'utilisateur. Ils sont communs à toutes les applications web afin d'identifier les demandes d'un utilisateur lors d'une session.	Session	Internes
État de la navigation	Ils permettent d'identifier à quel moment de la navigation se trouve l'utilisateur (début de la session, première page, premier accès, état d'un scroll, état d'un vote, etc.).	Session	Internes
Choix de l'utilisateur	Ils stockent les critères de session sélectionnés par l'utilisateur, tels que le magasin, la langue, la devise, les produits, la taille, etc.	Session	Internes
Favoris et derniers choix effectués	Ils permettent d'enregistrer les favoris de l'utilisateur (certains magasins, par exemple) ou les derniers choix qu'il a effectués (magasins, produits, acceptation de l'installation de cookies, etc.) en vue d'accès ultérieurs au site.	Persistants	Internes
Panier d'achat	Ils stockent les informations relatives au mini-panier d'achat, ainsi que les données d'identification de l'utilisateur liées à ce dernier.	Session	Internes
Protocoles	Ils permettent de gérer les changements entre domaine (protocole) sécurisé (https) et non sécurisé (http)	Session	Internes

Cookies d'analyse de navigation

Ces cookies recueillent des données générales sur les accès des utilisateurs au site (pas sur le contenu) afin de nous permettre par la suite d'obtenir des informations globales sur ces accès à des fins de statistiques.

COOKIES	OBJECTIF	DURÉE	GESTION
Provenance (WC_GASource)	Ils servent à connaître la provenance d'un utilisateur lors de l'accès de ce dernier à une page du site. Ils permettent de savoir, par exemple, si l'utilisateur accède à la page d'un produit depuis une grille de produits, le moteur de recherche ou une page externe.	Persistants	Internes

<p>Google Analytics (__utma, __utmb, __utmc, __utmd, __utmv, __utmz, _ga...)</p>	<p>Ils permettent d'effectuer le suivi du site par le biais de l'outil Google Analytics, qui est un service fourni par Google pour obtenir des données sur l'accès des utilisateurs aux sites web. Certaines des données enregistrées sont analysées par la suite. C'est le cas notamment des données suivantes : fréquence d'accès au site d'un utilisateur, dates de la première et de la dernière visite de l'utilisateur, durée des visites, page depuis laquelle l'utilisateur a accédé au site, moteur de recherche utilisé pour y accéder ou lien sur lequel il a cliqué pour y accéder, endroit du monde depuis lequel l'utilisateur a accédé au site, etc. La configuration de ces cookies est prédéterminée par le service proposé par Google et les informations générées par le cookie concernant l'utilisation de notre site web seront transmises et stockées par Google, Inc (une société basée aux États-Units).</p> <p>Nous vous conseillons donc de consulter la politique de confidentialité de Google Analytics, https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage, afin d'obtenir plus d'informations sur ces cookies et sur la façon de les désactiver (étant entendu que nous ne sommes responsables ni du contenu ni de l'exactitude des sites de tiers).</p>	<p>Persistants</p>	<p>De tiers</p>
<p>Optimizely (optimizelySegment s; optimizelyEndUserI d optimizelyPendingL ogEvents; optimizelyBuckets...)</p>	<p>Les cookies enregistrés sous le nom de domaine « optimizely.com » ou « www.optimizely.com » nous permettent d'optimiser l'apparence, les sensations et les messages. Ils ont pour but, en général, d'offrir une expérience de navigation cohérente reposant sur les habitudes de navigation de nos utilisateurs. Les données enregistrées en vue de leur analyse postérieure sont notamment les suivantes : nombre de mises à jour de la page visitée par l'utilisateur, informations par segments de visiteurs, comme le navigateur, la campagne, les types de sources mobiles, l'ensemble des segments définis personnalisés, etc. La configuration de ces cookies est prédéterminée par le service proposé par notre fournisseur Optimizely, Inc. (une société basée aux États-Units), pour en savoir plus sur les cookies utilisés par ce dernier, nous vous conseillons de consulter son site web : https://help.optimizely.com/hc/fr/articles/200040335-What-information-does-Optimizely-store-in-its-cookies-. Pour les désactiver, veuillez consulter le lien suivant https://help.optimizely.com/hc/en-us/articles/200040335. À cet égard, veuillez tenir compte du fait que nous ne sommes responsables ni du contenu ni de l'exactitude des sites de tiers.</p>	<p>Persistants</p>	<p>De tiers</p>
Cookies d'analyse des achats			
<p>Ces cookies permettent de recueillir des informations concernant le dispositif à partir duquel l'achat est réalisé sur ce site. Ils ont pour objectif de vérifier que ces opérations présentent des garanties suffisantes pour les clients. Ces cookies n'incluent aucun type d'information sensible, comme les données relatives aux cartes bancaires.</p>			
COOKIES	OBJECTIF	DURÉE	GESTION
<p>Dispositif d'achat (thx_guid)</p>	<p>Ce cookie permet d'identifier de manière unique le dispositif (PC, téléphone, etc.) à partir duquel les commandes sont passées sur ce site, pour les analyser ensuite de manière à pouvoir offrir à nos clients des garanties suffisantes lors des opérations d'achat. Les données de ce cookie sont recueillies par une société externe (Cybersource) qui procède à cette analyse.</p>	<p>Persistants</p>	<p>De tiers</p>

Ce tableau informatif sera mis à jour le plus rapidement possible en fonction de l'évolution des services proposés sur ce site. Il est possible toutefois que lors de cette mise à jour, le tableau informatif ne présente pas, de façon ponctuelle, tous les cookies, tags ou autres outils similaires permettant d'assurer la traçabilité d'un utilisateur ou de son dispositif, bien qu'il s'agisse toujours de systèmes utilisés à des fins identiques à celles mentionnées dans le présent tableau.