

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE COOKIES

La présente politique de confidentialité et de cookies établit les conditions selon lesquelles ZARA LUXEMBOURG S.A. (ci-après : « ZARA LUXEMBOURG »), dont le siège social est sis à 1660 Luxembourg, 22 Grand Rue, une société qui gère actuellement les ventes de la marque commerciale « ZARA » au Luxembourg, ainsi que Industria de Diseño Textil, S.A. (INDITEX, S.A.) dont le siège social est sis Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Espagne, toutes deux responsables conjointement du traitement des données dans le cadre de la présente politique de confidentialité et de cookies (ci-après dénommés conjointement « nous » ou « les responsables du traitement des données »), gèrent les données personnelles que vous nous fournissez en utilisant le site web www.zara.com (ci-après : « le site web »), l'appli ou l'application mobile, définie comme étant le logiciel d'application conçu pour être utilisé sur des smartphones, des tablettes ou autres appareils mobiles (ci-après : l'« appli ») ou d'autres applications, logiciels, médias numériques, supports de stockage ou fonctionnalités liés à la marque commerciale ZARA en Luxembourg (ci-après dénommés conjointement « la plateforme »).

À chaque fois que vous utilisez la plateforme ou que nous sommes amenés à accéder à tout type d'information dont les caractéristiques nous permettent de vous identifier, comme votre nom et prénom, adresse électronique, adresse de facturation ou de livraison, numéro de téléphone, type d'appareil ou numéro de carte de débit ou de crédit, etc. (ci-après : les « données personnelles »), en vue de naviguer sur la plateforme, d'acheter nos produits ou d'utiliser nos services ou fonctionnalités, vous serez soumis à la présente politique de confidentialité et de cookies, aux conditions générales d'utilisation et d'achat et à tout autre document y étant mentionné (ci-après dénommés conjointement « les conditions générales »), qui sont applicables à tout moment et dont vous devez prendre connaissance afin de donner votre accord avec ces derniers.

1. RECUEIL DES DONNÉES PERSONNELLES ET FINALITÉS DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Avant d'utiliser l'un de nos services ou fonctionnalités, vous êtes prié de lire la présente politique de confidentialité et de cookies et les conditions générales dans la rubrique relative au service ou à la fonctionnalité en question. Vous pourrez observer dans chaque rubrique si des conditions d'utilisation spécifiques sont applicables ou si un traitement spécifique de vos données personnelles est requis.

Le fait de ne pas fournir certaines informations obligatoires peut entraîner l'impossibilité de traiter votre inscription en tant qu'utilisateur ou d'utiliser certains services ou fonctionnalités disponibles sur la plateforme.

Par la présente, l'utilisateur (vous) garantit que les données personnelles fournies sont véridiques et exactes et s'engage à notifier toute modification de celles-ci. Si vous nous fournissez des données personnelles de tiers, il vous incombe d'en informer ces tiers et d'obtenir leur consentement en vue de fournir ces données aux fins prévues dans les dispositions correspondantes de la présente politique de confidentialité et de cookies. Les pertes ou dommages causés à la plateforme, aux responsables du traitement des données ou à des tiers en raison de la transmission d'informations erronées, inexactes ou incomplètes sur les formulaires d'inscription relèveront de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Le cas échéant, les responsables du traitement des données utiliseront les données personnelles aux fins suivantes :

- 1.1 Traiter 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 de vous permettre d'accéder aux différents produits, services et fonctionnalités qui sont à votre disposition en tant qu'utilisateur inscrit.
- 1.2 Le développement, le respect et l'exécution du contrat d'achat des produits que vous avez acquis ou de tout autre contrat conclu avec nous sur la plateforme. Vous devez notamment tenir compte de ce qui suit :
 - i. Si vous avez choisi d'enregistrer les données de votre carte, vous devrez nous autoriser expressément à traiter les données indiquées, nécessaires à son activation et à son développement. Le code de sécurité de la carte (CVV ou CVC) sera utilisé uniquement pour effectuer l'achat en question et ne sera pas enregistré ou traité par la suite. Le consentement en vue de l'activation de cette fonctionnalité entraîne le fait que vos données s'afficheront automatiquement dans les champs correspondants lors de vos futurs achats. Vous ne devez donc plus saisir à nouveau ces données, considérées comme valables, à chaque nouvelle opération. Vous pouvez modifier ou supprimer vos cartes bancaires à tout moment dans la rubrique « Mon compte ». Nous enregistrons et transmettons les données de vos cartes bancaires conformément aux principales normes de confidentialité et de sécurité applicables sur le plan international en matière de cartes de débit et de crédit. Pour des motifs de sécurité, il peut vous être demandé de modifier votre mot de passe d'accès afin d'utiliser cette fonctionnalité. Pour rappel, l'utilisation sécurisée de la plateforme est également tributaire d'une utilisation correcte de cette dernière et de l'enregistrement de certains codes confidentiels.
 - ii. Si vous avez acheté une carte cadeau et que vous nous fournissez des données personnelles de tiers, il vous incombe d'en informer ces tiers et d'obtenir leur consentement afin que, conformément aux conditions générales d'achat et d'utilisation de la plateforme, nous puissions traiter leurs données en vue de (a) gérer l'envoi ou vérifier la réception de la carte cadeau et (b) répondre à toute demande éventuelle de votre part ou d'un tiers.
 - iii. Si vous avez un ticket cadeau et souhaitez retourner des articles qui lui sont associés par le biais de la plateforme, nous utiliserons les données personnelles fournies afin de (a) traiter votre demande et organiser le retrait des articles depuis votre domicile, (b) répondre aux demandes liées au ticket cadeau ou au retour que vous souhaitez effectuer et (c) confirmer l'acceptation du retour et envoyer le bon d'achat avec le montant du remboursement par courrier électronique ou tout autre moyen électronique équivalent.
 - iv. Si l'option « Changement de taille » est disponible sur la plateforme et que vous choisissiez d'utiliser cette option à l'endroit affiché sur votre compte d'utilisateur et que vous ne nous renvoyez par l'article acheté, en conformité avec les conditions générales, nous utiliserons les données de la carte de crédit/débit utilisée pour payer le premier article acheté afin de vous facturer le coût correspondant à la nouvelle commande passée.

1.3 Vous contacter par courrier électronique, par téléphone, par SMS ou tout autre moyen de communication électronique équivalent, comme les notifications push via l'appli, etc. pour vous communiquer des mises à jour ou des informations concernant les fonctionnalités, les produits ou les services fournis, notamment des mises à jour de sécurité de la plateforme, pour autant que cela soit nécessaire ou raisonnable en vue de leur mise en œuvre.

1.4 Gérer et répondre à vos demandes formulées par le biais de l'une des modalités de contact du service clientèle, concernant la plateforme ou les magasins physiques, ainsi que le contrôle de la qualité de nos services.

Le traitement des données s'effectuera (i) pendant la période prévue par les lois applicables ; ou (ii) pendant une période indéterminée (jusqu'à ce que vous demandiez la suppression d'une ou de toutes les données) ; ou (iii) jusqu'au moment où la nécessité de procéder au traitement d'une donnée spécifique n'aura plus de raison d'être. Par exemple, les données relatives à vos commandes seront traitées aussi longtemps que le responsable du traitement des données sera tenu de les conserver en vertu des lois applicables, puis seront supprimées dès que cette exigence légale aura disparu.

2. ABONNEMENT À LA NEWSLETTER

Si vous acceptez de vous abonner à la newsletter de ZARA, nous vous enverrons des informations concernant nos produits et services par différents moyens, notamment par courrier électronique ou tout autre moyen de communication électronique équivalent, comme les SMS et les notifications push sur l'appli (si vous avez activé ces notifications sur votre appareil mobile).

L'abonnement à la newsletter de ZARA peut entraîner l'utilisation des données personnelles pour vous envoyer des annonces publicitaires personnalisées, relatives aux produits et services que nous mettons à votre disposition, par courrier électronique, par SMS ou via tout autre moyen électronique nous appartenant ou par ces moyens en collaboration avec des tiers. Nous pouvons également vous envoyer ces informations par le biais de notifications push sur l'appli, si vous avez activé ces notifications sur votre appareil mobile. Dans le but d'améliorer nos services, nous vous informons que les données personnelles liées à vos achats en ligne ou dans les magasins physiques, ainsi qu'à vos goûts et préférences, peuvent être utilisées à des fins d'analyse, d'élaboration de profils d'utilisateur, d'études de marché, d'enquêtes de qualité et d'amélioration de nos relations avec la clientèle.

Si vous êtes un utilisateur déjà inscrit, vous pouvez modifier vos préférences concernant l'envoi de ces informations de nature commerciale depuis la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez également vous désabonner à tout moment depuis la rubrique « Newsletter » de la plateforme ou en suivant les indications fournies dans chaque message.

3. DROITS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES

Les responsables du traitement des données s'engagent à respecter la confidentialité de vos données personnelles et à garantir l'exercice de vos droits en la matière. Vous pouvez exercer vos droits d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de blocage et d'objection en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : dataprotection@zara.com, en indiquant l'objet de votre demande.

Si vous décidez d'exercer ces droits et que votre adresse électronique fait partie des données personnelles fournies, nous vous prions d'indiquer ce fait dans votre demande écrite et de mentionner l'adresse électronique que vous souhaitez utiliser pour exercer vos droits d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de blocage et d'objection.

4. AUTRES UTILISATIONS REQUISES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour répondre aux objectifs de la présente politique de confidentialité et de cookies, il peut s'avérer nécessaire que la société holding du groupe Inditex [Industria de Diseño Textil S.A. (Inditex S.A)] et d'autres sociétés du groupe Inditex (dont les activités sont liées aux secteurs de la décoration, du textile, de l'habillement et des articles ménagers et de tout autre secteur complémentaire à ces derniers, notamment les secteurs des produits cosmétiques et de la maroquinerie, ainsi que les secteurs liés au développement et à la prise en charge d'activités de commerce électronique) procèdent au traitement de vos données personnelles, dans le mesure où elles sont directement concernées par chacun des objectifs.

De même, nous pouvons être amenés à céder vos données personnelles aux sociétés susmentionnées appartenant au groupe Inditex, ou à des tiers qui nous fournissent des services de soutien, tels que des organismes financiers, des institutions en charge de la lutte contre la fraude, des fournisseurs de services technologiques, logistiques, de transport et de livraison, de service à la clientèle et/ou d'analyse des transactions réalisées sur la plateforme, dans le but d'offrir aux utilisateurs suffisamment de garanties dans le cadre des opérations commerciales. Dans une optique d'efficacité des services, ces collaborateurs et fournisseurs peuvent se trouver aux États-Unis ou dans d'autres pays ou territoires situés hors de l'Espace économique européen, qui pourraient ne pas offrir un niveau de protection des données comparable à celui de votre pays ou de l'Union européenne, le cas échéant.

En acceptant la présente politique de confidentialité et de cookies, vous nous autorisez expressément à traiter et à partager vos données personnelles avec les sociétés susmentionnées appartenant au groupe Inditex et/ou céder vos données personnelles aux fournisseurs de services susmentionnés, situés hors de l'Espace économique européen, aux fins décrites ci-dessus. Nous vous informons également que nous devons accéder à vos données historiques, qui ont été traitées éventuellement par d'autres sociétés du groupe Inditex, agissant en tant que responsables du traitement des données. Nous procéderons alors au traitement de ces données historiques en qualité de responsables du traitement des données, en vue d'atteindre les objectifs susmentionnés et de vous fournir un service optimal.

5. INFORMATIONS RELATIVES AUX COOKIES

Sur cette plateforme, nous utilisons des cookies (qui sont de petits fichiers contenant vos données de navigation) dont l'objectif principal est d'améliorer votre expérience sur la plateforme. Veuillez continuer à lire pour en savoir plus sur les cookies utilisés, leurs finalités et d'autres informations utiles.

Informations relatives au Cookies

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte qu'un site Internet installe sur votre PC, téléphone ou tout autre périphérique, et qui contient des informations relatives à votre navigation sur ledit site Internet. Les cookies sont nécessaires pour faciliter la navigation et la rendre plus conviviale et ils n'endommagent pas votre ordinateur.

Bien que, dans cette politique, le terme général de cookies soit utilisé puisqu'il s'agit de la méthode de stockage des informations que ce site Internet utilise, l'espace de « stockage local » du navigateur est utilisé aux mêmes fins que les cookies. À cet égard, toutes les informations incluses dans cette section s'appliquent également à ce « stockage local ».

À quelles fins sont utilisés les cookies sur ce site Internet ?

Les cookies jouent un rôle essentiel dans le mode de fonctionnement de notre site Internet. Ils ont pour principal objectif d'améliorer votre expérience sur le site. Par exemple, les cookies nous permettent de mémoriser vos préférences (langue, pays, etc.) pendant la navigation et lors de futures visites.

Les informations stockées dans les cookies nous permettent également d'améliorer le site Internet grâce à des estimations sur le nombre et les modes d'utilisation, en l'adaptant aux centres d'intérêt des utilisateurs, en optimisant la vitesse des recherches, etc.

À l'occasion, si nous avons obtenu votre consentement éclairé à l'avance, nous pouvons utiliser des Cookies, tags ou autres dispositifs pour obtenir les informations, lesquelles nous permettent de vous montrer, soit de notre propre site Internet ou de sites Internet de tiers ou tout autre moyen, des publicités en nous fondant sur l'analyse de vos habitudes de recherches sur Internet.

À quelles fins ne sont PAS utilisés les cookies sur ce site Internet ?

Nous ne stockons pas de données à caractère personnel telles que votre adresse, votre mot de passe, les données de votre carte bancaire, etc. dans les cookies que nous utilisons.

Qui utilise les informations stockées dans les cookies ?

Les informations stockées dans les cookies de notre site Internet sont exclusivement traitées par nos soins, sauf celles identifiées ci-dessous en tant que « cookies tiers », lesquels sont utilisés et gérés par des entités externes pour fournir les services que nous sollicitons, dans le but d'améliorer nos services et l'expérience procurée à l'utilisateur lorsqu'il navigue sur notre site Internet. Les principaux services pour lesquels ces « cookies tiers » sont utilisés consistent en l'obtention de statistiques d'accès au site Internet mais également en la garantie de la bonne exécution du paiement des transactions.

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

Si vous préférez éviter l'utilisation de cookies sur cette page, en tenant compte des limitations mentionnées ci-dessus, vous devrez tout d'abord désactiver l'utilisation des cookies sur votre navigateur et ensuite supprimer les cookies associés à ce site Internet qui sont enregistrés sur votre navigateur.

Vous pouvez utiliser cette option afin d'empêcher l'utilisation de cookies à tout moment.

Comment désactiver et empêcher l'utilisation de cookies ?

Vous pouvez restreindre, bloquer ou supprimer les cookies de ce site Internet à tout moment en modifiant la configuration de votre navigateur tout en suivant les étapes reproduites ci-dessus. Bien que le paramétrage varie en fonction du navigateur, la configuration des cookies est généralement effectuée à partir du menu « Préférences » ou « Outils ». Pour plus d'informations sur la configuration des cookies dans votre navigateur, consultez le menu « Aide » de celui-ci.

Quels cookies ce site Internet utilise-t-il et pour quelle finalité ?

Le tableau ci-dessous indique les cookies, tags et autres dispositifs utilisés par ce site Internet, ensemble avec des informations relatives au but, la durée et la gestion (par le propriétaire et par les tiers) pour chaque type de cookies.

Cookies techniques et de personnalisation: pour l'identification et l'authentification, la navigation, la personnalisation de l'interface, les favoris...

Ces cookies sont utilisés pour identifier l'utilisateur au cours de la session, éviter la répétition du processus d'authentification sur le site Internet à l'utilisateur, accélérer certaines procédures sur le site Internet, mémoriser les sélections effectuées durant la session ou durant les visites subséquentes, mémoriser les pages précédemment visitées, etc...

| COOKIES | OBJECTIF | DURÉE | GESTION |
|---------------------------------|--|-----------|---------|
| Identification de l'utilisateur | Ils sont utilisés pour identifier et authentifier l'utilisateur. Ils contiennent également des données techniques de la session de l'utilisateur telles que, par exemple, le temps d'attente de connexion, l'identifiant de session, etc. | Session | Propre |
| Identificateur de session | Ils sont utilisés pour identifier la session http de l'utilisateur. Ils sont communs à toutes les applications web pour identifier les requêtes d'un utilisateur lors d'une session. | Session | Propre |
| Statut de navigation | Ils permettent d'identifier le statut de navigation de l'utilisateur (début de la session, première page, premier accès, statut du défilement, état de vote, etc.). | Session | Propre |
| Sélections par l'utilisateur | Ils conservent les valeurs de session sélectionnées par l'utilisateur telles que la boutique, la langue, la devise, les produits, la taille, etc. | Session | Propre |
| Favoris et dernières sélections | Ils permettent de mémoriser les sélections préférées par l'utilisateur (la boutique, par exemple) ainsi que leurs dernières sélections (boutiques, produits, consentement à l'installation des cookies, etc.) pour les sessions web futures. | Permanent | Propre |
| Panier | Ils stockent les informations dans le mini panier d'achat, ainsi que les informations d'identification de l'utilisateur associées à ce panier. | Session | Propre |
| Protocole | Ils permettent de gérer les changements entre les domaines sécurisés (https) et non sécurisés (http). | Session | Propre |

Cookies pour l'analyse de la navigation

Ces cookies permettent d'obtenir des informations génériques quant à l'accès de l'utilisateur au site Internet (et non à son contenu) afin de nous fournir ultérieurement des informations agrégées relatives à cet accès, et ce, à des fins statistiques.

| COOKIES | PURPOSE | DURATION | MANAGEMENT |
|--------------------------|--|-----------|------------|
| Provenance (WC_GASource) | Ils s'utilisent pour connaître la provenance d'un utilisateur lorsqu'il accède à une page de ce site, par exemple, s'il y accède à partir d'une page de détails de produit sur une grille de produits, d'un moteur de recherche ou d'un site Internet externe. | Permanent | Propre |

| <p>Google Analytics (__utma, __utmb, __utmc, __utmd, __utmv, __utmz, _ga...)</p> | <p>Ils permettent d'effectuer le suivi du site via l'outil Google Analytics, un service fourni par Google et ayant pour objet de collecter des informations sur les accès des utilisateurs aux sites Internet. Citons parmi les données conservées : le nombre de consultation du site par un utilisateur, les dates de la première et de la dernière visite de l'utilisateur, la durée des consultations, la page à partir de laquelle l'utilisateur a accédé au site, le moteur de recherche qu'il a utilisé pour y accéder ou le lien sur lequel il a cliqué, le pays à partir duquel il s'est connecté, etc. Le paramétrage de ces cookies est prédéterminé par le service offert par Google, et les informations générées par ces cookies quant à l'utilisation de site Internet seront transmises et enregistrées par Google, Inc (société fondée aux Etats-Unis). Dès lors nous vous suggérons 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 les cookies utilisés et le moyen de les désactiver. Nous vous rappelons à cet égard que nous ne saurions être tenus responsable du contenu et des inexactitudes pouvant figurer sur les sites Internet tiers.</p> | <p>Permanent</p> | <p>Tiers</p> |
|---|---|------------------|--------------|
| <p>Optimizely (optimizelySegment s; optimizelyEndUserI d optimizelyPendingL ogEvents; optimizelyBuckets...)</p> | <p>Les cookies identifiés avec le domaine optimizely.com ou www.optimizely.com, nous permettent d'optimiser l'apparence, les sensations, les messages et, de manière plus générale, le but est de s'assurer que l'utilisateur profite d'une expérience de navigation constante sur notre site Internet, en nous fondant sur l'utilisation faite par les utilisateurs. Citons parmi les données conservées pour analyses ultérieures : le nombre de mises à jour que l'utilisateur a visionné, les informations pour les segments de visiteurs tel que le navigateur, la campagne, le type de sources mobiles, et tous les segments personnalisés définis, etc. La configuration de ces cookies est prédéterminée par le service offert par notre fournisseur Optimizely, Inc. (société fondée aux Etats-Unis), dès lors nous vous suggérons de consulter son site Internet, https://help.optimizely.com/hc/en-us/articles/200040335, afin d'obtenir plus d'informations sur les cookies utilisés, ainsi que sur le moyen de les désactiver via le lien suivant https://www.optimizely.com/opt_out. Nous vous rappelons à cet égard que nous ne saurions être tenus responsable du contenu et des inexactitudes pouvant figurer sur les sites Internet tiers.</p> | <p>Permanent</p> | <p>Tiers</p> |
| | | | |
| Cookies d'analyse d'achat | | | |
| <p>Ces cookies permettent de collecter des informations sur le périphérique à partir duquel l'achat est effectué sur ce site Internet, afin de vérifier que ces opérations offrent des garanties suffisantes pour les clients. En aucun cas nous n'associons des cookies à des données sensibles telles que les données de carte bancaire</p> | | | |
| COOKIES | PURPOSE | DURATION | MANAGEMENT |
| <p>Périphérique d'achat (thx_guid)</p> | <p>Ils permettent d'identifier uniquement le périphérique (PC, téléphone, etc.) à partir duquel les achats sont effectués sur ce site Internet pour une analyse ultérieure afin de pouvoir offrir à nos clients des garanties suffisantes lors de leurs opérations d'achat. Les informations contenues dans ces cookies sont collectées par une société externe (Cybersource) pour réaliser ces analyses.</p> | <p>Permanent</p> | <p>Tiers</p> |

Ce tableau sera mis à jour le plus rapidement possible et à mesure que changent les services offerts sur ce site Internet. Toutefois, il peut arriver qu'au cours de cette mise à jour le tableau n'inclut plus certains cookies, tag, ou autres dispositifs similaires, même s'il s'agira toujours de cookies utilisés à des fins identiques à celles figurant dans cette liste.