Privacy policy

La presente privacy policy è stata aggiornata in data 16/10/2026

La presente privacy policy ("**Privacy Policy**") permette di comprendere i principi della tutela dei dati applicati da Clarins. Vi invitiamo a prenderne visione prima di fornire i vostri dati personali.

La presente Privacy Policy può essere aggiornata in qualsiasi momento da parte di Clarins. Eventuali modifiche della presente Privacy Policy saranno pubblicate su questa pagina e, ove appropriato, notificate agli utenti. Vi consigliamo di farvi riferimento regolarmente.

Può scaricare e salvare questo documento in formato PDF cliccando qui. Per aprirlo, deve utilizzare il programma gratuito Adobe Reader (scaricabile da www.adobe.it) o un programma simile in grado di leggere il formato PDF.

1- Introduzione

La presente Privacy Policy è resa per il sito https://www.clarins.it/ ("**Sito**") da parte di Clarins Italia S.p.A., la cui sede legale è sita alla Via della Guastalla 2 – 20122 Milano (MI) che agirà in qualità di Titolare del trattamento ("**Clarins**") salvo diversamente indicato.

2- Quali sono i dati personali che raccogliamo?

Clarins considera come dati personali tutte le informazioni atte ad identificarvi in maniera diretta o indiretta. Principalmente sono suscettibili di raccolta le seguenti tipologie di dati personali:

- dati inerenti alla vostra identità, in particolare genere, nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, nome utente e password, la vostra data di nascita o la vostra età;
- informazioni sul vostro metodo di pagamento, in particolare il numero della vostra carta di credito e la data di scadenza;
- dati inerenti alle transazioni commerciali, in particolare il vostro numero d'ordine, lo storico dei vostri acquisti, delle vostre richieste o della vostra corrispondenza con il nostro Servizio Clienti, le vostre preferenze ed interessi o le informazioni relative al nostro programma di fidelizzazione;
- dati inerenti a contenuti come foto, video, valutazioni, recensioni, commenti;
- dati sul benessere o sulla salute (esigenze di bellezza, tipo di pelle, sensibilità cutanea, controindicazioni, segnalazioni di effetti indesiderati, etc.) previo vostro esplicito consenso, in particolare ai fini di cosmetovigilanza o nell'ambito di richiesta di consigli di bellezza Clarins o di un trattamento Clarins in una delle nostre SPA;
- dati inerenti ai vostri account sui diversi social network (nome utente, genere, immagine del profilo, informazioni su didascalie, posizione, etc.), upload e post qualora pubblicate dei contenuti od utilizziate l'hashtag #clarins o altri hashtag che proponiamo su alcuni social network o quando interagite con il nostro chatbot;

- dati inerenti la registrazione delle vostre conversazioni telefoniche con il nostro Servizio Clienti, al fine di migliorare la qualità del servizio;
- dati tecnici, in particolare il vostro indirizzo IP o informazioni di navigazione inerenti al vostro terminale quando navigate sul nostro Sito o metadati quando si interagisce con il nostro chatbot;
- dati relativi all'apertura delle e-mail che vi inviamo (data e ora di apertura, numero di aperture, tipo di dispositivo e di programma di posta elettronica utilizzato, indirizzo IP e localizzazione approssimativa da esso desumibile), rilevati tramite pixel di tracciamento come descritto nella Sezione 8;
- altri dati che fornite nell'ambito di una richiesta ad uno dei nostri servizi o che abbiamo potuto ricevere da parte di fornitori di servizi esterni.

Nella maggior parte dei casi, raccogliamo i vostri dati personali direttamente da voi, ad esempio quando effettuate un acquisto sul nostro Sito o ci contattate per qualsiasi motivo. Potremmo anche raccogliere i vostri dati personali (ad es. indirizzo e-mail o numero di telefono) da terzi a cui avete fornito il consenso a condividere tali informazioni con noi.

3- Perché raccogliamo i vostri dati personali?

Clarins raccoglie i vostri dati personali per tutte o parte delle seguenti finalità:

Finalità	Base giuridica
1. **Amministrazione e miglioramento del Sito.**	Questo trattamento è necessario per perseguire il nostro **interesse legittimo** a migliorare il Sito e l'esperienza degli utenti durante la navigazione. Questo legittimo interesse può ritenersi equivalente all'interesse dell'interessato di avere un'esperienza positiva e soddisfacente sul nostro Sito.
2. **Gestione di ordini di acquisto online inclusi l'elaborazione, le consegne, la fatturazione, l'assistenza post-vendita, ecc., e delle prenotazioni di servizi sul Sito (sia per servizi offerti online, sia presso le SPA Clarins o in alcuni punti vendita autorizzati della rete di distribuzione selettiva Clarins).**	Questo trattamento è necessario per consentire la conclusione del contratto di acquisto e la corretta esecuzione delle operazioni connesse al medesimo e, qualora necessario in base alla normativa di volta in volta applicabile, per assolvere agli obblighi fiscali. La base giuridica del trattamento è l'obbligo di Clarins di **eseguire il contratto** con l'interessato oppure di adempiere ad **obblighi di legge**. Il conferimento dei dati per le finalità di effettuazione di un ordine di acquisto online e/o una prenotazione sul Sito è meramente facoltativo. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i dati in questione

	comporterà l'impossibilità di effettuare un ordine di acquisto online e/o una prenotazione.
3. **Gestione della contabilità.**	Questo trattamento è necessario per assolvere agli obblighi fiscali o di natura contabile. La base giuridica del trattamento è l'obbligo di Clarins di adempiere ad **obblighi di legge**.
4. **Elaborazione delle vostre donazioni.**	Questo trattamento è necessario per consentire l'esecuzione della donazione da Lei richiesta per contribuire a varie cause, in particolare per supportare la ricerca nel settore sanitario. La base giuridica del trattamento è l'obbligo di Clarins di **eseguire il contratto** con l'interessato. Il conferimento dei dati per le finalità di effettuare una donazione è meramente facoltativo. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i dati in questione comporterà l'impossibilità di effettuare la donazione.
5. **Gestione delle adesioni al programma "Club Clarins".**	Questo trattamento è necessario per aderire al programma "Club Clarins" e così accedere ai servizi e/o alle promozioni e ai vantaggi riservati agli utenti registrati nonché per permettere il rispetto degli obblighi derivanti dalla legge o dai regolamenti in vigore, in particolare, in ambito amministrativo, contabile, di pubblica sicurezza. Il trattamento dei vostri dati personali sarà principalmente effettuato con l'ausilio di mezzi automatizzati. La base giuridica del trattamento è la necessità di Clarins di **eseguire misure precontrattuali** adottate su richiesta dell'interessato oppure di adempiere a un **obbligo di legge**. Il conferimento dei dati per la finalità di aderire al programma "Club Clarins" è meramente facoltativo. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i dati in questione comporterà l'impossibilità di registrarsi al programma "Club Clarins". Vi ricordiamo che potete ugualmente effettuare ordini sul Sito senza

	aderire al programma “Club Clarins”. A seguito del conferimento dell’indirizzo e-mail per l’iscrizione al programma “Club Clarins”, potranno essere inviate comunicazioni relative allo stesso programma (es. avviso raggiungimento soglia punti). La base giuridica di questo trattamento è il **legittimo interesse** di Clarins a inviare questa tipologia di comunicazioni. Questo legittimo interesse può ritenersi equivalente a quello dell'utente a ricevere comunicazioni sul programma “Club Clarins”. Se l'utente non desidera ricevere queste comunicazioni, potrà selezionare il link "cancellati" contenuto in ogni e-mail.
6. **Invio di newsletter e per l’effettuazione di indagini di mercato, anche dirette a valutare il grado di soddisfazione degli utenti, e l’invio di materiale pubblicitario relativo a prodotti e/o servizi di Clarins, a mezzo di sistemi automatizzati, quali e-mail, sms, ovvero mediante modalità tradizionali (es: posta cartacea o telefono) (finalità di marketing).**	La base giuridica del trattamento è il **consenso** dell'interessato. Il mancato assenso al trattamento dei dati per finalità di marketing comporterà l’impossibilità per voi di ricevere materiale pubblicitario relativo a prodotti e/o servizi di Clarins nonché l'impossibilità per Clarins di svolgere indagini di mercato, anche dirette a valutare il grado di soddisfazione degli utenti, nonché di inviarvi newsletter.
7. **Elaborazione del vostro profilo commerciale, tramite rilevazione ed elaborazione delle vostre scelte e abitudini di acquisto sul Sito, al fine sia di monitorare il grado di soddisfazione della clientela per assicurare un miglior soddisfacimento delle esigenze della stessa, sia di inviarvi materiale pubblicitario, relativo a prodotti e/o servizi di Clarins, di vostro specifico interesse, a mezzo di sistemi automatizzati, quali e-mail, sms, ovvero mediante modalità tradizionali (es: posta cartacea o telefono) (finalità di profilazione).**	La base giuridica del trattamento è il **consenso** dell'interessato. Il mancato assenso al trattamento dei dati per finalità di profilazione comporterà l’impossibilità per voi di ricevere materiale pubblicitario relativo a prodotti e/o servizi di Clarins di vostro specifico interesse nonché l'impossibilità per Clarins di svolgere indagini di mercato, anche dirette a valutare il grado di soddisfazione degli utenti, nonché di inviarvi newsletter;
7 bis. **Utilizzo di pixel di tracciamento nelle e-mail inviate per le finalità di cui ai punti 6 e 7, per rilevarne l’apertura al fine di personalizzarne i contenuti, adattarne la**	La base giuridica del trattamento è il **consenso** dell’interessato (art. 122 del d.lgs. 196/2003 – Codice Privacy – e art. 6, par. 1, lett. a), GDPR),

frequenza e il canale di invio, misurarne le prestazioni e interromperne l'invio in caso di prolungata inattività. **Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla Sezione 8.**	ricompreso nel consenso alla ricezione delle comunicazioni commerciali via e-mail. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento anche solo per i pixel di tracciamento: in tal caso continuerete a ricevere le nostre e-mail prive di pixel, senza alcuna limitazione nella fruizione dei nostri servizi.
7-ter. **Utilizzo di pixel di tracciamento per finalità che non richiedono il consenso: (i) misurazione statistica del tasso complessivo di apertura delle campagne, in forma aggregata e anonima; (ii) sicurezza delle e-mail relative all'attivazione dell'account o alla modifica della password; (iii) verifica della ricezione delle comunicazioni di servizio che Clarins è tenuta a inviare, incluse quelle relative alla presente Privacy Policy.**	Il trattamento è consentito senza consenso ai sensi dell'art. 122, comma 1, del Codice Privacy, come indicato dal Garante per la protezione dei dati personali nelle Linee Guida del 17 aprile 2026. La base giuridica è, a seconda dei casi, il **legittimo interesse** di Clarins a garantire il corretto recapito delle e-mail e a contrastare lo spam (i), l'esecuzione del servizio da voi richiesto (ii) o l'adempimento di un **obbligo di legge** (iii). Per la misurazione statistica sono utilizzati pixel identici per tutti i destinatari di una stessa campagna e i dati tecnici correlati sono anonimizzati.
8. **Registrazione al Sito per accedere ai servizi riservati agli utenti registrati. Tramite la registrazione al Sito e la creazione di un account utente Lei può usufruire di un'esperienza cliente personalizzata, una visione unificata dei propri dati.**	La base giuridica del trattamento è la necessità di Clarins di **eseguire misure precontrattuali** adottate su richiesta dell'interessato. Il conferimento dei dati per la finalità di registrarsi al Sito è meramente facoltativo. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i dati in questione comporterà l'impossibilità di registrarsi al Sito. Vi ricordiamo che potete ugualmente effettuare ordini sul Sito senza essere registrati al Sito. Il trattamento dei vostri dati personali sarà principalmente effettuato con l'ausilio di mezzi automatizzati.
9. **Fornitura di servizi da voi richiesti quali Consulenze di bellezza live, servizio di "Virtual Try-On", funzione Trova un negozio.**	La base giuridica del trattamento è la necessità di Clarins di **eseguire misure precontrattuali** adottate su richiesta dell'interessato. Il conferimento dei dati per la finalità di fornitura di servizi è meramente facoltativo. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i dati in questione

	comporterà l'impossibilità di usufruire dei servizi da Lei richiesti.
10. **Fornitura del servizio "Skin Diag AI"**	Questo trattamento è necessario per permettere l'utilizzo dello strumento "Skin Diag AI", che analizza l'immagine del volto tramite intelligenza artificiale per rilevare alcuni parametri estetici della pelle (es. rughe, pori, pigmentazione, impurità). I risultati dell'analisi vengono messi a disposizione di Clarins che, unitamente alle risposte al questionario, li utilizza per elaborare un'analisi della pelle e proporre suggerimenti di prodotto personalizzati. La base giuridica del trattamento è il **consenso** dell'interessato. Il mancato assenso al trattamento dei dati comporterà l'impossibilità di usufruire del servizio "Skin Diag AI". Qualora l'utente scelga di conservare i risultati dell'analisi, questi saranno associati al proprio account utente, previa autenticazione, ed inviati anche all'indirizzo e-mail fornito. La base giuridica del trattamento è il **consenso** dell'interessato alla conservazione dei risultati. La mancata selezione dell'opzione di conservazione dei dati comporterà la cancellazione automatica dei risultati subito dopo l'elaborazione. Si precisa che l'analisi non ha valore medico e che Clarins non è un fornitore di assistenza sanitaria.
11. **Interazioni social quando voi condividete contenuti con noi sui social network, reagite ai nostri post e fornite la vostra opinione.**	Questo trattamento è realizzato previo vostro esplicito **consenso**. Il mancato assenso al trattamento dei dati comporterà l'impossibilità per voi di pubblicare sui social network dei contenuti utilizzando uno degli hashtag proposti da Clarins.
12. **Fornitura di pubblicità mirate e misurazione delle prestazioni delle campagne di affiliazione sul nostro Sito e su quelli dei nostri partner, inclusi i social media.**	La base giuridica del trattamento è il **consenso** dell'interessato a cookie non essenziali quali definiti nella Sezione 8 utilizzando lo strumento di gestione del consenso. Il mancato assenso al trattamento dei dati

Per ulteriori dettagli, fare riferimento alla Sezione 8.	comporterà l'impossibilità per Clarins di valutare l'efficacia della propria campagna di affiliazione.
13. **Consentire l'intervento di un operatore a seguito dell'interazione con il chatbot "Clara".**	Questo trattamento viene effettuato qualora, a seguito dell'interazione con il chatbot "Clara" basato su intelligenza artificiale, l'utente richieda l'intervento di un operatore del servizio clienti. In tale circostanza, sarà richiesto di indicare un indirizzo e-mail. Tale indirizzo, unitamente alla cronologia della conversazione, verrà raccolto e utilizzato esclusivamente per la gestione della richiesta di assistenza. Il conferimento è facoltativo, ma il vostro rifiuto comporterà l'impossibilità per l'operatore di prendere in carico la richiesta. La base giuridica del trattamento è il **legittimo interesse** di Clarins a garantire un'adeguata risposta alle richieste degli utenti. Questo legittimo interesse è equivalente all'interesse dell'utente a ricevere risposta alla richiesta di assistenza inviata a Clarins. Il chatbot "Clara" non è progettato per raccogliere o trattare dati personali, elabora unicamente le informazioni inserite dall'utente per finalità di assistenza. Si raccomanda pertanto di non inserire dati personali.
14. **Gestione ed elaborazione delle vostre richieste e/o reclami via e-mail e/o telefono anche al fine di miglioramento della qualità del servizio.**	Il conferimento è facoltativo, ma il vostro rifiuto comporterà l'impossibilità per Clarins di rispondere alle vostre richieste. La base giuridica del trattamento è il **legittimo interesse** di Clarins a rispondere alle richieste dell'utente. Questo legittimo interesse è equivalente all'interesse dell'utente a ricevere risposta alle comunicazioni inviate a Clarins. Le telefonate con il servizio clienti di Clarins possono essere registrate.
15. **Rilevamento e prevenzione delle frodi sul Sito.** **Le soluzioni di rilevamento delle frodi che utilizziamo possono essere automatizzate ma implicheranno l'intervento umano.**	La base giuridica del trattamento è il **legittimo interesse** di Clarins di prevenire e individuare le frodi. Questo legittimo interesse può ritenersi equivalente a quello dell'interessato di evitare

Quando utilizziamo soluzioni automatizzate di rilevamento delle frodi, trattiamo i dati personali allo scopo di identificare attività fraudolente o proteggere i pagamenti e prendere decisioni automatizzate al riguardo. La logica di tali processi decisionali automatizzati si basa sull'applicazione di regole e modelli di analisi delle frodi ai nostri processi aziendali finalizzati a determinare se un'azione è potenzialmente fraudolenta. Tale elaborazione può produrre effetti legali che interessano gli utenti o conseguenze significative analoghe, e nello specifico potremo rifiutare di stipulare contratti con gli utenti a seguito dell'analisi di decisioni automatizzate.	coinvolgimenti in frodi telematiche o di subirle.
16. **Gestione degli effetti indesiderati legati all'uso dei prodotti Clarins (Cosmetovigilanza), realizzazione di studi riguardanti la sicurezza d'uso dei nostri prodotti.**	La base giuridica del trattamento è l'obbligo di Clarins di eseguire il **contratto** con l'interessato oppure di adempiere ad **obblighi di legge**. Il conferimento dei dati per le finalità di Cosmetovigilanza è meramente facoltativo. Il vostro eventuale rifiuto di conferire i dati in questione comporterà l'impossibilità di effettuare Cosmetovigilanza da parte di Clarins. Il trattamento dei vostri dati per la finalità di Cosmetovigilanza potrebbe avere come oggetto dati particolari relativi alla salute ed eventuali vostre malattie cutanee. Qualora dovessero venire trattati tali dati particolari Clarins le richiederà un consenso esplicito.

Fermo quanto precede, resta inteso che Clarins potrà comunque utilizzare i vostri dati personali al solo fine di dare corretto adempimento agli obblighi previsti dalle leggi in vigore e agli obblighi derivanti dai rapporti contrattuali in essere tra voi e Clarins.

Dati conferiti nell'ambito del servizio "Usa un indirizzo diverso per la spedizione".

Sul Sito voi avete la possibilità di regalare uno o più prodotti e/o servizi ad una persona attraverso l'inserimento dei dati personali di volta in volta richiesti. Voi siete consapevoli che Clarins conserverà tali dati personali per il tempo strettamente necessario a documentare di avere dato corso alla vostra richiesta. Per usufruire di tale servizio voi dovete essere in grado di dimostrare, qualora richiesto da Clarins, di potere legittimamente utilizzare i dati personali dei vostri amici/contatti.

4- Comunichiamo i vostri dati?

Clarins non condivide mai i vostri dati personali con altre imprese ai fini di prospezione commerciale.

Per le finalità sopraelencate Clarins può comunicare i vostri dati personali a:

- dipendenti e/o collaboratori di Clarins. I nostri dipendenti e/o collaboratori potranno avere accesso ai dati personali degli utenti nell'ambito dello svolgimento delle loro mansioni;

- altre aziende del gruppo Clarins. Clarins è una società internazionale presente in numerosi Paesi, la cui sede principale è situata in Francia. I dati personali raccolti da Clarins sono destinati a Clarins Italia S.p.A. e sono suscettibili di condivisione con l'insieme delle società Clarins nella misura in cui questo si riveli necessario. In particolare, i vostri dati personali potrebbero essere condivisi con la capogruppo in Francia (Clarins SAS) e/o con le filiali in Clarins Group International SA in Svizzera O CGME Clarins Group (Middle-East) Ltd a Dubaï O Clarins Pte Ltd a Singapore. Ciascuna di queste società potrà inoltre trattare e utilizzare i dati personali degli interessati per le finalità indicate nella presente Privacy Policy;

- fornitori di servizi. I dati personali possono essere trasmessi a dei prestatori di servizi, scelti per la loro competenza e la loro affidabilità, che agiscono in nome e secondo le istruzioni di Clarins, in particolare per offrire dei servizi (elaborazione ed evasione degli ordini, consegna dei prodotti acquistati tramite il Sito, pagamenti on line dei prodotti acquistati tramite il Sito, gestione del rapporto con i clienti e delle attività di customer care, gestione degli hardware e software di Clarins o di cui quest'ultima si serve per l'erogazione dei propri servizi; manutenzione e sviluppo tecnico delle operazioni a premio, recensioni sui prodotti, servizio "Virtual Try-on", analitica, prevenzione dei tentativi di spam, gestione delle campagne digital e di affiliazione, invio di comunicazioni pubblicitarie per conto di Clarins, gestione della piattaforma di invio delle e-mail e dei relativi pixel di tracciamento etc.). Clarins autorizza questi prestatori di servizi ad utilizzare i vostri dati personali per i soli casi in cui ciò sia necessario a rendere dei servizi in nome della stessa o per rispettare delle esigenze legali. Clarins, in ogni caso, si impegna a svolgere controlli costanti sulla corretta e permanente protezione dei vostri dati personali.

- a tutti quei soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità) che hanno accesso ai dati personali in forza di provvedimenti normativi o amministrativi;

- a tutti quei soggetti pubblici e/o privati, persone fisiche e/o giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, Camere ed Uffici del Lavoro, ecc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi derivanti dalla legge;

- a fornitori di soluzioni di intelligenza artificiale generativa, dei cui sistemi Clarins si avvale per l'erogazione del servizio "Skin Diag AI". In particolare, Perfect Corp., sviluppatore della tecnologia "AI Skin Scanner";

- al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD o DPO).

I dati che vi riguardano non saranno diffusi, se non in forma anonima ed aggregata, per finalità statistiche o di ricerca.

5- Trasferiamo i vostri dati?

Alcuni dei nostri fornitori di servizi o aziende del gruppo Clarins possono trovarsi all'esterno dello Spazio Economico Europeo (SEE), anche in Paesi che non forniscono lo stesso livello di protezione dei dati del Paese di residenza degli interessati.

In particolare, i vostri dati personali potrebbero essere condivisi con le filiali di Clarins in Svizzera, Dubai e Singapore.

Con riferimento alla Svizzera, il trasferimento dei dati personali avviene sulla base della decisione della Commissione europea del Commissione europea del 26 luglio 2000 n. 2000/518/CE (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee L 215 del 25 agosto 2000 e L 115 del 25 aprile 2001). Con questa decisione la Commissione europea ha costatato che la Svizzera garantisce un livello adeguato di protezione dei dati personali trasferiti dall'Unione europea.

Con riferimento a Dubai, Singapore la Commissione europea non ha stabilito che il livello di protezione offerto in materia di tutela dei dati personali sia adeguato. Pertanto, voi prendete atto che il trasferimento dei dati personali presenti dei rischi dovuti alla mancanza di una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea e di garanzie adeguate. Inoltre, voi riconoscete e prendete atto che il trasferimento potrà in ogni caso avvenire ai sensi dell’art. 49 del GDPR in quanto il trasferimento dei vostri dati personali può essere necessario (i) per l’esecuzione di un contratto concluso con Clarins ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su vostra istanza; (ii) per la conclusione o l'esecuzione di un contratto stipulato tra Clarins e un'altra persona fisica o giuridica a vostro favore.

Per permettere la corretta funzionalità del Sito i vostri dati personali potranno essere trasferiti in U.S.A.. Con riferimento a questo Paese la Commissione europea non ha stabilito che il livello di protezione offerto in materia di tutela dei dati personali sia adeguato. Pertanto, voi prendete atto che il trasferimento dei dati personali presenti dei rischi dovuti alla mancanza di una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea e di garanzie adeguate. Clarins adotterà ogni misura contrattuale idonea per garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali.

Nel caso in cui i Paesi in cui vengano trasferiti i Suoi dati non fornisca lo stesso livello di protezione dei dati del suo paese di residenza, ci assicureremo che:

- forniate il vostro previo consenso esplicito e non equivoco a trasmettere i vostri dati personali a questi soggetti terzi;
- concluderemo degli accordi di trasferimento dei dati personali che si conformino come minimo alle Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea;
- rispetteremo le regole interne di impresa (BCR) approvate dalle autorità competenti.

In aggiunta, ove necessario, abbiamo implementato misure supplementari (contrattuali, tecniche od organizzative) per garantire la validità del trasferimento.

6- Come vengono trattati e protetti i vostri dati personali?

Il trattamento dei vostri dati personali sarà principalmente effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, secondo le modalità e con gli strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza in conformità al GDPR.

Le informazioni acquisite e le modalità del trattamento saranno pertinenti e non eccedenti rispetto alla tipologia dei servizi resi. I dati saranno altresì gestiti e protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo.

Clarins mette in atto delle misure tecniche ed organizzative appropriate, con riguardo alla natura dei dati e dei rischi che il loro trattamento comporta, al fine di preservare la sicurezza e la riservatezza dei vostri dati personali e, in particolare, per impedire che questi siano travisati, danneggiati o che dei terzi non autorizzati vi abbiano accesso.

Queste misure possono comprendere delle pratiche come un accesso limitato ai dati da parte del personale dei servizi abilitati ad accedervi in ragione delle loro funzioni, delle garanzie contrattuali in caso di ricorso a prestatore di servizi esterno, di analisi di impatto sulla privacy, di controlli regolari delle nostre procedure inerenti al rispetto della privacy e/o delle misure di sicurezza fisiche e/o logistiche (accessi sicuri, procedure di autenticazione, copie di backup, software antivirus, firewall, pseudonimizzazione, crittografia, ecc.).

7- Qual è la nostra politica sui minori?

Il Sito non è rivolto a soggetti di età inferiore a 18 anni e/o a soggetti che non abbiano raggiunto la maggiore età legale in base alla legislazione di volta in volta applicabile (Minore).

Clarins non raccoglie né effettua consapevolmente trattamenti di dati personali relativi al Minore. Nell'ipotesi in cui venisse a conoscenza della raccolta di dati personali di Minori senza preventiva autorizzazione del soggetto titolare della responsabilità genitoriale, Clarins prenderà tutte le misure appropriate al fine di cancellare tali dati personali dai propri server e/o da quelli dei suoi prestatori di servizi esterni.

8- Qual è la politica di Clarins inerente ai cookies e ai pixel di tracciamento nelle e-mail?

Per saperne di più sulla politica di Clarins in materia di cookies, siete invitati a consultare la pagina relativa all'informativa in materia di cookies.

Per cookie o altri tracker (ad es. pixel tag o identificativi univoci, ecc.) si intendono tutti i meccanismi volti a memorizzare informazioni sul vostro dispositivo o ad accedere a informazioni già memorizzate sul vostro dispositivo.

Quando visitate il nostro Sito per la prima volta, vi informiamo sullo scopo dei cookie utilizzati e sull'identità dei nostri partner, in modo che possiate prendere una decisione informata al riguardo.

Chiediamo il vostro consenso prima di rilasciare i cookie sul vostro dispositivo, tranne quando il loro unico scopo è quello di consentire l'uso del nostro Sito o quando sono strettamente necessari per fornire un servizio espressamente da voi richiesto.

I cookie sono utilizzati principalmente sul nostro Sito per:

- analizzare la vostra navigazione, misurare l'audience del nostro Sito e migliorare la qualità dei nostri servizi;
- visualizzare pubblicità personalizzata in base alla vostra navigazione e al vostro profilo;
- personalizzare i contenuti editoriali del nostro Sito in base al vostro utilizzo o personalizzare la visualizzazione dei nostri prodotti e servizi in base alle abitudini di navigazione associate al vostro dispositivo;
- abilitare funzionalità aggiuntive sul nostro Sito (chat della comunità, valutazioni e recensioni, ecc.);
- monitorare e prevenire attività fraudolente, correggere errori e garantire la sicurezza del nostro sito.

Potete modificare le vostre preferenze in qualsiasi momento:

- il nostro strumento di gestione del consenso vi permette di dare o ritirare il vostro consenso in modo indipendente e specifico per ogni scopo distinto;
- potete trovare informazioni su come modificare le vostre preferenze di tracciamento nel menu di aiuto del vostro browser;
- la piattaforma europea Youronlinechoices consente di rifiutare o accettare i cookie utilizzati dagli operatori nella pubblicità digitale che fanno pare della European Digital Advertising Alliance.

La disattivazione dei cookie non impedirà la visualizzazione di annunci pubblicitari sul dispositivo dell'utente. Diversamente bloccherà le tecnologie che ci permettono di adattare gli annunci alle vostre abitudini di navigazione e ai vostri interessi.

Desideriamo inoltre ricordarvi che le vostre impostazioni potrebbero compromettere il funzionamento di tutti o parte dei nostri servizi. Se cancellate tutti i cookie memorizzati sul vostro dispositivo (tramite il vostro browser), noi - o i nostri partner - non saremo più in grado di conservare le vostre preferenze.

Per impostazione predefinita, conserviamo le vostre scelte (sia il consenso che la rinuncia) per un periodo di 6 mesi.

[...]

Pixel di tracciamento nelle e-mail

Alcune delle e-mail che vi inviamo contengono pixel di tracciamento: immagini di dimensioni minime, generalmente invisibili, ospitate sui server di Clarins o dei suoi fornitori, che il vostro programma di posta scarica quando aprite il messaggio, su qualsiasi dispositivo. Il caricamento del pixel ci consente di rilevare se e quando l'e-mail è stata aperta, il numero di aperture, il tipo di dispositivo e di programma di posta utilizzato e l'indirizzo IP, dal quale può desumersi una localizzazione approssimativa. I pixel non consentono di accedere al contenuto della vostra casella di posta né ad altre e-mail.

Previo vostro consenso, utilizziamo i pixel di tracciamento per: personalizzare i contenuti delle comunicazioni commerciali; adattarne la frequenza e il canale di invio; misurare le prestazioni delle campagne di marketing; interrompere l'invio delle comunicazioni in caso di prolungata assenza di aperture (v. Sezione 10). Come consentito dalle Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali del 17 aprile 2026, il consenso all'utilizzo dei pixel è ricompreso nel consenso alla ricezione delle comunicazioni commerciali via e-mail.

Il vostro consenso non è richiesto quando il pixel è utilizzato esclusivamente per le finalità indicate al punto 7-ter della Sezione 3 (misurazione statistica aggregata e anonima, sicurezza delle e-mail relative all'account, verifica della ricezione di comunicazioni di servizio dovute).

Potete revocare il consenso in qualsiasi momento, scegliendo tra due opzioni:

- per non ricevere più le nostre comunicazioni commerciali via e-mail, cliccando sul link "Cancellati" presente in ciascuna e-mail;

- per continuare a ricevere le nostre e-mail senza pixel di tracciamento, cliccando sul link "Gestisci preferenze tracciamento" presente in fondo a ciascuna e-mail oppure scrivendo a privacy.clarinsitalia@clarins.com.

Il rifiuto dei pixel non comporta alcuna limitazione: continuerete a ricevere le nostre comunicazioni, prive di pixel di tracciamento. La vostra scelta viene registrata e resta valida finché non deciderete di modificarla.

Le nostre e-mail possono inoltre contenere link tracciati, che ci consentono di rilevare il clic su un collegamento verso il nostro Sito per determinare la data dell'ultima interazione e misurare le prestazioni delle campagne. Il clic viene rilevato anche se avete scelto di ricevere le e-mail senza pixel di tracciamento.

Potranno comparire notifiche push sul vostro browser, previo vostro consenso. È possibile disattivare queste notifiche in qualsiasi momento modificando le impostazioni del browser. Per ulteriori informazioni, consultare le nostre FAQ

9- Come sono gestiti i contenuti che pubblicate sui social network utilizzando gli hashtag proposti da Clarins?

Potete scegliere di utilizzare gli hashtag proposti da Clarins per contrassegnare i vostri contenuti sui social network quali Instagram, Facebook o TikTok.

Utilizzando questi hashtag, riconoscete e consentite che i vostri contenuti possano apparire sul nostro sito ed essere utilizzati per rinviare ai nostri prodotti o servizi.

Vi ricordiamo che le informazioni che rendete pubbliche sui social network possono essere consultate, utilizzate e salvate da altre persone in tutto il mondo, ed in particolare in Paesi sprovvisti di normative che possano garantire una protezione adeguata delle vostre informazioni personali, come quelle stabilite nel vostro Paese di residenza.

Vi ricordiamo, inoltre, che quando pubblicate dei contenuti utilizzando uno degli hashtag proposti da Clarins, il vostro utilizzo dei social network è sottoposto esclusivamente dalle condizioni generali di detti social network. Vi invitiamo, pertanto, a prenderne visione e a farvi riferimento regolarmente.

Se doveste desiderare che uno dei vostri contenuti non compaia più sul nostro sito, vogliate cancellarlo dal social network stesso, o rimuovete l'hashtag utilizzato.

10- Per quanto tempo sono conservati i vostri dati personali?

Clarins provvede affinché la conservazione dei vostri dati personali non ecceda la durata necessaria alle finalità menzionate nella presente informativa sulla privacy o conformemente a quanto previsto dalle leggi applicabili.

In via generale:

- Per **finalità di marketing e di profilazione**, fino alla eventuale revoca del consenso. I dati personali da voi eventualmente conferiti per finalità di marketing e di profilazione saranno conservati per tre anni a partire dalla data dell'ultimo vostro acquisto sul Sito e/o dalla vostra ultima interazione, di cui si abbia evidenza, con l'e-mail inviata per finalità di marketing o di profilazione (es. click e apertura), salvo precedente revoca del consenso. Al termine del sopra indicato periodo di conservazione, vi è la possibilità che Clarins vi contatti al fine di domandarvi se desidera continuare a ricevere comunicazioni commerciali da parte di Clarins. In assenza di risposta positiva ed esplicita da parte vostra, i dati personali che vi riguardano saranno cancellati o archiviati conformemente alla normativa in vigore. Clarins si riserva la facoltà di cessare l'invio di comunicazioni a fini di marketing e profilazione qualora non abbiate aperto alcuna di tali comunicazioni provenienti da Clarins negli ultimi 8 mesi. Per chi ha scelto di ricevere le e-mail senza pixel di tracciamento l'apertura non viene più rilevata: in tal caso si tiene conto delle aperture rilevate in precedenza e degli altri elementi di interazione disponibili, come i clic;
- I dati relativi all'apertura delle e-mail rilevati tramite pixel di tracciamento sono conservati per 6 mesi dalla rilevazione; in caso di revoca del consenso ai pixel non sono più utilizzati per le finalità indicate nella Sezione 8;
- I **dati bancari** sono cancellati una volta conclusasi la transazione, o conservati a fini di prova conformemente alle disposizioni in vigore. Previo vostro esplicito consenso, questi dati possono essere conservati sino alla scadenza della carta di credito. Il vostro numero di CVV non viene mai conservato;
- I **dati necessari alla realizzazione di indagini di mercato** possono essere conservati fino a tre anni;
- Per la finalità di **customer care**, i dati verranno cancellati una volta completato il servizio di assistenza;
- Per quanto riguarda i dati trattati in relazione all'uso della **chat** disponibile sul nostro sito web, i dati e i metadati relativi alle conversazioni vengono eliminati quando termina l'uso della chat, a meno che gli scambi intercorsi non abbiano riguardato tematiche che richiedono la conservazione di tali dati come indicato nel presente articolo;

- Per quanto riguarda l'interazione con il **chatbot "Clara"**, qualora l'utente richieda l'intervento di un operatore del servizio clienti, l'indirizzo e-mail e la cronologia della conversazione verranno conservati per un periodo massimo di 30 giorni, esclusivamente per il tempo necessario alla gestione della richiesta di assistenza. Le conversazioni senza intervento di un operatore sono archiviate con le stesse modalità, senza raccolta dell'indirizzo e-mail. Decorso tale termine, i dati saranno anonimizzati e archiviati in forma aggregata all'interno della piattaforma di monitoraggio per finalità statistiche e di miglioramento del servizio;
- Quando si utilizza la funzione "**Virtual Try On**" sul nostro Sito, le foto a noi inviate vengono conservate per un massimo di 24 ore e vengono successivamente eliminate. Se si desidera utilizzare nuovamente il "Virtual Try On", si dovranno scattare nuove foto;
- Quando si utilizza la funzione "**Skin Diag AI**" sul nostro Sito, le fotografie e le risposte al questionario vengono trattate esclusivamente per consentire l'analisi della pelle e sono cancellate automaticamente subito dopo l'elaborazione. Nel caso in cui venga richiesta la conservazione, soltanto i risultati dell'analisi saranno salvati, associati all'account utente e resi disponibili per successive consultazioni fino a richiesta di cancellazione o fino alla disiscrizione al Sito;
- Le **registrazioni delle conversazioni telefoniche** effettuate al fine di rispondere alle richieste dell'utente sono conservate per la durata necessaria a detta finalità nel limite massimo di 6 mesi;
- I dati personali la voi conferiti al momento della **registrazione al Sito** saranno conservati e trattati fino alla disiscrizione al Sito;
- I dati personali la voi conferiti al momento dell'adesione al **programma "Club Clarins"** saranno conservati per tre anni a partire dalla data dell'ultima vostra azione che accredita punti ai sensi del programma "Club Clarins" di cui si abbia evidenza, salvo precedente disiscrizione al programma "Club Clarins". In ogni caso i vostri dati potranno essere conservati per un periodo non superiore a dieci anni, dal conferimento, per assolvere a obblighi di legge o per dimostrare il corretto adempimento degli obblighi precontrattuali sorti dal programma "Club Clarins";
- Per la finalità di **eseguire il contratto di vendita**, i dati verranno conservati per 10 anni dalla data di ricezione dell'ordine di acquisto online e/o di prenotazione di un servizio sul Sito;
- Come previsto dall'articolo 2220 del codice civile, le fatture, così come tutte le **scritture contabili** in generale, vengono conservate per un periodo minimo di dieci anni dalla data di registrazione, così da poter essere presentate in caso di controllo;
- Per finalità di **difesa in giudizio**, sino al passaggio in giudicato della sentenza;
- I vostri dati personali saranno conservati per il solo tempo necessario a garantire la corretta **prestazione dei servizi** offerti tramite il Sito.
- Per finalità di **adempiere alla normativa**, per il tempo a tal fine necessario.

11- Quali sono i vostri diritti riguardo i vostri dati personali e come potete contattarci?

Tutti i soggetti interessati dispongono dei seguenti diritti:

- **Diritto di accesso**: Gli utenti hanno il diritto di chiederci di confermare il trattamento dei propri dati personali e, in tal caso, ricevere informazioni sulle caratteristiche del trattamento, sull'accesso a tali dati e su come richiederne una copia.

- **Diritto di rettifica**: È possibile richiedere la correzione o il completamento dei dati personali qualora risultino errati o incompleti.
- **Diritto di cancellazione**: È possibile richiedere la cancellazione dei propri dati personali nei seguenti casi:
    - quando non sono più necessari per le finalità per le quali sono stati raccolti;
    - quando è stato revocato il proprio consenso;
    - a seguito dell'esercizio del diritto di opposizione;
    - quando i dati personali sono stati trattati illegalmente, o
    - per conformarsi a obblighi legali.

Non siamo obbligati a conformarci alla richiesta di cancellazione dei dati personali, in particolare se il trattamento è necessario per la conformità a obblighi legali o per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di azioni legali.

- **Diritto di limitazione del trattamento**: È possibile richiedere di limitare il trattamento dei propri dati personali (ovvero di conservarli senza utilizzarli) quando:
    - vi è incertezza sull'accuratezza dei dati;
    - il trattamento è illecito ma non si desidera che i dati siano eliminati;
    - è comunque necessario per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di azioni legali;
    - verifichiamo l'esistenza di validi motivi in relazione all'esercizio del diritto di opposizione da parte dell'utente.

Potremo continuare a utilizzare i dati personali a seguito di una richiesta di limitazione:

    - con il consenso dell'utente;
    - per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di azioni legali, o
    - per proteggere i diritti di un'altra persona fisica o giuridica.

- **Diritto di portabilità dei dati**: Gli utenti potranno richiedere di ricevere da noi i dati personali che li riguardano in un formato strutturato, comunemente utilizzato e leggibile da macchina, oppure potranno richiedere che vengano trasmessi direttamente a un altro responsabile del trattamento, ma solo se il trattamento si basa sul consenso o sull'esecuzione di un contratto con gli utenti e il trattamento è automatizzato.

- **Diritto di revoca del consenso**: È possibile revocare in qualunque momento il proprio consenso al trattamento dei dati personali nel caso in cui tale trattamento si basi sul consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso ed effettuato prima della revoca del consenso.

Per quanto riguarda la finalità di marketing e di profilazione, è possibile revocare il consenso all'attività di trattamento modificando in qualsiasi momento le preferenze nel proprio account, contattandoci all'indirizzo sotto riportato o con le seguenti modalità:

- Per le e-mail: seguendo il link "Cancellati" contenuto in ciascuna delle nostre e-mail.
- Per i soli pixel di tracciamento nelle e-mail: seguendo il link "Gestisci preferenze tracciamento" contenuto in ciascuna delle nostre e-mail; continuerete a ricevere le nostre e-mail prive di pixel di tracciamento.
- Per le telefonate: indicando alla persona che ha effettuato la chiamata che ci si oppone al trattamento dei dati personali.
- Per gli SMS: rispondendo "STOP" a uno dei nostri SMS.

- **Diritto di opposizione al trattamento** nel caso in cui quest'ultimo si basi sul legittimo interesse a trattare i dati. In caso di opposizione, dovremo interrompere il trattamento a meno che non sia possibile dimostrare motivi legittimi per il trattamento che prevalgono su interessi, diritti e libertà degli utenti o laddove sia necessario trattare i dati per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di azioni legali.
- **Decisioni automatizzate**: Gli utenti hanno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del responsabile del trattamento, di esprimere il proprio punto di vista e di contestare la decisione.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta rivolta senza formalità ai contatti di seguito indicati:

- Contattando il nostro Servizio Clienti attraverso il form al seguente link https://www.clarins.it/servizio-consumatori;
- A mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo privacy.clarinsitalia@clarins.com;
- A mezzo posta ordinaria scrivendo all'indirizzo CLARINS Italia S.p.A., Via della Guastalla 2 – 20122 Milano (MI)

Verrete debitamente informati delle misure adottate in seguito alla vostra richiesta nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro un termine di un (1) mese a partire dalla data di ricezione della stessa. Tuttavia, Clarins si riserva la facoltà di non dare seguito alle richieste manifestamente infondate e/o eccessive.

Conformemente alla normativa applicabile, potrete **presentare reclamo** presso l'autorità di controllo competente in materia di protezione dei dati personali o presentare ricorso in caso di utilizzo in maniera inopportuna dei dati.

L'autorità competente in Italia è la seguente:

- Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, n. 11, 00186 Roma - www.garanteprivacy.it

Per tutte le domande inerenti alla presente informativa sulla privacy, vi invitiamo a contattare il nostro Data Protection Officer (DPO) a mezzo e-mail scrivendo all'indirizzo dpo.it@clarins.com