

Privacy policy

La presente Privacy Policy è stata aggiornata in data 09/11/2020.

1- Introduzione

Clarins dà grande importanza alla tutela della privacy dell'utente ed ai suoi obblighi in base alle normative in vigore.

La presente Privacy Policy permette di comprendere in modo migliore i principi della tutela dei dati applicati da Clarins. Vi invitiamo a prenderne visione prima di fornire i vostri dati personali.

Clarins Italia S.p.A., la cui sede legale è sita alla via G. di Vittorio n. 13 – 40055 Villanova di Castenaso (BO) e, in alcuni casi, Clarins SAS la cui sede legale è sita al 9 rue du Commandant Pilot - 92200 Neuilly-sur-Seine (Francia), sono responsabili del trattamento dati del sito web www.clarins.it.

La presente Privacy Policy può essere aggiornata in qualsiasi momento da parte di Clarins. La data della revisione più recente apparirà su questa pagina. Vi consigliamo di farvi riferimento regolarmente.

Si prega di notare che utilizzando il sito web <http://www.clarins.it>, autorizzate Clarins a raccogliere, registrare, organizzare, salvare, usare e/o trasferire i vostri dati personali in base alla presente Privacy Policy.

2- QUANDO RACCOGLIAMO I VOSTRI DATI PERSONALI?

Raccogliamo i vostri dati personali quando:

- visitate il nostro sito web;
- create un account sul nostro sito web;
- effettuate un acquisto o una prenotazione sul nostro sito web o presso uno dei nostri punti vendita autorizzati, appartenenti alla nostra rete di distribuzione;
- vi iscrivetevi alla nostra Newsletter;
- aderite ad uno dei nostri programmi fedeltà e/o al programma Club Clarins;
- partecipate ad operazioni speciali, in particolare a concorsi ed operazioni a premi, a test di prodotti, sondaggi cliente o ricerche di mercato;
- condividete contenuti sui social network quali Instagram, Facebook, Pinterest o Twitter utilizzando l'hashtag #clarins o altri hashtag da noi proposti;
- venite a trovarci presso una delle nostre SPA o in alcuni dei punti vendita autorizzati della rete di distribuzione selettiva Clarins;
- ci contattate, in particolare quando contattate telefonicamente o presentate una richiesta o un reclamo al nostro Servizio Clienti, quando valutate o recensite i nostri prodotti e/o servizi o quando chattate con altri visitatori del sito in tempo reale;

- avete prestato il consenso affinché soggetti terzi ci trasmettano i vostri dati personali.

3- QUALI SONO I DATI PERSONALI CHE RACCOGLIAMO?

Clarins Italia S.p.A. 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 il/i vostro/i nome/i, cognome/i, il vostro indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, nome utente e password, la vostra data di nascita o la vostra età;
- dati inerenti alla vostra identità, in particolare il/i vostro/i nome/i, cognome/i, il vostro indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail, nome utente e password, la vostra data di nascita o la vostra età;
- dati inerenti al monitoraggio della relazione commerciale, in particolare il vostro numero d'ordine, la vostra attività su Internet, 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 ad uno dei nostri programmi di fidelizzazione;
- dati di contenuti (foto, video, commenti, etc.);
- dati di benessere (preoccupazioni di bellezza, tipo di pelle, sensibilità cutanea, controindicazioni, etc.) previo vostro esplicito consenso, in particolare ai fini di Cosmetovigilanza o nell'ambito di richiesta di una prescrizione di bellezza Clarins o di un trattamento Clarins in una delle nostre SPA;
- dati inerenti ai vostri account sui diversi social network (nome utente, informazioni su didascalie, posizione, etc.), upload e post qualora pubblicate dei contenuti od utilizzate l'hashtag #clarins o altri hashtag che proponiamo su alcuni social network;
- dati inerenti all'ascolto ed alla registrazione delle vostre conversazioni telefoniche con il nostro Servizio Clienti, al fine di fornirvi la migliore qualità di tale servizio, in particolare per le esigenze di formazione e di valutazione dei nostri dipendenti e/o di quelli del nostro responsabile incaricato della gestione del Servizio Clienti;
- dati tecnici, in particolare il vostro indirizzo IP o informazioni di navigazione inerenti al vostro terminale;
- 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.

4- PERCHÉ RACCOGLIAMO I VOSTRI DATI PERSONALI?

Clarins Italia S.p.A. raccoglie i vostri dati personali per tutte o parte delle seguenti finalità:

- Gestione del sito web e miglioramento della qualità del servizio. Questo trattamento è necessario ai fini dell'interesse legittimo sopramenzionato;

- Gestione dei vostri ordini (ordini, spedizioni, fatture, servizio post-vendita, etc.). Questi trattamenti sono necessari per la corretta esecuzione di un contratto del quale siete parte contraente;
- Gestione del rapporto con i clienti (CRM), in particolare per aiutarci a conoscervi meglio ed a fornirvi offerte personalizzate sui nostri prodotti e servizi (in particolare tramite e-mail, tramite SMS, sui social network ovvero tramite altri servizi e permettendovi la visualizzazione di inserti pubblicitari mirati sui siti web e sui social network), per gestire la vostra adesione ai nostri programmi fedeltà e/o al programma Club Clarins e farvi approfittare dei vantaggi accumulati, per analizzare ed anticipare il mercato al fine di adeguarvi i nostri prodotti e servizi e rispondere al meglio alle vostre necessità. A tale scopo, Clarins Italia S.p.A. potrà effettuare delle operazioni di profilazione basate sulle vostre abitudini, preferenze e comportamenti di acquisto, analizzare la vostra navigazione e le vostre richieste sul sito o compiere altre azioni atte a definire al meglio la banca dati Clarins. Ad esempio, potremmo utilizzare le funzioni di re-targeting e importare da Facebook una lista recanti dati criptati (e-mail o numeri di telefono) per identificare utenti che hanno già un'interazione con i nostri brand e/o potrebbero essere interessati ai nostri prodotti e servizi per eventualmente proporgli pubblicità personalizzate sui social network. La creazione di un account ci consente di personalizzare la vostra esperienza come clienti ma vi ricordiamo che potete ugualmente effettuare ordini sul nostro sito senza registrarvi. Questi trattamenti sono realizzati previo vostro esplicito consenso e/o necessari ai fini degli interessi legittimi sopramenzionati;
- Allocazione di una pubblicità di una particolare operazione commerciale per la realizzazione di campagne di affiliazione. Questo trattamento è necessario ai fini degli interessi legittimi sopramenzionati;
- Interazione sociale. Questo trattamento è realizzato previo vostro esplicito consenso;
- Eventualmente, prevenzione e individuazione delle frodi, prevenzione, gestione e monitoraggio degli insoluti, delle infrazioni constatate sui luoghi di vendita e dei contenziosi. Le soluzioni di individuazione delle frodi che utilizziamo potrebbero essere interamente automatizzate od implicare l'intervento dell'uomo. Nel caso di utilizzo di soluzioni di rilevamento automatico delle frodi i vostri dati personali saranno trattati per identificare le attività fraudolente, per garantire il pagamento e per prendere decisioni automatizzate. Il procedimento decisionale automatizzato si basa sull'applicazione di analisi e modelli aziendali finalizzati a determinare se un'azione è potenzialmente fraudolenta. Questa elaborazione può produrre effetti legali nei vostri confronti o influire in modo significativo su di voi e, in particolare, CLARINS Italia S.p.A. potrebbe rifiutarsi di stipulare un contratto con voi. Vi informiamo che utilizziamo anche reCAPTCHA, un servizio fornito da Google per proteggere il nostro sito dai tentativi di spam ed abusi. Per avere informazioni su come Google utilizzi i dati raccolti attraverso reCAPTCHA, vi invitiamo a prendere visione della sezione Privacy e Termini di Google. Questi trattamenti sono necessari ai fini dell'interesse legittimo sopramenzionato;
- Gestione delle vostre richieste (esempi, consigli, partecipazione a un'attività promozionale, reclami, diritto di accesso, correzioni, opposizione e rimozione, etc.). Questo trattamento è realizzato previo vostro consenso o necessario ai fini degli interessi legittimi sopramenzionati;
- Per tutte le altre finalità previste dalle normative in vigore e/o qualora vi sia la necessità di contattarvi.

5-Per tutte le altre finalità previste dalle normative in vigore e/o qualora vi sia la necessità di contattarvi.

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

Clarins è una società internazionale presente in numerosi Paesi, la cui sede principale è situata in Francia. I dati personali da noi raccolti 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 nostra capogruppo in Francia e/o con le nostre filiali in Australia, Austria, Belgio, Canada, Cina, Corea del Sud, Dubai, Francia, Germania, Giappone, Hong-Kong, Irlanda, Lussemburgo, Malesia, Messico, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Russia, Singapore, Spagna, Stati Uniti, Sud Africa, Svizzera, Taiwan.

I dati personali possono ugualmente 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 Italia S.p.A., in particolare per offrirvi dei servizi (elaborazione ed esecuzione degli ordini, pagamenti sicuri, gestione del rapporto con i clienti, manutenzione e sviluppo tecnico delle operazioni, valutazioni e recensioni, analitica, prevenzione dei tentativi di spam, gestione delle campagne digital e di affiliazione, etc.). CLARINS Italia S.p.A. autorizza questi prestatori di servizi ad utilizzare i vostri dati personali per i soli casi in cui ciò sia necessario a rendervi dei servizi in nome della stessa o per rispettare delle esigenze legali. CLARINS Italia S.p.A., in ogni caso, si impegna a svolgere controlli costanti sulla corretta e permanente protezione dei vostri dati personali.

I dati personali possono ugualmente 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 Italia S.p.A., in particolare per offrirvi dei servizi (elaborazione ed esecuzione degli ordini, pagamenti sicuri, gestione del rapporto con i clienti, manutenzione e sviluppo tecnico delle operazioni, valutazioni e recensioni, analitica, prevenzione dei tentativi di spam, gestione delle campagne digital e di affiliazione, etc.). CLARINS Italia S.p.A. autorizza questi prestatori di servizi ad utilizzare i vostri dati personali per i soli casi in cui ciò sia necessario a rendervi dei servizi in nome della stessa o per rispettare delle esigenze legali. CLARINS Italia S.p.A., in ogni caso, si impegna a svolgere controlli costanti sulla corretta e permanente protezione dei vostri dati personali.

- Richiedere il vostro previo consenso esplicito e non equivoco a trasmettere i vostri dati personali a questi soggetti terzi;
- Concludere degli accordi di trasferimento dei dati personali che si conformino come minimo alle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea;
- Conformarsi a regole interne di impresa (BCR) approvate dalle autorità competenti.

Infine, Clarins Italia S.p.A. può essere portata a trasmettere i vostri dati personali alle autorità competenti, se ciò dovesse essere imposto dalla legge o in sede di indagini e conformemente alla normativa applicabile.

6- COME VENGONO PROTETTI I VOSTRI DATI PERSONALI?

Clarins Italia S.p.A. 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 etc.).

7- QUAL È LA NOSTRA POLITICA SUI MINORI?

Il sito web www.clarins.com non è destinato ai minori.

Clarins Italia S.p.A. non raccoglie né effettua trattamenti con cognizione di causa dei dati personali relativi a dei minorenni. Nell'ipotesi in cui venisse a conoscenza della raccolta di dati personali di minori senza preventiva autorizzazione del soggetto titolare della responsabilità genitoriale, Clarins Italia S.p.A. 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 ITALIA INERENTE AI COOKIES?

Per saperne di più sulla politica di CLARINS Italia S.p.A. in materia di cookies, siete invitati a consultare la pagina relativa alle condizioni generali in materia di cookies.

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, Pinterest o Twitter.

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 Italia S.p.A. 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:

- - I dati cliente/prospect saranno conservati per tre anni a partire dalla data di inserimento o dall'ultimo contatto o dalla fine del rapporto commerciale, a meno che non esercitate i diritti di cancellazione e/o di opposizione. Al termine di questo periodo di tre anni, vi è la possibilità che Clarins Italia S.p.A. riprenda i contatti con voi al fine di sapere se desiderate continuare a ricevere comunicazioni commerciali. 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;
- - I dati personali richiesti all'adesione ai nostri programmi fedeltà e/o al programma Club Clarins saranno conservati e trattati fino al termine di adesione ai programmi;
- - 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 inerenti ai documenti di identità potrebbero essere conservati per un periodo di un anno, nel caso in cui decidiate di esercitare i vostri diritti.
- - I dati che permettono di comprovare un diritto o un contratto, o che sono conservati in conformità di un obbligo legale, vengono archiviati conformemente alla normativa in vigore;
- - Le informazioni inerenti all'ascolto ed alla registrazione delle conversazioni telefoniche ai fini di miglioramento della qualità del Servizio Clienti sono conservate per la durata necessaria a detta finalità nel limite massimo di sei mesi.

11- QUALI SONO I VOSTRI DIRITTI RIGUARDO I VOSTRI DATI PERSONALI E COME POTETE CONTATTARCI?

Se ci comunicate il vostro indirizzo e-mail, il vostro numero di telefono e/o il vostro indirizzo, potreste ricevere lettere, chiamate o messaggi periodici da parte nostra inerenti ai nostri prodotti, servizi o eventi imminenti. Potete cancellare la vostra sottoscrizione alle nostre mailing list in qualunque momento contattandoci all'indirizzo di seguito o cliccando sull'apposito link che troverete in calce ad ogni nostra e-mail. Potete ugualmente modificare in qualunque momento le vostre preferenze sul vostro profilo personale. Se non desiderate

essere oggetto di profilazione a mezzo telefonico vi ricordiamo che, in applicazione del D.P.R. n. 178 del 2010, potete iscrivervi gratuitamente al Registro Pubblico delle Opposizioni.

Conformemente alla normativa applicabile, tutti i soggetti interessati dispongono del diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di portabilità delle informazioni che li riguardano, così come del diritto di opposizione e di limitazione del trattamento dei dati. Potete, inoltre, revocare in qualunque momento il vostro consenso al trattamento dei dati personali. Per esercitare i diritti sopramenzionati, dovrete inviarci apposita richiesta da voi firmata, dimostrando la vostra identità:

- - Contattando il nostro Servizio Clienti attraverso il formulario che trovate al seguente link <http://www.clarins.it/scrivici>;
- - A mezzo posta elettronica scrivendo all'indirizzo privacy.clarinsitalia@clarins.com;
- - A mezzo posta ordinaria scrivendo all'indirizzo
CLARINS Italia S.p.A.
Via G. Di Vittorio n. 13
40055 Villanova di Castenaso (BO)

Verrete debitamente informati delle misure adottate in seguito alla vostra richiesta nei migliori tempi possibili e, in ogni caso, entro un termine di un mese a partire dalla data di ricezione della stessa. Tuttavia, CLARINS Italia S.p.A. 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 della privacy o presentare ricorso giurisdizionale in caso di abuso nel trattamento dei vostri dati.

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

