

# Politique de confidentialité

## NOA S'ENGAGE POUR LE BIEN-ETRE DE VOS DONNEES PERSONNELLES

### Politique de confidentialité

#### Mise à jour le 16 janvier 2019

Soucieux de protéger au mieux vos données personnelles, Noa vous informe par la présente politique de confidentialité (Ci-après la « Politique de confidentialité ») de la manière dont vos données personnelles sont collectées et traitées.

Notre Politique de confidentialité s'adresse à chacun de vous que vous soyez clients ou non, adhérents ou non de notre programme de fidélité ainsi qu'aux visiteurs de notre site internet [www.noa-animaux.com](http://www.noa-animaux.com) (Ci-après le « Site »). Elle vient également compléter les conditions générales de vente du Site et s'applique à toutes les données à caractère personnel et de navigation collectées et traitées à l'occasion de votre visite sur notre Site.

L'ensemble des informations que vous avez pu communiquer à Noa est strictement confidentiel et a été mis en œuvre conformément aux dispositions législatives en vigueur en France notamment le Règlement Afin de veiller à la bonne application de ces règles, Noa a par ailleurs désigné un Délégué à la protection des données (DPD) qui est le relai privilégié de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

En nous communiquant vos données à caractère personnel, vous déclarez accepter sans réserve les termes de la Politique de confidentialité ; Noa étant susceptible d'y apporter des modifications. Dans ce cas, une nouvelle version mise à jour sera disponible en magasin et publiée sur le site [www.noa-animaux.com](http://www.noa-animaux.com). Toute modification prendra effet immédiatement. Vous êtes donc vivement invités à en prendre connaissance régulièrement.

### **1. Quelles sont les données que nous collectons auprès de vous ?**

Lors de vos visites sur notre Site et/ou lors de votre inscription à notre programme de fidélité y compris en magasin, nous collectons des informations vous concernant de

manière volontaire. Ces informations sont transmises directement par vous au moment de la création de votre compte client lors de votre inscription au programme de fidélité (civilité, nom, prénom, adresse email, numéro de votre carte de fidélité) Vous êtes également invités à nous communiquer d'autres informations nous permettant de mieux vous connaître telles que le nom de votre animal ou sa date de naissance.

## **2. Quelles sont les données collectées automatiquement ?**

Lors de votre navigation sur notre Site, certaines données sont automatiquement collectées par Noa comme le type de terminal utilisé, l'adresse IP de celui-ci, l'adresse URL de vos connexions ainsi que son contenu. L'ensemble de ces éléments ne nous permet pas en revanche de vous identifier personnellement le but étant d'améliorer votre expérience de navigation sur le Site.

## **3. A quoi servent vos données personnelles / A quelles fins sont-elles collectées ?**

Les données personnelles que vous nous communiquez sont principalement utilisées à des fins :

- de gestion des comptes clients (création, modification)
- la géolocalisation
- gestion de la relation client incluant les réclamations, les retours produits, le service après-vente
- l'adhésion au programme de fidélité
- la prospection commerciale notamment par le biais d'envoi de newsletters, de SMS sous réserve de votre accord préalable
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction postérieurement à un achat en magasin ou sur notre site ou encore après un échange avec notre service client
- l'organisation de jeux et concours

- la réalisation d'études statistiques et d'études de marché
- la prévention et la lutte contre la fraude

#### **4. Combien de temps sont-elles conservées ?**

Vos données à caractère personnel sont conservées pendant une durée n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Elles peuvent être toutefois utilisées ultérieurement à des fins statistiques : dans ce cas, elles seront anonymisées c'est-à-dire que les informations conservées ne permettront pas de vous identifier. Par exemple, nous pouvons uniquement conserver le nombre d'achats réalisés dans l'année ou encore le nombre de fois où vous avez visité notre site internet. Elles pourront également être conservées dans nos archives et ce pour la durée nécessaire à satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales et notamment afin de prévenir d'éventuels comportements illicites après la suppression de votre compte

#### **5. A qui peuvent-être transférés vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont communiquées aux entités juridiques du groupe Jardiland SAS dont les systèmes informatiques sont localisés au sein de l'Union Européenne. Elles peuvent également être transmises à nos prestataires, sous-traitants et fournisseurs pour les besoins de la réalisation de certaines prestations comme notamment la mise en œuvre du service après-vente ou la réalisation d'enquêtes de satisfaction. Vos données sont susceptibles d'être transmises à des prestataires situés en dehors de l'Union Européenne et notamment le prestataire en charge de la gestion de la plateforme dédiée à la relation client dont les serveurs sont situés aux Etats Unis. En tout état de cause, Noa s'assure que chacun de ses prestataires assure un niveau de sécurité adéquate et conforme aux réglementations françaises et européennes en vigueur.

Enfin, Noa peut être amené à transférer vos données personnelles aux autorités publiques françaises ou étrangères habilitées notamment afin de répondre à une injonction.

#### **6. Comment pouvez-vous y accéder, vous y opposer, y renoncer ?**

Vous être maîtres de vos données à caractère personnel et disposez donc de multiples droits dans leurs gestions. Vous pouvez donc nous solliciter pour :

### Droit d'accès

Nous demander d'obtenir confirmation que nous traitons des données à caractère personnel vous appartenant et nous demander une copie de celles-ci.

### – Droit de rectification

Nous demander de rectifier, modifier vos données à caractère personnel qui ne seraient plus à jour ou inexactes.

### – Droit à l'effacement

Nous demander de supprimer vos données personnelles de nos bases de données.

### – Droit d'opposition

Retirer à tout moment votre consentement afin de ne plus recevoir de communications de notre part.

### – Droit à la portabilité

Vous pouvez nous demander de vous communiquer, dans un format structuré et lisible par machine, vos données personnelles ou demander à un autre responsable du traitement de nous communiquer vos données.

### – Droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès

Vous pouvez définir, de votre vivant, des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment. Si vous n'avez pas procédé à la communication de ces directives, sachez que vos données seront supprimées dans les délais légaux. Vos héritiers pourront par ailleurs exercer les droits sur vos données et notamment en demander la suppression.

Pour vous permettre d'exercer vos droits ci-dessus, nous vous invitons à formuler votre demande directement auprès de notre Service Client en lui indiquant vos nom-prénom, adresse e-mail et postale, votre numéro de fidélité le cas échéant afin de permettre le traitement de votre demande.

Vous pouvez faire votre demande :

- soit sur le site [www.noa-animaux.com](http://www.noa-animaux.com)
- soit par voie postale à l'adresse suivante :  
Jardiland – Noa, la Maison des animaux – 1 Quai  
Gabriel Péri à Joinville le Pont (94340)

soit par e-mail à l'adresse suivante : [serviceclient@noa-animaux.com](mailto:serviceclient@noa-animaux.com) En cas de demande de suppression de vos données, nous pouvons être amenés d'une part à vous demander un justificatif tel qu'une copie de votre pièce d'identité et ceux afin de limiter les risques de fraude et d'autre part à conserver dans nos archives et ce pour

la durée nécessaire à satisfaire à nos obligations légales, comptables et fiscales et notamment afin de prévenir d'éventuels comportements illicites après la suppression de votre compte.

Vous pouvez également gérer vous-mêmes vos différents abonnements comme suit :

- Pour ne plus recevoir de newsletters nous vous invitons à cliquer sur le lien de désabonnement se trouvant en bas de chaque newsletter, soit à nous faire la demande par email, à l'adresse [serviceclient@noa-animaux.com](mailto:serviceclient@noa-animaux.com) , ou à envoyer un courrier à l'adresse :

Jardiland – Noa, la Maison des animaux – 1 Quai Gabriel Péri à Joinville le Pont (94340)

- Pour ne plus recevoir de SMS provenant du programme de fidélité Noa nous vous invitons à suivre la procédure « STOP SMS » figurant dans vos SMS, à nous faire la demande par email, ou à envoyer un courrier à l'adresse :

: Jardiland – Noa, la Maison des animaux – 1 Quai Gabriel Péri à Joinville le Pont (94340)

- Pour ne plus recevoir de courriers postaux du programme de fidélité nous vous invitons à nous faire la demande par email, à l'adresse [serviceclient@noa-animaux.com](mailto:serviceclient@noa-animaux.com), ou à envoyer un courrier à l'adresse :

: Jardiland – Noa, la Maison des animaux – 1 Quai Gabriel Péri à Joinville le Pont (94340)

## **7. Vos recours**

Si vous constatiez un non-respect ou une violation de vos données personnelles, sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle de l'Etat membre dans lequel vous résidez à titre principal, de votre lieu de travail ou là où le non-respect, la violation de vos données personnelles a été commis. Nous vous invitons à consulter le site de Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés pour obtenir des informations supplémentaires sur vos droits à recours et la procédure requise.

## **8. Sécurité de vos données personnelles**

Noa met tout en œuvre via notamment des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour sécuriser vos données à caractère personnel.

## **9. Sécurité de navigation sur le site [www.noa-animaux.com](http://www.noa-animaux.com)**

Soyez assuré que Noa met tout en œuvre pour vous assurer une navigation sécurisée en mettant notamment en place des mesures de contrôle et de sécurité. Toutefois, la sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun. Lorsque vous utilisez nos espaces communautaires (espace d'entraide clients, réseaux sociaux ...) soyez prudents et faites preuve de discernement.

## **10. A quoi servent les cookies ?**

Les cookies Noa

Notre Site est conçu pour être particulièrement attentif aux besoins et attentes de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Les cookies sont des petits fichiers textes au format alphanumérique déposés sur le disque dur de votre terminal par le serveur du site internet visité ou par un serveur tiers (régie publicitaire, service de web analytique, etc...). Ils ne peuvent pas contenir de virus. L'utilisation de cookies sur le Site nous permet d'optimiser votre navigation en vous permettant notamment de vous identifier et d'accéder à votre compte client, de gérer votre panier de commande, de mémoriser vos commandes. Ces cookies nous permettent également de personnaliser les offres que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons ainsi que d'effectuer des mesures d'audience sur le Site, en nous indiquant par exemple le nombre de pages vues, le nombre de visites du Site ainsi que l'activité des visiteurs sur le Site et leur fréquence de retour.

## Les cookies tiers

Lorsque vous accédez au Site, un ou plusieurs cookies de sociétés tierces (« cookies tiers ») sont susceptibles d'être placés sur votre ordinateur, tablette, smartphone. Ces cookies tiers ont pour finalité d'identifier vos centres d'intérêt au travers des produits consultés ou achetés sur internet, de générer des mesures d'audience et de collecter des données de navigation afin de personnaliser l'offre publicitaire qui vous est adressée en dehors du Site.

## L'accord sur les Cookies

L'enregistrement d'un cookie dans un terminal est essentiellement subordonné à la volonté de l'utilisateur du terminal, que celui-ci peut exprimer et modifier à tout moment et gratuitement à travers les choix qui lui sont offerts par son logiciel de navigation. Si vous avez accepté dans votre logiciel de navigation l'enregistrement de cookies dans votre terminal, les cookies intégrés dans les pages et contenus que vous avez consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de votre terminal. Ils y seront lisibles uniquement par leur émetteur.

## Le refus des Cookies

Si vous refusez l'enregistrement de cookies, ou si vous supprimez ceux qui y sont enregistrés, vous ne pourrez plus bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités du Site qui sont néanmoins nécessaires pour naviguer dans certains espaces de notre Site. Tel serait le cas si vous tentiez d'accéder à nos contenus ou services qui nécessitent de vous identifier comme votre compte client. Tel serait également le cas lorsque nous, ou nos prestataires, ne pourrions pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par votre Terminal, ses paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel votre terminal semble connecté à Internet. Le cas échéant, Noa décline toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité pour Noa d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés. Vous pouvez à tout moment choisir de supprimer les cookies tiers en suivant l'une des procédures suivantes, dépendant du navigateur que vous utilisez :

### Sur PC

#### Si vous utilisez le navigateur Internet Explorer

- Dans Internet Explorer, cliquez sur le bouton « Outils », puis sur « Options Internet » ;

- Sous l'onglet Général, sous Historique de navigation, cliquez sur « Supprimer... » ;
- Cochez ensuite « Cookies et données de sites web », puis cliquez sur « Supprimer » ;
- Enfin, cliquez sur « OK » pour fermer la fenêtre des « Options Internet » Plus d'informations sur : <http://support.microsoft.com/product/internet-explorer/>

#### Si vous utilisez le navigateur Firefox

- Ouvrez le menu et cliquez sur « Historique »
- Puis choisissez « Effacer l'historique récent » ;
- Cochez la case « Cookies » et cliquez sur « Supprimer » Plus d'informations sur : <https://support.mozilla.org/fr/>

#### Si vous utilisez le navigateur Google Chrome

- Cliquez sur l'icône du menu « Personnaliser et paramétrer Google chrome » ;
- Dans le menu, cliquez sur « Plus d'outils », puis sur « Effacer les données de navigation... » ;
- Cochez la case « Cookies et autres données de site et de plug-in », puis cliquez sur « Effacer les données de navigation ».
- Plus d'informations sur : <http://support.google.com/chrome/>

#### Sur MAC

#### Si vous utilisez le navigateur Safari

- Dans votre navigateur, choisissez le menu Édition > Préférences ;



- Cliquez sur « Sécurité » ;
- Cliquez sur « Afficher les cookies » ;
- Sélectionnez les cookies que vous souhaitez supprimer et cliquez sur « Effacer » ou sur « Tout effacer » ; après avoir supprimé les cookies, cliquez sur « Terminé ».
- Plus d'informations sur :  
<http://www.apple.com/fr/support/mac-apps/safari/>

#### Sur smartphone ou tablette

##### Si vous utilisez un smartphone ou une tablette iOS (Apple)

- Allez dans l'application « Réglages », puis cliquez sur « Safari », puis sur « Effacer l'historique et données de sites ».

##### Si vous utilisez un smartphone ou une tablette Android (Google)

- Allez dans l'application « Internet », puis cliquez sur le bouton Menu de votre appareil et choisissez « Paramètres ». Allez dans « Confidentialité et sécurité », puis cliquez sur « Supprimer tous les cookies ».