

Programme Fidélité « Cloche d'Or Club » Politique de Confidentialité

La présente politique de confidentialité est destinée à vous informer de la manière dont NI SERVICES Luxembourg SA, sous l'appellation commerciale NHOOD Luxembourg, dont le siège social est au 43 avenue JF KENNEDY 1855 Luxembourg, immatriculé au RCS sous le numéro 248859, en sa qualité de responsable de traitement, collecte, traite et conserve les informations et données personnelles vous concernant (les « **Données** »), telles que définies par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), ci- après le **RGPD**, dans le cadre de la mise à disposition du Programme de Fidélité, tel que défini dans les CGU, (notamment lors de l'accès à votre compte de fidélité sur le site internet du Shopping Center Cloche d'Or ainsi que les différents services qui y sont rattachés) et plus généralement lors de la fourniture de services accessibles via le site internet (les « **Services** »).

1. LEGITIMITE DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES

NHOOD Luxembourg n'utilise vos Données que dans les cas suivants et prévus par le RGPD :

- L'exécution d'un contrat conclu avec vous, et/ou
- Le respect d'une obligation légale, et/ou
- Sur le fondement de votre consentement à l'utilisation de vos Données, et/ou
- L'existence d'un intérêt légitime à utiliser vos Données. L'intérêt légitime est un ensemble de raisons commerciales ou d'affaires qui justifie l'utilisation de vos Données.

2. LES DONNEES COLLECTEES

NHOOD peut être amenée à collecter vos Données lorsque vous avez recours à nos Services et Programme de Fidélité en magasin et /ou en ligne, notamment lorsque vous :

- Vous inscrivez et participez au Programme de Fidélité Cloche d'Or ;
- Utilisez le site internet du Shopping Center Cloche d'Or en tant qu'utilisateur identifié ;
- Utilisez des Services proposés par le Shopping Center Cloche d'Or sur le site internet ;

Ces Données sont notamment :

- Des données d'identification personnelles : nom, prénom, civilité, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone, langue de communication, coordonnées postales et géographiques.
- Des données d'identification électronique : adresse IP, cookies, logs de connexion.

Vos Données sont collectées et traitées pour les raisons suivantes :

- Adresse e-mail : afin de sécuriser la connexion au Compte Utilisateur (confirmation de la création d'un Compte Utilisateur, changement et récupération de mot de passe, confirmation de la suppression d'un Compte Utilisateur) et dans un but d'information sur l'accès aux diverses offres et récompenses accessibles par l'utilisateur dans le cadre du fonctionnement des Services.
- Civilité : afin de personnaliser la relation client et dans le but de proposer des offres ou avantages adaptés et de façon non discriminatoire.
- Nom et prénom : afin de contrôler votre identité en cas de fraude ou suspicion de fraude, mais également dans un but de personnaliser la relation client.
- Numéro de téléphone (non obligatoire) : dans le cas d'un appel d'urgence ou traitement plus rapide d'une question ou d'une réclamation émis par l'adhérent.
- Date de naissance (non obligatoire) : afin de contrôler l'âge minimum légal autorisé pour l'utilisation des « Services » et d'attribuer une attention particulière et/ou un cadeau en date d'anniversaire mentionnée, tous deux adaptés à l'âge de l'utilisateur.
- Langue de communication : à des fins d'évolution du service, soit suivant les langues de communication souhaitées, un arbitrage quant à une traduction nécessaire du service dans d'autres langues d'usage.
- Nationalité : afin de personnaliser la relation client et dans le but de proposer des offres ou avantages adaptés et de façon non discriminatoire.
- Coordonnées postales (non obligatoire) : afin de pouvoir répondre aux demandes de services émises auprès de notre Conciergerie Cloche d'Or, certains services nécessitent la livraison à domicile.
- Pays de résidence : afin de personnaliser la relation client, dans le but de proposer des offres ou avantages adaptés et de façon non discriminatoire. Également à des fins d'évolution du service et selon les contextes gouvernementaux en cas de législation divergentes entre pays concernés.

NHOOD ne collecte aucune donnée sensible vous concernant. Sont considérées comme des données sensibles: l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, l'adhésion à un syndicat, les données relatives à la santé ou l'orientation sexuelle

Dans le cadre du processus de synchronisation de votre « **Moyen de Paiement** » (désignant votre carte de crédit ou de débit émise par l'établissement auprès duquel vous détenez vos comptes bancaires) à votre Compte Utilisateur, la collecte des données relatives à votre carte de paiement sera effectuée par SPAYCIAL, société par actions simplifiée immatriculée au registre de Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 822 619 dont le siège social est situé au 86 rue du Faubourg Saint Denis 75010 PARIS France, qui agira comme seul responsable de traitement regardant ces données.

3. LES DESTINATAIRES DES DONNEES

Vos Données, recueillies via notre site internet, peuvent être transmises à des tiers dans les limites prévues par les dispositions légales en vigueur et conformément à la présente politique.

Vos Données sont ainsi transmises à des prestataires externes qui les traitent pour notre compte et sous notre responsabilité:

- L'hébergeur et éditeur de la base de données, PLUG AND COM, société à responsabilité limitée immatriculée au registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 171910 dont le siège social est situé au 220, Z.A.E. Wolser G, Eurohub Sud – Parc Logistique – L3434 DUDELANGE - Luxembourg.
- La société en charge du traitement par scan de votre ticket de caisse sur votre compte utilisateur et/ou de la synchronisation et de la conservation des données de votre Moyen de Paiement, SPAYCIAL.

Les Données collectées et traitées seront uniquement conservées dans l'Union Européenne. Aucun transfert de vos Données hors Union Européenne n'est effectué par NHOOD.

4. LES FINALITES DU TRAITEMENT

Vos Données sont collectées et traitées dans le cadre de la fourniture des Services, dans le but de proposer des offres ou avantages adaptés et de façon non discriminatoire et de recommandation de services et avantages du Shopping Center Cloche d'Or ainsi que de Service Après-Vente et maintenance liés aux Services, au plus près des avantages clients :

- La gestion de votre enregistrement au Programme de Fidélité
- La collecte des Points de Fidélité
- La gestion des Services dans le cadre du Programme de Fidélité
- La gestion des offres et bénéfices du Programme de Fidélité
- La gestion de la communication non commerciale à titre informatif en relation avec le Programme de Fidélité
- La gestion du suivi de votre demande en cas de réclamation
- La fourniture des Services.

5. LA DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Les Données sont conservées pendant toute la durée d'utilisation du Compte utilisateur.

Dans le cadre d'une demande de suppression de votre Compte Utilisateur, les Données seront supprimées dans un délai maximal **d'un mois**. Les Données seront conservées dans une base d'exclusion (base de stockage de données anonymisées) (la « **Base d'exclusion** ») dans la limite de **36 mois (3 ans)** à compter de la demande de suppression.

Lorsque votre Compte Utilisateur est inactif depuis 12 mois (aucune connexion au compte utilisateur ou aucune utilisation des Services/Programme de Fidélité pendant **12 mois (1 an) à compter de la dernière connexion au compte utilisateur**), nous vous demanderons si vous souhaitez conserver votre compte utilisateur. Si vous souhaitez le maintenir, votre consentement à la Politique de confidentialité sera demandé à nouveau.

En l'absence de réponse à notre demande de conservation de votre Compte Utilisateur, nous clôturerons votre Compte Utilisateur et toutes Données de votre compte seront anonymisées

et conservées dans une Base d'exclusion dans la limite de **36 mois (3 ans)** à compter de l'intégration dans cette base. Ces données anonymisées sont conservées à des fins d'utilisation statistique.

Toutes Données sont conservées en cas de besoins pour respecter les obligations légales de NHOOD. Par ailleurs, toutes Données nécessaires pour la défense de NHOOD lors d'une action en justice sont conservées dans la limite de la durée légale de prescription.

6. SECURITE

En tant que responsable de traitement, NHOOD et ses sous-traitants mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger vos Données contre l'altération, la perte accidentelle ou illicite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé, et notamment :

- La sensibilisation aux exigences de confidentialité de ses collaborateurs et employés amenés à accéder à vos Données ;
- La sécurisation de l'accès à ses locaux et à ses plateformes informatiques ;
- La mise en œuvre d'une politique générale de sécurité informatique de l'entreprise ;
- La sécurisation de l'accès, du partage et du transfert des Données ;
- Le haut degré d'exigence en matière de protection des Données lors de la sélection de ses sous-traitants et partenaires.

7. VOS DROITS EN TANT QU'UTILISATEUR PROTEGE

En application de la réglementation en matière de données à caractère personnel, en tant que titulaire des Données collectées, vous disposez gratuitement des droits suivants que vous devez exercer de manière raisonnable :

- accéder au détail des Données vous concernant collectées par le responsable de traitement . Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, nous nous réservons la possibilité de demander un justificatif d'identité ;
- rectifier, mettre à jour ou supprimer les Données vous concernant.
- supprimer vos Données ; toutefois nous vous informons que cette suppression ne vous permettra plus d'accéder aux Services et Programme de Fidélité ;
- s'opposer au traitement de vos Données. L'exercice de ce droit n'est possible que lorsque l'exercice de ce droit :
 - o est fondé sur des motifs légitimes ou
 - o vise à faire obstacle à ce que les Données recueillies soient utilisées à des fins de prospection commerciale ;

Nous vous informons que cette opposition ne vous permettra plus d'accéder ni aux Services ni au Programme de Fidélité.

- demander la portabilité de vos Données sur tout support lisible par les équipements informatiques standard;

Toute demande ou question pourront être faites par voie électronique en envoyant un email à l'adresse suivante : dpo-luxembourg@nhood.com.

Toute demande d'information, de restitution, de modification ou de suppression des Données se fera dans un délai d'1 mois maximum.

Avant de répondre à votre demande, NHOOD vérifiera votre identité et/ou vous demandera de fournir davantage d'informations pour répondre à votre demande.

Si vous considérez que notre société ne respecte pas ses obligations en matière de protection de données à caractère personnel, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) : www.cnpd.public.lu ou auprès de l'autorité en charge de la protection des données personnelles de votre pays de résidence.