

## **Annexe 3**

« Information en matière de protection des données à caractère personnel du Programme de Fidélité Carrefour »

### **1 - Qui traite vos données à caractère personnel ?**

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez lors de l'inscription au programme de fidélité sont collectées et traitées par la société Carrefour France, SAS au capital de 1 994 899 667,21 euros dont le siège social se situe ZI Route de Paris, 14100 Mondeville, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Caen sous le numéro 672 050 085 qui est responsable du traitement au sens de la réglementation en matière de protection des données personnelles.

### **2 - Quels sont les autres acteurs ?**

La société Carrefour France développe, pour l'animation de ce programme, des partenariats internes et externes (avec des sociétés tierces, telles que les fournisseurs de produits vendus dans les magasins sous enseigne Carrefour). Grâce aux accords avec nos partenaires et suivant les conditions définies par le programme de fidélité, vous pourrez utiliser votre carte de fidélité auprès de nos partenaires par exemple pour collecter des avantages de fidélité, utiliser votre cagnotte fidélité ou être destinataires d'offres ou d'informations personnalisées via différents supports de communication portant notamment sur les produits présents dans les magasins ou les sites internet participants.

La société Carrefour France et les partenaires du programme de fidélité utilisent les services d'un tiers sécurisé pour recouper les données qu'ils détiennent vous concernant afin d'obtenir des informations plus précises sur les titulaires de la carte Carrefour, établir une segmentation selon le profil du client et permettre l'envoi d'avantages et offres personnalisés proposés par la société Carrefour France les partenaires.

A cette occasion, les partenaires du programme de fidélité n'accèdent à aucune donnée à caractère personnel directement identifiante des titulaires de la carte Carrefour. En effet, chaque titulaire de la carte Carrefour est rattaché à un identifiant permettant de masquer son identité. L'objectif du programme de fidélité est d'être le plus proche de vous, en vous permettant de bénéficier d'offres ou d'informations personnalisées, dans le respect de votre vie privée, via les modes de communication actuels utilisés par les clients Carrefour (sites internet, applications, réseaux sociaux, bannières publicitaires diffusées sur nos sites ou des sites tiers) et de déterminer l'impact des campagnes publicitaires dont les titulaires de la carte Carrefour peuvent être destinataires.

La société Carrefour France qui propose le programme de fidélité est seule responsable du traitement concernant les traitements nécessaires au programme de fidélité.

### **3 - Pour quelles finalités le programme de fidélité traite vos données à caractère personnel ?**

#### **3.1 Gérer le programme de fidélité**

Vos données à caractère personnel sont traitées pour la gestion du programme de fidélité. Ces traitements permettent de suivre la bonne exécution du programme de fidélité et ont pour finalités de :

- créer un compte fidélité Carrefour associé à une carte Carrefour pour la personne en faisant la demande ;

- collecter les données nécessaires à l'utilisation de la carte Carrefour, soit directement auprès du titulaire, soit indirectement auprès des partenaires du programme de fidélité ;
- fournir aux titulaires de la carte Carrefour des avantages tels que des versements sur la cagnotte fidélité ou des coupons et offres personnalisés ou non pouvant être utilisés en magasin ;
- permettre aux titulaires de la carte Carrefour l'accès à des services spécialement réservés ;
- offrir aux adhérents au programme de fidélité des avantages personnalisés en fonction de leurs préférences et habitudes d'achat ;
- mettre à disposition un espace personnel accessible à partir du site internet [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr) et de l'application mobile Carrefour qui permet notamment de consulter son compte fidélité et le montant de sa cagnotte fidélité, de télécharger ses coupons de réduction et de mettre à jour certaines de ses données à caractère personnel.

### 3.2 Gérer la relation client

Vos données à caractère personnel sont traitées pour la gestion de la relation client. Les traitements de données réalisés dans le cadre du programme de fidélité permettent d'administrer efficacement nos relations avec les titulaires de la carte Carrefour grâce à des traitements ayant pour finalités :

- de reconnaître les titulaires de la carte Carrefour de manière unique au sein du programme de fidélité afin d'optimiser et améliorer le parcours client et offrir ainsi une expérience client de qualité ;
- la fourniture des informations relatives au programme de fidélité ;
- le recueil d'avis sur le programme de fidélité ;
- la réalisation de statistiques et analyses commerciales dans le but d'améliorer l'offre du programme de fidélité ;
- l'information concernant le retrait ou le rappel de produits ;
- la gestion des demandes d'exercice des droits (accès, rectification, suppression, opposition, notamment) en application de la réglementation sur les données à caractère personnel ;
- le respect de la réglementation applicable notamment la preuve de transactions ou d'opérations et la gestion des fraudes en particulier la fraude aux avantages à la carte de fidélité ;
- de répondre à des demandes des autorités administratives ou judiciaires.

En outre, la transmission entre la société Carrefour France et les partenaires du programme de fidélité des données strictement nécessaires au programme de fidélité permet de réaliser les finalités suivantes :

- faciliter l'accès aux services que vous avez souscrits auprès de la société Carrefour France ou, le cas échéant, des partenaires du programme de fidélité, par exemple : vous éviter d'avoir à saisir, lors de chaque nouvelle création de compte sur un site d'une société proposant le programme de fidélité, vos nom, prénoms et coordonnées, ou vous permettre de naviguer d'un site d'une société proposant le programme de fidélité à un autre sans avoir besoin de saisir à nouveau vos identifiant et mot de passe. Ces services pourront faire l'objet de conditions spécifiques soumises à acceptation, au fur et à mesure qu'ils seront proposés ;
- permettre au service client de disposer d'un historique des réclamations pour pouvoir mieux vous répondre.

D'une manière plus générale, le fait d'être titulaire d'une carte de fidélité Carrefour est une information qui peut être utilisée au sein du groupe Carrefour pour vous identifier, lors de l'accès à certains services et permettre aux sociétés du groupe Carrefour de vous reconnaître en votre qualité de client Carrefour pour les besoins de la gestion de la relation client avec les différentes sociétés du groupe.

### **3.3 Réalisation d'opérations de communication de promotions et d'offres personnalisées**

L'offre du programme de fidélité repose sur la meilleure connaissance possible des adhérents au programme de fidélité afin de pouvoir leur adresser des communications de promotions et offres correspondant à leurs besoins et préférences.

La connaissance des adhérents au programme de fidélité est rendue possible par des traitements de données à caractère personnel en particulier des traitements de segmentation et de données mutualisées qui permettent de :

- analyser les habitudes de consommation des titulaires de la carte Carrefour, ainsi que leur réactivité et appétence aux promotions et offres qui leur sont proposées dans le cadre du programme de fidélité et leur utilisation de nos services tels que le site internet [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr) ou l'application mobile Carrefour ;
- mieux connaître les titulaires de la carte Carrefour dans leur relation avec la société Carrefour France et les partenaires du programme de fidélité à travers la réalisation d'études et d'analyses permettant de comprendre leurs attentes en termes de services, produits ou offres et d'identifier les nouvelles tendances de consommation ;
- gérer les autorisations des titulaires de la carte Carrefour pour l'utilisation de leurs données à caractère personnel en particulier pour l'envoi de lettres d'information et de communications de promotions et d'offres par voie électronique ;
- envoyer aux titulaires de la carte Carrefour des communications portant sur des promotions et des offres personnalisées ou non, par voie postale ou électronique, y compris par notifications mobiles, et sur tout support tels que les sites internet ou applications mobiles de la société Carrefour France ou des partenaires du programme de fidélité ou sites ou applications tierces que vous pouvez consulter.

### **3.4 Bénéficiaire du programme de fidélité à partir d'une carte Pass**

Vos données à caractère personnel sont traitées pour vous permettre de bénéficier du programme de fidélité en ne présentant que le support physique de la carte Pass.

Cela implique nécessairement un échange de données avec la société Carrefour Banque afin que soit reconnu l'identifiant technique des cartes distribuées par la société Carrefour Banque qui intègrent à titre accessoire la carte de fidélité Carrefour.

La société Carrefour France est également susceptible d'adresser des données vous concernant à la société Carrefour Banque pour :

- permettre le traitement technique par la société Carrefour Banque des avantages fidélité qui vous sont attribués ou proposés. Etant précisé que pour des raisons techniques liées à la reconnaissance de la Carte Pass intégrant à titre accessoire la Carte de fidélité Carrefour, et vous permettre ainsi de bénéficier des avantages du programme de fidélité, la société Carrefour Banque adresse au programme de fidélité les données strictement nécessaires à cet effet.
- permettre à la société Carrefour Banque de disposer d'informations concernant vos centres d'intérêts ou votre profil client établi sur la base des informations issues du programme de fidélité, afin de vous adresser des communications plus adaptées, dans le respect des autorisations requises que vous aurez éventuellement consenties.

### **3.5 Réalisation d'opérations techniques liées aux finalités décrites**

Vos données à caractère personnel sont traitées pour la réalisation d'opérations techniques liées aux finalités décrites au sein de ce document.

L'ensemble des opérations réalisées dans le cadre du programme de fidélité implique des traitements de données à caractère personnel ayant des finalités techniques telles que :

- la reconnaissance et l'acceptation de la carte Carrefour (physique ou dématérialisée), y compris lorsque le support de celle-ci est la carte Pass (ou toute autre carte délivrée par la société Carrefour Banque intégrant à titre accessoire la carte de fidélité Carrefour) ;
- la réalisation des opérations techniques liées à la vérification et à la correction des adresses de courrier électronique ;
- l'attribution d'un identifiant numérique lié aux données des adhérents au programme de fidélité afin qu'ils puissent communiquer avec la société Carrefour France et, le cas échéant, les partenaires du programme de fidélité par l'intermédiaire de différents supports de communication (sites internet, applications mobiles, réseaux sociaux), y compris pour adresser des publicités personnalisées ;
- la réalisation des opérations techniques, organisationnelles ou de cybersécurité liées à la détection d'anomalies et à la sécurisation des données des adhérents au programme de fidélité, ainsi que des systèmes d'information sous le contrôle de Carrefour à partir desquels leurs données sont traitées.

### **3.6 Gestion du risque d'usage frauduleux des données et des services du programme de fidélité**

Nous luttons contre les fraudes qui pourraient survenir dans le cadre de l'utilisation de l'offre du programme de fidélité. Pour cela, nous mettons en œuvre des traitements qui ont pour finalité de prendre des mesures nécessaires pour la sécurisation des données des adhérents au programme de fidélité et du système d'informations utilisé par Carrefour dans le cadre du programme de fidélité.

Le cas échéant, de telles mesures pourront conduire à suspendre les accès des adhérents au programme de fidélité et à leur compte personnel sur le site internet [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr).

## **4 - Qu'est-ce qui justifie le traitement de vos données à caractère personnel ?**

Les traitements de données du programme de fidélité sont fondés sur les bases juridiques suivantes :

- les traitements sont nécessaires pour vous fournir les offres personnalisées liées au programme de fidélité.
- vous avez consenti aux traitements, notamment lorsque vous acceptez le transfert des données à caractère personnel nécessaires à l'utilisation de votre carte Pass ;
- les traitements sont nécessaires pour nous permettre de poursuivre nos intérêts légitimes tels que fidéliser notre clientèle, gérer de manière optimale notre relation avec nos clients (y compris au sein du groupe Carrefour), mieux les connaître et promouvoir auprès d'eux nos produits et services ou encore lutter contre la fraude et assurer notre défense en cas de contentieux. Tel est notamment le cas des traitements permettant de tracer et administrer les preuves du respect par la société Carrefour France de ses obligations légales et réglementaires relatives au programme de fidélité.

Grâce au tableau de gestion de bord de vos notifications via votre espace personnel accessible sur [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr) ou en contactant le service client, vous pouvez, à tout moment, vous opposer à ce que des communications par voie électronique vous soient adressées ou à l'inverse les réactiver.

Vous pouvez également vous opposer à ce que vos données soient partagées entre la société Carrefour France et les partenaires du programme de fidélité à des fins de prospection commerciale.

Lorsque nous réalisons des traitements sur la base de nos intérêts légitimes, nous le faisons uniquement dans le respect de vos droits et libertés fondamentales.

## **5 - Quelles données traitons-nous et d'où proviennent-elles ?**

Les données traitées dans le cadre du programme de fidélité sont :

- données d'identification : nom et prénom du titulaire de la carte Carrefour, date de naissance, sexe, numéro(s) de carte(s) Carrefour, numéro de téléphone portable ;
- vie personnelle : adresse postale et électronique du titulaire de la carte Carrefour, numéro de téléphone du titulaire, informations relatives aux personnes composant le foyer du titulaire (nom, prénom, date de naissance et sexe ;
- données d'achat ;
- les données issues des campagnes publicitaires réalisées par l'intermédiaire de différents supports de communication (sites internet, applications mobiles, réseaux sociaux) telles que les données de navigation ;
- le cas échéant, identifiant technique de la carte PASS, date de souscription.

Les données sont collectées directement auprès de vous-même ou indirectement auprès de la société Carrefour France, auprès des partenaires du programme de fidélité et des acteurs de la publicité digitale.

Les données collectées sont indispensables pour permettre à Carrefour France ou à ses partenaires de mettre en œuvre les différentes fonctionnalités du programme de fidélité et vous adresser les offres et produits les plus adaptées à vos habitudes et besoins.

Si vous refusez que ces données soient traitées, nous ne pourrions pas être en mesure de vous fournir l'intégralité des avantages offerts par le programme de fidélité.

## **6 - Qui peut avoir accès à vos données ?**

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, vos données pourront être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

- personnes habilitées des services concernés au sein de Carrefour France ;
- régie publicitaire du groupe Carrefour et l'agence média du groupe Carrefour (Digital Media Shopper) ;
- la société Carrefour Banque, uniquement dans les conditions définies ci-dessus ;
- les prestataires et sous-traitants de la société Carrefour France (exemples : prestataires informatiques, prestataires intervenant comme tiers sécurisé dans le secteur de la publicité) ;
- les partenaires du programme de fidélité mais dans ce cas, ces derniers n'ont pas accès, ni directement ni indirectement, aux données à caractère personnel directement identifiantes vous concernant et seules des données liées à votre profil sans qu'il soit possible de vous identifier, directement ou indirectement, leurs sont transmises pour les finalités susvisées ;

- les sociétés qui gèrent les centres commerciaux dans lesquels sont présents des Magasins Participants ;
- les autorités administratives ou judiciaires le cas échéant dans le cadre du respect de nos obligations légales ou pour nous permettre d'assurer la défense de nos droits et intérêts.

### **7 - Comment vos données sont-elles sécurisées ?**

Le programme de fidélité prend en compte la nature des données personnelles et les risques que présentent les traitements, pour mettre en place les mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Le programme de fidélité choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en termes de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements. Les sous-traitants et les prestataires s'engagent à respecter des niveaux de confidentialité au moins identiques à celui de la société Carrefour France

### **8 - Combien de temps sont conservées vos données ?**

Les données collectées vous concernant sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci-dessus décrites, augmentée du délai de prescription légale. Les durées de conservation appliquées sont :

- les données d'identification sont conservées pendant toute la durée de votre adhésion ;
- les données permettant d'adresser des sollicitations commerciales (nom, prénoms, coordonnées et autorisations) sont conservées pendant 3 ans à partir du dernier contact de la part du client ;
- les données relatives aux achats et les données liées à l'utilisation des services accessibles par l'intermédiaire du programme de fidélité utilisées pour les besoins d'études marketing sont conservées pendant 36 mois glissants ;
- les données relatives à l'exercice des droits par les personnes concernées sont conservées pendant 1 ou 6 ans suivant le droit exercé ;
- les données relatives aux documents fiscaux sont conservées pendant 6 ans ;
- les données relatives aux documents comptables sont conservées pendant 10 ans ;
- les données nécessaires à la gestion des contentieux sont conservées pendant toute la durée de la procédure jusqu'à l'expiration des voies de recours ordinaires et extraordinaires.

En cas d'inactivité totale du titulaire d'une carte Carrefour pendant une période continue de 3 ans, les données à caractère personnel relatives à ce titulaire font automatiquement l'objet d'un traitement d'anonymisation, sauf obligation légale imposant une durée de conservation plus longue.

### **9 - Vos données sont-elles traitées hors de l'Union européenne ?**

Des données à caractère personnel vous concernant peuvent être transmises à des prestataires situés dans des pays tiers non membre de l'Union européenne, à savoir les Etats-Unis, le Maroc et l'Inde.

Ces transferts de données sont encadrés :

- soit par le mécanisme du « Privacy Shield », registre tenu par l'administration américaine garantissant que les sociétés américaines qui y figurent respectent un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent à celui qui est fixé dans l'Union européenne ;
- soit par une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsable du traitement à sous-traitant émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

## **10 - Quels sont vos droits ?**

### **10.1 Les droits dont vous disposez**

Vous bénéficiez des droits suivants liés aux données qui vous concernent :

- droit à l'information ;
- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit d'effacement (sauf si elles sont nécessaires à l'exécution des services, ou qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales ou constater ou exercer nos droits) ;
- droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Au titre du droit d'accès, la société Carrefour France pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée.

Vous disposez également :

- d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement ;
- d'un droit à la portabilité des données que vous avez fournies ;
- d'un droit d'opposition.

Vous pouvez demander à exercer votre droit d'opposition à un traitement de données personnelles vous concernant pour des raisons tenant à votre situation particulière lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable du traitement. Ce droit d'opposition s'applique également au profilage.

En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, la société Carrefour France cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Vous pouvez également vous opposer à tout traitement lié à la prospection sans qu'il soit nécessaire d'invoquer des raisons tenant à votre situation particulière.

Nous vous informons par ailleurs de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », gérée par Opposetel, sur laquelle vous pouvez vous inscrire gratuitement : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations concernant le contenu et la description de vos droits, une page spécialement dédiée est disponible sur le site [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr) en [cliquant ici](#).

### **10.2 L'exercice des droits**

Pour exercer vos droits, il vous suffit de :

- vous connecter sur le site internet [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr) afin de télécharger le formulaire en ligne accessible [ici](#) ;
- de nous faire parvenir un courrier postal à l'adresse suivante : 35 rue Pierre et Dominique Ponchardier, espace Fauriel, CS 60337, 42015 Saint Etienne cedex 2, ou un courriel à l'adresse suivante : [droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com](mailto:droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com)
- adresser un courrier au délégué à la protection des données.

### **10.3 Le retrait du consentement**

Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé (le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement).

#### **10.4 L'introduction d'une réclamation**

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale Informatique et libertés.