

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – VIDAXL.FR

Version 2026.04

Cette politique de confidentialité s'appliquent au traitement des données personnelles en relation avec les achats et les activités sur ce site Web.

Le site Web est exploité par vidaXL Marketplace International B.V., une société enregistrée aux Pays-Bas, qui facilite les transactions et exploite la plateforme de vente en ligne. Les produits vendus sur le site Web sont proposés par vidaXL Commerce International B.V..

Dans la présente politique, « vidaXL » fait référence à vidaXL Marketplace International B.V., vidaXL Commerce International B.V. et, le cas échéant, à d'autres entités liées à vidaXL impliquées dans l'exploitation, la maintenance ou le soutien de la boutique en ligne.

RÉSUMÉ :

Catégorie	Détails
Qui collecte les données ?	vidaXL Marketplace International B.V. (exploitant de la boutique en ligne), vidaXL Commerce International B.V. (Vendeur de produits), D'autres tiers en fonction de l'interaction (voir la section 4 de la politique).
Base juridique et traitement Scénarios de traitement	Exécution du contrat, obligation légale, intérêt légitime, consentement ou réclamations judiciaires. <u>Exemples :</u> • Les visiteurs → l'adresse IP, l'appareil, les données comportementales (analyse/personnalisation) • Clients → Données de contact pour la commande et l'assistance • Titulaires de compte → Connexion, suivi de commande, prévention de la fraude • Commandes/Paiements → Informations de facturation et de livraison traitées en toute sécurité • Enchères → Données d'enchères collectées pour garantir une utilisation équitable • Listes de souhaits → stockées pour personnaliser l'expérience • Avis → Partagés directement ou via des partenaires, utilisés pour la vérification • Service client → Appels, e-mails, chats enregistrés ; les appels peuvent être enregistrés • Newsletter → Envoyée avec consentement ou intérêt légitime
Partage des données	Partagés avec des responsables conjoints/indépendants (par exemple, paiement, livraison, marketing), des sous-traitants (par exemple, CRM, hébergement, outils de chat), des sous-traitants et d'autres destinataires (par exemple, surveillance des fraudes, autorités).

Catégorie	Détails
Vos droits	Accès, rectification, effacement, restriction, opposition, demande de portabilité, dépôt d'une plainte auprès de l'autorité de protection des données. Contactez vidaXL en utilisant les détails de la politique complète.
Transferts internationaux	Les données peuvent être transférées en dehors de l'EEE avec des garanties telles que des clauses contractuelles types.
Conservation des données	Conservés uniquement au besoin, p. ex. 10 ans pour l'impôt, 2 ans pour les comptes inactifs. Voir la section 7 pour plus de détails.
Mesures de sécurité	Technique (SSL/TLS), organisationnelle (formation du personnel, accès limité), surveillance, minimisation des données, planification de la réponse aux incidents.

CONTENU

1. DEFINITION.	3
2. QUI COLLECTE LES DONNEES PERSONNELLES ?	3
3. BASE JURIDIQUE ET ACTIVITÉS DE TRAITEMENT	3
3.1 FONDEMENT JURIDIQUE	4
3.2 NOTRE PROCÉDÉ ET NOS RAISONS	4
3.2.1 VISITEURS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE (la collection peut varier selon vos paramètres de cookies).....	4
3.2.2 Clients de la boutique en ligne.	5
3.2.3 Titulaires de comptes	5
3.2.4 Ordres et paiements	6
3.2.5 Enchères	6
3.2.6 Listes de souhaits.	7
3.2.7 Critiques.	7
3.2.8 Interactions avec le service client.	9
3.2.9 Bulletin.....	10
3.2.10 Programme de récompenses VidaXL+	11
4. AVEC QUI PARTAGEONS VOS DONNÉES	11
5. VOS DROITS	13
6. TRANSFERTS INTERNATIONAUX	14
7. COMBIEN DE TEMPS MES DONNÉES SERONT-ELLES CONSERVÉES ?	15
8. QUELLES SONT LES MESURES DE SÉCURITÉ PRISES POUR PROTÉGER MES DONNÉES ?	16
9. COMMENT PUIS-JE DÉPOSER UNE PLAINTÉ.....	17
10. MODIFICATIONS DU PRÉSENT AVIS.....	18

1. DEFINITION.

Dans la présente déclaration de confidentialité, les termes suivants sont utilisés avec les significations définies ci-dessous :

Boutique en ligne : La boutique en ligne accessible via www.vidaXL.fr et tout autre site Web, application ou URL désigné par vidaXL pour la vente en ligne de produits.

Interaction : L'utilisation de fonctionnalités de la boutique en ligne, telles que la création d'une liste de souhaits, la passation d'un paiement, l'abonnement à la newsletter, l'utilisation de « Mon compte », la participation à des enchères, l'utilisation de la fonction de chat ou l'utilisation d'autres fonctionnalités interactives.

Visiteur de la boutique en ligne : un client qui visite la boutique en ligne pour la première fois et qui n'interagit pas avec la boutique en ligne.

Client de la boutique en ligne : un client qui interagit avec la boutique en ligne.

Compte : le compte qu'un client doit créer via la boutique en ligne pour pouvoir passer une commande.

Politique de confidentialité: Politique de confidentialité de vidaXL.

Tous les termes utilisés dans la présente politique de confidentialité qui sont définis dans le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (ci-après dénommé « RGPD ») ont la signification qui leur est attribuée dans le RGPD, y compris, mais sans s'y limiter : « **Données personnelles** », « **Traitement** », « **Pseudonymisation** », « **Destinataire** », « **Tiers Partie** », « **Consentement** », « **Violation de données à caractère personnel** », « **Autorité de contrôle** », « **Traitement transfrontalier** », « **Responsable du traitement** », « **Sous-traitant** », « **Personne concernée** », et « **délégué à la protection des données** ».

2. QUI COLLECTE LES DONNEES PERSONNELLES ?

2.1 Vos données personnelles peuvent être collectées et traitées par plusieurs parties en fonction de la manière dont vous interagissez avec la boutique en ligne.

2.2 Responsabilité de vos données.

2.2.1 Responsables principaux du traitement (ci-après dénommés vidaXL) :

- **vidaXL Marketplace International B.V.:** en tant qu'exploitant de la boutique en ligne, vidaXL Marketplace International B.V. est le principal responsable du traitement qui se produit via votre utilisation de la boutique en ligne et de ses fonctionnalités.
- **vidaXL Commerce International B.V.:** la société qui vend les produits répertoriés sur la boutique en ligne est également alternativement un responsable du traitement conjoint ou indépendant avec vidaXL Marketplace International B.V. pour toutes les activités liées à la commande, à la livraison, au service client, à la facturation et à tout service après-vente.

2.2.2 Autres entités concernées. En fonction de votre Interaction, vos données peuvent également être traitées par d'autres entités dont la liste est fournie à l'article 4.

3. BASE JURIDIQUE ET ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

3.1 FONDEMENT JURIDIQUE

Nous traitons vos données personnelles uniquement lorsque nous disposons d'une base juridique valable. En vertu du RGPD, les motifs légaux suivants peuvent s'appliquer :

Fondement juridique	Explication
Exécution contrat*	Pour remplir un contrat ou prendre des mesures à votre demande avant de conclure un contrat
Obligation légale	Pour se conformer aux obligations légales et réglementaires
Intérêt légitime**	Lorsque nous (ou un tiers) avons une raison professionnelle ou commerciale d'utiliser vos données, en balance avec vos droits
Consentement	Lorsque vous avez donné une autorisation claire et explicite
Réclamations juridiques	Lorsque cela est nécessaire pour établir, exercer ou défendre des réclamations juridiques
Intérêt public	Non applicable à nos activités actuelles de traitement

* Par exemple, sans certaines informations telles que votre nom, vos coordonnées, votre adresse de livraison ou vos informations de paiement, nous ne pourrions pas traiter votre commande, livrer des produits, gérer les paiements ou fournir un support client. Lorsque la fourniture de données personnelles est facultative, cela sera clairement indiqué. Si vous choisissez de ne pas fournir de données optionnelles, vous pouvez toujours utiliser notre boutique en ligne, mais certaines fonctionnalités ou services, tels que des recommandations personnalisées ou des communications marketing, peuvent ne pas être disponibles.

** Lorsque nous nous appuyons sur des intérêts légitimes comme base légale pour traiter vos données personnelles, ces intérêts incluent la garantie du bon fonctionnement et de la sécurité de notre boutique en ligne, la fourniture d'un service client, la prévention de la fraude et des abus, l'amélioration de nos services, ainsi que le maintien d'opérations de plateforme équitables et transparentes. Nous avons soigneusement équilibré ces intérêts avec vos droits et libertés et déterminé que le traitement est proportionnel, limité à ce qui est nécessaire pour les objectifs déclarés, et n'a pas d'impact significatif ou inattendu sur vous. Nous appliquons des mesures de protection appropriées, telles que la minimisation des données, les contrôles d'accès et des périodes de conservation limitées, pour protéger vos données personnelles. Vous avez le droit de vous opposer à un traitement fondé sur des intérêts légitimes à tout moment, comme décrit à la Section 5 de cette Déclaration de confidentialité.

3.2 NOTRE PROCÉDÉ ET NOS RAISONS

Dans les tableaux ci-dessous, nous avons mis en évidence les types de données principaux et la manière dont elles sont traitées par vidaXL.

3.2.1 VISITEURS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE (LA COLLECTION PEUT VARIER SELON VOS PARAMÈTRES DE COOKIES).

Données	Objectif	Fondement juridique
---------	----------	---------------------

Adresse IP, type d'appareil, référent, pays, comportement de navigation	Exploitation et sécurité du site web : garantir le fonctionnement technique et la sécurité de la boutique en ligne, y compris l'affichage de la version correcte du site	Intérêt légitime - garantir le bon fonctionnement et la sécurité de notre boutique en ligne
	Analytique des boutiques en ligne : analyser l'utilisation agrégée des boutiques en ligne et améliorer les performances et l'ergonomie	Intérêt légitime - amélioration de la fonctionnalité et de la qualité de nos services
	Marketing et publicité : personnaliser le contenu marketing et afficher des publicités ciblées, lorsque cela est applicable	Consentement

3.2.2 CLIENTS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE.

Même chose que ci-dessus, en plus :

Données	Objectif	Fondement juridique
Coordonnées, Préférences, produits commandés	Traitement et exécution des commandes : traiter les commandes, organiser la livraison, gérer les paiements et gérer les retours	Contrat
	Gestion des comptes et des services : gérer les comptes clients, l'historique des commandes et les préférences des clients	Contrat
	Recommandations de produits personnalisés : suggérer des produits similaires ou complémentaires en se basant sur des achats antérieurs	Intérêt légitime - améliorer la pertinence et l'utilisabilité de nos services
	Communications marketing : envoyer des newsletters ou des messages promotionnels, le cas échéant	Consentement

3.2.3 TITULAIRES DE COMPTES

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, Email, Mot de passe	Création et gestion de compte : créer et maintenir le compte utilisateur et permettre la connexion sécurisée	Contrat
	Suivi des commandes et historique du compte : permettre aux utilisateurs de consulter et de gérer leurs commandes via leur compte	Contrat

	Sécurité des comptes et prévention des abus : détecter, prévenir et enquêter sur les abus, la fraude ou les incidents de sécurité liés aux comptes utilisateurs	Intérêt légitime - garantir la sécurité et l'intégrité de notre plateforme
Nom, adresse e-mail, identifiant de compte sur les réseaux sociaux	Authentification du compte et connexion via un compte de réseau social : pour vérifier votre identité via le fournisseur de réseaux sociaux sélectionné et vous permettre de vous connecter en toute sécurité à votre compte VidaXL sans créer de identifiants de connexion séparés.	Contrat

3.2.4 ORDRES ET PAIEMENTS

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, adresse, coordonnées, mode de paiement, adresse IP	Traitement des commandes et livraison : traiter les achats, organiser l'expédition et livrer les commandes	Contrat
	Traitement des paiements et facturation : traiter les paiements, émettre des factures et gérer les remboursements	Contrat
	Prévention de la fraude et sécurité des transactions : détecter et prévenir les transactions frauduleuses ou non autorisées et protéger la boutique en ligne	Intérêt légitime - prévention de la fraude et garantie de la sécurité des transactions
	Conformité légale et fiscale : respecter les obligations comptables, fiscales et autres obligations légales	Obligation légale

3.2.5 ENCHÈRES

Données	Objectif	Fondement juridique
Surnom Soumissionnaire	Participation aux enchères et fonctionnalités d'enchères : permettre aux utilisateurs de placer des enchères et de participer aux enchères	Contrat
	Transparence des enchères : afficher les surnoms des enchérisseurs pendant la vente afin d'assurer transparence et équité	Intérêt légitime - garantir des opérations d'enchères équitables et transparentes
Informations sur les comptes et les commandes liées à la vente aux enchères	Prévention des abus et intégrité des plateformes : détecter et prévenir les abus, la manipulation ou les	Intérêt légitime - protection de l'intégrité et de la sécurité de la plateforme d'enchères

	comportements abusifs lors des enchères	
	Gestion des litiges et gestion des résultats d'enchères : résoudre les litiges, faire respecter les règles des enchères et traiter les résultats des enchères	Intérêt légitime - garantir une application correcte des règles des enchères et la résolution des litiges

3.2.6 Listes de souhaits.

Lorsque vous créez votre propre liste de souhaits dans notre boutique en ligne et ajoutez des produits à votre liste de souhaits tout en étant déconnecté, ils resteront sur la liste pendant 30 jours. Si vous ajoutez des produits à votre liste de souhaits pendant votre connexion, vous pouvez toujours les trouver sous la liste de souhaits dans mon compte.

Données	Objectif	Fondement juridique
Éléments de la liste de souhaits	Fonctionnalité de liste de souhaits : sauvegarder certains produits et les afficher dans la liste de souhaits pendant la session ou dans le compte utilisateur	Intérêt légitime - offrir des fonctionnalités de liste de souhaits et améliorer l'expérience utilisateur
	Listes de souhaits liées aux comptes : pour stocker et récupérer les éléments de la liste de souhaits pour les utilisateurs connectés à travers les sessions	Contrat
	Offres et recommandations personnalisées : suggérer des produits pertinents en fonction des éléments de la liste de souhaits, le cas	Consentement
Adresse IP, comportement de navigation	Liste de souhaits basée sur des sessions : associer les éléments de la liste de souhaits à une session de navigateur	Consentement
	Personnalisation connectée : améliorer l'expérience utilisateur en affichant du contenu lié à la liste de souhaits pour les utilisateurs connectés	Intérêt légitime - améliorer l'utilisabilité et la pertinence de nos services

3.2.7 Critiques.

VidaXL permet aux clients d'évaluer les produits et services après avoir passé commande. Ces avis nous aident à améliorer nos services et à informer d'autres clients. De plus, nous pourrions vous inviter à participer à des enquêtes de satisfaction client. Les données collectées varient selon le type d'examen ou d'enquête et selon qui gère l'Interaction (vidaXL ou un tiers).

3.2.7.1 Revue produit et service gérée par vidaXL.

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, produit acheté	Publication des avis de produits et services : afficher	Consentement

	les avis avec le nom du critique (ou le nom d'affichage choisi) et le produit ou service concerné	
Adresse e-mail, numéro de commande	Vérification de l'avis : pour vérifier que le critique est un client réel et lier l'avis à une commande spécifique	Intérêt légitime - garantir l'authenticité et la fiabilité des avis clients
Adresse e-mail	Traitement et suivi des plaintes : contacter l'évaluateur en lien avec les plaintes, les problèmes de service ou les suivis liés à la révision afin de contacter l'évaluateur en lien avec des plaintes, des problèmes de service ou des suivis liés à la révision	Intérêt légitime - gestion des retours clients et résolution des problèmes de service
Résidence (pour les avis de service)	Contextualisation des avis : comprendre la région client pour l'analyse de la qualité du service et les informations contextuelles	Intérêt légitime - amélioration de la qualité du service et de l'expérience client

3.2.7.2 Avis soumis via des plateformes tierces. Lorsque vous cliquez sur « Écrire un avis » ou sur des liens similaires sur notre boutique en ligne, vous pouvez être redirigé vers une plateforme tierce d'avis (l'un des partenaires contractuels de vidaXL). Ces parties collectent et traitent vos données selon leurs propres politiques de confidentialité. VidaXL ne contrôle pas la façon dont ils gèrent vos informations.

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, adresse e-mail	Soumission et publication d'avis sur des plateformes tierces : afficher les avis et vérifier les clients sur la plateforme tierce	Le consentement, tel qu'obtenu par la plateforme tierce dans le cadre de sa propre déclaration de confidentialité

Note : Nous vous encourageons à consulter la politique de confidentialité applicable des tiers avant de soumettre un avis, car vidaXL n'a aucun contrôle sur la manière dont ces plateformes traitent vos données personnelles.

3.2.7.3 Sites de comparaison avec fonctionnalité d'avis. Vous pouvez également consulter VidaXL via des sites de comparaison indépendants affichant nos annonces de produits.

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, adresse e-mail	Soumission et publication d'avis sur des plateformes de comparaison : afficher les avis et, le cas échéant, contacter les évaluateurs en lien avec des plaintes ou des problèmes de service	Consentement ou intérêt légitime, tel que déterminé par la plateforme de comparaison agissant en tant que contrôleur indépendant selon sa propre déclaration de confidentialité

3.2.7.4 Enquêtes de satisfaction client. Après avoir acheté ou interagi avec notre service client, vous pourriez être invité à remplir une enquête de satisfaction client. Ces enquêtes sont réalisées par des prestataires tiers pour le compte de vidaXL.

Données	Objectif	Fondement juridique
---------	----------	---------------------

Nom, adresse e-mail et/ou numéro de téléphone	Invitation à une enquête et distribution : inviter les clients à participer à une enquête de satisfaction client	Intérêt légitime - mesurer et améliorer la qualité de nos services
	Suivi des retours : contacter le client si une clarification ou un suivi est nécessaire	Intérêt légitime - amélioration de la qualité du service et résolution des préoccupations des clients
Détails de l'expérience, texte de retour	Évaluation et amélioration de la qualité du service : évaluer l'expérience client, améliorer les services, les processus internes et la formation du personnel	Intérêt légitime - améliorer nos services et l'expérience client
Informations sur les commandes	Contextualisation des retours : lier les retours à une transaction spécifique ou à une interaction client	Intérêt légitime - garantir une évaluation précise des interactions clients
Adresse IP	Intégrité des enquêtes et prévention des abus : prévenir les multiples soumissions par un même utilisateur et protéger la fiabilité des résultats des enquêtes	Intérêt légitime - protection de l'intégrité et de la fiabilité des résultats d'enquête
Toute donnée personnelle optionnelle fournie dans les champs de texte libre	Divulgaration volontaire : traiter des données personnelles supplémentaires fournies à la discrétion du client	Consentement

3.2.8 Interactions avec le service client.

Vous pouvez contacter le service client de vidaXL pour poser des questions, demander un support ou déposer des plaintes. Les options de contact incluent le téléphone, l'email, le chat ou le formulaire de réclamation en ligne disponible sur notre boutique en ligne. Nous collectons et traitons les données personnelles pour répondre et gérer votre demande.

3.2.8.1 Interactions avec le service client.

Données	Objectif	Fondement juridique
Prénom et nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de commande (le cas échéant), description du problème ou de la demande	Gestion des demandes et demandes des clients : identifier le client, répondre aux questions et fournir un support demandé	Contrat, lorsque la demande concerne un ordre ou un contrat
	Communication client et suivi : envoyer des mises à jour, fournir des informations sur l'état d'avancement et faire le suivi des demandes ou plaintes	Intérêt légitime : assurer un support client efficace et assurer la continuité du service
	Gestion des plaintes et résolution des litiges : enquêter, résoudre et documenter les plaintes	Intérêt légitime - résolution des litiges et amélioration de la qualité du service
	Identification de la transaction : identifier l'achat pertinent afin de traiter correctement la demande	Contrat

Spécifique au chat : prénom et nom, adresse e-mail, objet du chat	Support client en direct via chat : fournir une assistance en temps réel et répondre aux demandes	Contrat ou intérêt légitime, selon la nature de la demande
Interactions de service client en texte libre	Analyse des interactions avec le service client : détecter et supprimer les données personnelles à l'aide de modèles d'IA générative ou d'apprentissage automatique ; une fois anonymisés, identifier les plaintes récurrentes ou les problèmes produits et améliorer la qualité du produit et l'expérience client	Intérêt légitime - amélioration des processus de service client et de la qualité des produits

Lorsque le traitement est nécessaire pour se conformer aux lois applicables sur la protection des consommateurs, la comptabilité ou la fiscalité, la base juridique peut également être une obligation légale

3.2.8.2 Enregistrement des interactions. Les conversations téléphoniques avec le service client peuvent être enregistrées pour les objectifs suivants :

Données	Objectif	Fondement juridique
Enregistrement vocal de l'appel	Surveillance de la qualité du service et formation du personnel : améliorer les processus de service client et former le personnel	Intérêt légitime - amélioration de la qualité du service et du support client
	Gestion des plaintes et vérification des litiges : valider les plaintes, enquêter sur les incidents et garantir une gestion précise des interactions avec les clients	Intérêt légitime - résolution des litiges et garantie d'une gestion appropriée des demandes des clients
	Enregistrement optionnel de l'appel : lorsque l'enregistrement n'est pas strictement nécessaire et que le client accepte activement l'enregistrement	Consentement

Remarque : Vous serez toujours informé lorsqu'un appel est enregistré. Les enregistrements sont stockés de manière sécurisée, l'accès restreint, et les enregistrements ne sont conservés que pour la durée nécessaire pour les objectifs déclarés, et en tout cas pas plus de 21 jours.

3.2.9 BULLETIN.

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, Email, Préférences	Gestion des abonnements à la newsletter : pour s'inscrire, gérer et maintenir les abonnements à la newsletter	Consentement
	Communications marketing générales : envoyer des newsletters et des messages promotionnels	Consentement
	Communications marketing personnalisées : adapter le	Consentement

	contenu de la newsletter en fonction des préférences ou des interactions passées, le cas	
Nom, adresse e-mail	Marketing auprès de clients existants : pour envoyer des informations sur des produits ou services similaires à des clients ayant déjà acheté chez nous	Intérêt légitime - promouvoir des produits ou services similaires auprès de clients existants

3.2.10 PROGRAMME DE RÉCOMPENSES VIDAXL+

La participation au programme de récompenses vidaXL+ nécessite le traitement des données personnelles comme décrit ci-dessous.

Données	Objectif	Fondement juridique
Nom, adresse e-mail, informations du compte, historique d'achats, solde des points de récompense	Administration des adhésions : gérer votre compte du programme de récompenses, allouer et suivre les points, et maintenir les registres d'adhésion	Contrat
	Communications d'adhésion : envoyer des emails de bienvenue, des mises à jour de points, des relevés de compte et d'autres communications nécessaires pour maintenir votre adhésion	Contrat
	Communications marketing liées aux récompenses : envoyer des offres et promotions dans le cadre du programme de récompenses	Consentement

Plus d'informations sur le programme de récompenses vidaXL+ sont disponibles dans les [CONDITIONS GENERALES – PROGRAMME DE FIDÉLITÉ VIDAXL+ REWARDS PROGRAM](#).

4. AVEC QUI PARTAGEONS VOS DONNÉES

4.1 vidaXL partage vos données personnelles avec divers tiers afin de remplir vos commandes, de fournir des services, de maintenir nos opérations et de respecter les obligations légales. Ces bénéficiaires peuvent être classés comme Contrôleurs ou Traiteurs Indépendants ou Co-Responsables selon le RGPD.

4.2 Contrôleurs indépendants ou conjoints. Ces entités déterminent, indépendamment ou conjointement avec vidaXL, les objectifs et les moyens de traitement des données personnelles :

Fournisseur de services	Objectif	Fondement juridique
Prestataires de service client (entité liée à vidaXL)	Gestion des demandes et plaintes des clients	Exécution du contrat, intérêt légitime

Fournisseurs de services de paiement (PSP) (par exemple, PayPal, Klarna, Visa, Adyen)	Traitement sécurisé des paiements	Exécution du contrat, obligation légale
Entreprises logistiques	Livraison et retour des commandes	Exécution des contrats
Fournisseurs de marketing et d'enquêtes	Livraison de la newsletter, retours clients	Consentement, intérêt légitime
Équipes de développement produit et qualité	Analysez les retours anonymisés pour des améliorations	Intérêt légitime
Fournisseurs de prévention de la fraude (par exemple Forter)	Détection et prévention des transactions frauduleuses et des abus de services	Intérêt légitime
Fournisseurs d'authentification sur les réseaux sociaux (par exemple Google, Facebook)	Authentifier les utilisateurs qui choisissent de se connecter à leur compte vidaXL via un compte de réseau social	Exécution des contrats

Remarque : Nous examinons et mettons à jour cette liste régulièrement pour refléter les changements dans nos activités de traitement.

En savoir plus sur la manière dont Google traite les informations personnelles sur la page [Responsabilité des données des entreprises](#) de Google.

4.3 Processeurs. Ces entités traitent les données personnelles strictement selon les instructions de vidaXL en vertu de l'article 28 RGPD :

Type de processeur	Objectif
Hébergement cloud et infrastructure informatique	Site web et fonctionnement des systèmes
CRM et Systèmes de service client	Suivi de l'interaction client et du support
Plateformes d'email/newsletter	Livraison de la newsletter et gestion par consentement
Outils de chat et d'interaction	Assistance client en temps réel
Services de recouvrement de dettes	Sous-traitant le recouvrement de dettes
Prestataires de service client (externe)	Gestion des plaintes clients au nom de vidaXL
Services de vérification et de validation d'adresses	Vérification et validation des informations d'adresse client pour soutenir un traitement précis des commandes
Outils de gestion des retours et de génération d'étiquettes	Création d'étiquettes de retour, gestion des autorisations de retour, sélection du transporteur et suivi de l'enregistrement pour soutenir les retours clients

Services de prévention et de détection de la fraude	Détection et prévention des activités frauduleuses, des abus de services et des transactions illégales
---	--

Remarque : Nous examinons et mettons à jour cette liste régulièrement pour refléter les changements dans nos activités de traitement.

4.4 Sous-processeurs. Lorsque les processeurs de vidaXL reposent sur des sous-processeurs, les mesures suivantes sont en place :

- Il existe un accord contraignant avec le sous-processeur ;
- Les obligations reflètent ou dépassent celles de nos Accords de traitement des données ;
- Les sous-processeurs sont vérifiés pour garantir des mesures de sécurité adéquates.

4.5 Autres destinataires externes spécifiques.

Dans certaines situations, VidaXL peut partager des données personnelles avec des parties externes lorsque cela est nécessaire pour la conformité juridique et les conseils professionnels.

Catégorie	Exemples	Objectif	Fondement juridique
Autorités publiques	Autorités fiscales, régulateurs financiers, police, autorités douanières	Conformité légale, prévention de la fraude	Obligation légale
Conseillers professionnels	Conseillers juridiques externes, auditeurs, comptables	Contentieux, conformité	Intérêt légitime

Remarque : Certaines de ces parties peuvent agir en tant que titulaires indépendants en vertu de la loi sur la protection des données. Nous examinons et mettons à jour cette liste régulièrement pour refléter les changements dans nos activités de traitement.

4.6 Restructuration ou changements d'entreprise. En cas de vente, fusion ou restructuration de vidaXL ou de ses affiliés, vos données personnelles pourront être partagées avec des acheteurs potentiels ou des entités du groupe dans le cadre d'une stricte confidentialité et uniquement dans la mesure où le RGPD est autorisé.

5. VOS DROITS

5.1 Selon la législation sur la protection des données, vous avez des droits tels que :

- **Votre droit d'accès** – Vous avez le droit de nous demander une copie de vos informations personnelles.
- **Votre droit à la rectification** – Vous avez le droit de nous demander de corriger des informations personnelles que vous jugez inexactes. Vous avez également le droit de nous demander de compléter des informations que vous jugez incomplètes.
- **Votre droit à l'effacement** – Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos informations personnelles dans certaines circonstances.
- **Votre droit à la restriction du traitement** – Vous avez le droit de nous demander de restreindre le traitement de vos informations personnelles dans certaines circonstances.

- **Votre droit de vous opposer au traitement** – Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vidaXL lorsque ce traitement est fondé sur des intérêts légitimes, y compris à des fins de marketing direct.
- **Votre droit à la portabilité des données** – Vous avez le droit de demander que nous transférions les informations personnelles que vous nous avez fournies à une autre organisation, ou à vous, dans certaines circonstances.

Veillez noter que ces droits ne sont pas absolus. Par exemple, si vous demandez l'effacement de vos données personnelles, nous pourrions tout de même devoir conserver certaines informations pour respecter les obligations légales (par exemple, la réglementation fiscale).

Lorsque le traitement de vos données personnelles repose sur le consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez le faire en nous contactant ou en ajustant vos paramètres sur la page « Préférences » de votre compte, lorsque cela est disponible. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité du traitement effectué avant le retrait.

5.2 Comment exercer vos droits. Vous pouvez exercer vos droits de la manière suivante :

Par courrier : vidaXL
Rue Mary Kingsley 1
5928 SK Venlo
Pays-Bas
(Veillez inclure votre nom complet, votre adresse postale, votre adresse e-mail et, le cas échéant, votre numéro de référence client pour nous aider à localiser vos données.)

Par email : webservice@vidaxl.fr
Par téléphone : 018 514 95 84

5.3 Conséquences de l'exercice d'un droit en vertu du RGPD. Vous n'êtes pas tenu de payer de tarif pour l'exercice de vos droits. Si vous faites une demande, nous avons un mois pour vous répondre. Si vous essayez d'exercer vos droits et que nous ne répondons pas ou que vous pensez que notre réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez vous plaindre auprès de l'autorité de protection des données compétente visée à l'article 9 de la présente politique.

6. TRANSFERTS INTERNATIONAUX

6.1 vidaXL opère au sein d'un réseau international d'entreprises affiliées et liées contractuellement (ci-après dénommé le « consortium vidaXL »). Alors que certaines entreprises font partie du même groupe juridique, d'autres opèrent sous la marque vidaXL grâce à une étroite collaboration commerciale et opérationnelle. Ces sociétés sont situées à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen.

6.2 Accès au sein du consortium vidaXL. Les données personnelles peuvent être transférées par des entités vidaXL, des sociétés affiliées, des tiers situés dans les pays suivants en fonction des exigences opérationnelles :

- l'EEE (Pays-Bas, Roumanie, Pologne, etc.)
- Les États-Unis
- Asie (Inde, Philippines, etc.)

Chacune de ces entités n'accède aux Données à caractère personnel que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exercice de son rôle contractuel (logistique, service client, supports informatiques, etc.).

6.3 Transferts vers des pays non membres de l'EEE. Lorsque les données personnelles sont traitées en dehors de l'EEE – que ce soit par des entités vidaXL, des sous-traitants ou des prestataires de services tiers – nous veillons à ce que ces transferts soient protégés par des garanties adéquates en vertu du RGPD. Il s'agit notamment de :

- Clauses contractuelles types (CCT) approuvées par la Commission européenne ;
- Accords contractuels de protection des données ;
- Garanties techniques et organisationnelles ;
- Audits et évaluations des fournisseurs.

Certains sous-traitants externes ou prestataires de services situés dans des pays non membres de l'EEE (par exemple, Google, Meta, Amazon, Web Services, etc.) peuvent traiter des données personnelles dans le cadre de ces mesures de protection.

6.3.1 Garanties spécifiques par pays

Le tableau ci-dessous présente un aperçu des garanties appliquées aux transferts internationaux, en fonction du pays dans lequel se situe le destinataire.

Pays	Décisions d'adéquation	Garanties appropriées
États-Unis	Oui – Cadre de protection des données UE-États-Unis	Non applicable
Asie (Inde, Philippines, etc.)	Non	Clauses contractuelles types (SCC) et mesures supplémentaires

7. COMBIEN DE TEMPS MES DONNÉES SERONT-ELLES CONSERVÉES ?

7.1 vidaXL ne conserve pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, à moins qu'une période de conservation plus longue ne soit requise ou autorisée par la loi (par exemple pour des réclamations fiscales, comptables, réglementaires ou juridiques). La durée de conservation dépend de la nature des données et des finalités du traitement et peut varier en conséquence.

7.2 Afin d'assurer le respect de l'article 5(1)(e) du RGPD, qui exige que les données personnelles ne soient pas conservées plus longtemps que nécessaire, nous appliquons les critères généraux et les obligations légales suivants lors de la détermination des durées de conservation des données en France :

Type de données	But	Période de conservation	Base juridique/justification
Données relatives aux commandes et aux transactions	Exécution des contrats, service client, comptabilité	Jusqu'à 10 ans	Article L123-22 du Code de commerce (conservation 10 ans) ; 6 ans pour fiscalité selon Livre des procédures fiscales, porté à 10 ans en cas de fraude
Interactions avec le service client	Résolution des plaintes, suivi de la qualité de service	Jusqu'à 2-5 ans (selon la problématique)	Intérêt légitime à défendre les réclamations, à la

			formation et à l'amélioration du service
Réponses aux avis et aux sondages	Affichage des avis, des commentaires sur le service	Jusqu'à 2 ans	Consentement, intérêt légitime pour l'amélioration interne de la qualité
Communications par e-mail (par exemple, newsletters)	Marketing, mises à jour de services	Jusqu'au retrait du consentement	Consentement en vertu de la directive ePrivacy et du RGPD
Données de compte inactif	Prévention de la fraude, protection juridique	Généralement supprimé après 2 ans d'inactivité	Intérêt légitime pour prévenir les abus ; prescription civile : 5 ans (art. 2224 Code civil)
Transcriptions de chat	Référence du service client	Jusqu'à 2-5 ans (selon la problématique)	Intérêt légitime à améliorer l'expérience client
Coordonnées des clients, historique des achats, numéros de série des produits, registres de livraison	Garanties pour les consommateurs	Aussi longtemps que l'exigent les organismes de réglementation	Règlement 2011/83/EU ; durée de la garantie applicable
Même chose que ci-dessus, plus les dossiers de traitement des plaintes, les communications d'assistance	Réclamations en responsabilité du fait des produits	Aussi longtemps que l'exigent les organismes de réglementation	Directive 85/374/CEE (responsabilité produits) transposée (L. 221-1 Code de la consommation) ; prescription 3 ans selon art. 2224 Code civil
Informations sur les clients et les produits nécessaires pour identifier les utilisateurs concernés et effectuer des notifications	Rappels de produits / Avis de sécurité	Aussi longtemps que l'exigent les organismes de réglementation	Directive 2001/95/CE relative à la responsabilité du fait des produits défectueux (art. 1245 et suivants du Code civil)
Données d'interaction avec les clients pertinentes pour les réclamations	Réclamations légales	Jusqu'à fin du délai de prescription applicable	Loi régissant la prescription des actions civiles

7.3 Archivage et suppression. Une fois la période de conservation applicable expirée, vos données personnelles seront soit supprimées en toute sécurité, soit anonymisées, soit archivées de manière à ce qu'elles ne soient plus accessibles ou identifiables, à moins qu'une conservation supplémentaire ne soit légalement requise.

8. QUELLES SONT LES MESURES DE SÉCURITÉ PRISES POUR PROTÉGER MES DONNÉES ?

8.1 Principes généraux. vidaXL prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles contre le traitement non autorisé ou illégal et contre la perte, la destruction ou l'endommagement accidentel. Ces mesures sont proportionnées à la sensibilité des

données, à l'étendue de nos activités, au volume de données traitées et aux risques potentiels encourus. Nous appliquons les principes de protection des données dès la conception et par défaut comme l'exige l'article 25 du RGPD.

8.2 Exemples de mesures de sécurité mises en œuvre. Pour protéger vos données, vidaXL utilise les catégories de mesures suivantes :

Catégorie	Exemples de mesures
Sécurité technique	• Chiffrement SSL/TLS pour les données en transit
Sécurité organisationnelle	• Ententes de confidentialité des employés ; • Formation obligatoire à la protection des données ; • Accès limité aux données en fonction des postes ; • Évaluations des risques liés aux fournisseurs pour les tiers
Surveillance et intervention	• Surveillance continue du système pour détecter les tentatives d'accès inhabituelles • Audits et tests d'intrusion réguliers ; • Plan d'intervention en cas d'incident en cas de violation de données
Minimisation et conservation des données	• Les données personnelles ne sont conservées qu'aussi longtemps que nécessaire • Pseudonymisation/anonymisation utilisée lorsqu'une identification complète n'est pas requise

8.3 Votre responsabilité. Nous attendons également de vous que vous preniez des mesures pour protéger vos données personnelles, par exemple en gardant toujours vos identifiants de connexion confidentiels, en utilisant un mot de passe fort et en évitant d'utiliser le même mot de passe pour plusieurs comptes, en vous déconnectant lorsque vous utilisez des appareils publics ou partagés, en informant immédiatement vidaXL de toute utilisation abusive présumée de votre compte.

9. COMMENT PUIS-JE DÉPOSER UNE PLAINTE

9.1 Délégué à la protection des données (DPO). vidaXL a désigné un DPO conformément à l'article 37 du RGPD. Le DPO est chargé de :

- Surveiller la conformité avec le RGPD et les autres lois applicables en matière de protection des données ;
- Conseiller l'entreprise et ses employés sur les obligations en matière de protection des données ;
- Servir de point de contact pour les personnes concernées et l'autorité de contrôle ;
- Réalisation d'évaluations des risques et conseils sur les analyses d'impact relatives à la protection des données ;
- Veiller à ce que les droits des personnes concernées soient respectés correctement et en temps opportun.

9.2 Comment puis-je contacter le délégué à la protection des données ?

9.2.1 Si vous avez des questions ou des préoccupations sur la manière dont vos données personnelles sont traitées, ou si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, vous pouvez contacter directement le DPD.

Vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse suivante :

- **Courriel** : webservice@vidaxl.fr
- **Par la poste** :

À l'attention de : Délégué à la protection des données
vidaXL
Rue Mary Kingsley 1
5829 SK Venlo
Pays-Bas

9.2.2 Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre problème, ou si vous estimez que nous ne traitons pas vos données personnelles de manière légale, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

Autorisation de Supevisoire du Plomb	Autorité de contrôle en France :
Autoriteit Persoonsgegevens Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV La Haye, Pays-Bas https://autoriteitpersoonsgegevens.nl	Commission National de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 Site web : https://www.cnil.fr

10. MODIFICATIONS DU PRÉSENT AVIS

Le contenu de la présente politique de confidentialité peut être modifié. La version la plus récente se trouve toujours sur la boutique en ligne vidaXL. vidaXL vous conseille de consulter régulièrement cette politique de confidentialité, au moins avant de fournir à vidaXL des données personnelles.