

Conditions générales d'utilisation

d'une Marketplace ClickMARKET

Introduction préliminaire

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») informent des droits et obligations s'imposant dans le cadre de l'utilisation du site web et d'une Marketplace ClickMARKET (ci-après « la Marketplace »). Elles s'appliquent et tiennent lieu de contrat entre tout utilisateur personne physique ou morale et la société par actions simplifiées CLICKMARKET.

La Marketplace est éditée par CLICKMARKET, société par actions simplifiée en cours d'imatriculation (ci-après « l'Editeur »).

L'utilisation de la Marketplace vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 1er – Définitions

CGU : Désigne les Conditions Générales d'Utilisation qui régissent l'utilisation d'une Marketplace ClickMARKET.

ClickMARKET : Désigne le service de marketplace géolocalisé de la société CLICKMARKET, et/ou ses représentants.

Site ou Marketplace : Désigne la marketplace conçue, développée et exploitée par un partenaire de ClickMARKET,

Application : Désigne la Marketplace mobile conçue, développée et exploitée par un partenaire de ClickMARKET,

Utilisateur(s) : Désigne la ou les sociétés ainsi que la ou les personnes utilisant une Marketplace ClickMARKET conformément aux présentes CGU.

Contenu : Désigne tout produit, commentaire, avis, information, envoyé, transmis, diffusé, ou publié par un utilisateur au sein de la Marketplace, sous quelque forme que ce soit et notamment sous format texte et/ou image par le biais des systèmes de communication mis en place.

Compte utilisateur : Désigne le compte créé par l'utilisateur sur une Marketplace ClickMARKET.

SPIT/SPAM: Désigne les envois malintentionnés de paquets de données destinés à oblitérer le réseau de communication de la cible ainsi que les envois de courriers non sollicités de manière automatique, qu'ils soient ou non à des fins commerciales.

Article 2 – Objet du service

ClickMARKET se présente sous forme d'un site web responsive permettant à l'utilisateur de découvrir des produits et d'en vérifier la disponibilité dans les boutiques à proximité de chez lui par le biais de la géolocalisation.

ClickMARKET propose ses marketplaces à des groupements et fédérations de commerçants et des collectivités. Le coût de mise en place d'une marketplace sur-mesure est évalué au cas par cas en fonction du cahier des charges et du périmètre d'utilisation. Dans le cadre de la crise sanitaire due à la COVID, ClickMARKET s'engage à fournir aux boutiques adhérentes d'un groupement ou fédération ayant fait appel à notre solution, la création de la page boutique et un service de Click & Collect gratuit pendant les périodes de fermetures administratives.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation d'une Marketplace ClickMARKET prennent effet et sont applicables à compter du 25/05/2018. Elles peuvent faire l'objet de modifications, auquel cas une notification sera adressée à l'utilisateur lui demandant d'accepter à nouveaux les présentes conditions. L'utilisateur refusant d'accepter les conditions générales modifiées devra cesser d'utiliser la Marketplace.

Les conditions générales d'utilisation sont accessibles sur la Marketplace dans la rubrique intitulée « Nos CGU ».

Article 3 – Conditions d'accès au service et inscription

3.1 – Connexion au Service

L'ensemble des logiciels et des matériels nécessaires à l'accès et à l'utilisation de la Marketplace ainsi que tous les autres frais afférents, y compris les frais de télécommunication sont à la charge exclusive de l'utilisateur. L'utilisateur est seul responsable du matériel utilisé dans le cadre de l'utilisation de la Marketplace.

3.2 – Accès au service

L'utilisateur sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de la Marketplace et des services proposés par une marketplace ClickMARKET.

ClickMARKET se réserve la possibilité de suspendre ou de supprimer le compte d'un utilisateur malveillant en cas de violation des présentes conditions générales d'utilisation et/ou de la violation de dispositions légales et/ou réglementaires.

3.3 – Conditions nécessaires au statut d'utilisateur

Les utilisateurs sont autorisés à utiliser les services et fonctionnalités proposées par la Marketplace sous réserve du strict respect de l'ensemble des règles d'utilisation des présentes.

De plus, chaque utilisateur doit s'assurer qu'il dispose de l'état physique, mental ou psychique adéquat à l'utilisation qu'il souhaite faire des services et fonctionnalités proposés par la Marketplace ClickMARKET.

Chaque utilisateur certifie :

- Être majeur, ou âgé de 16 ans minimum s'il est émancipé.
- La véracité des renseignements fournis dans l'ensemble des champs obligatoires du formulaire d'inscription.
- Ne pas avoir choisi un nom d'utilisateur et/ou un pseudonyme contenant des termes ou allusions injurieux, diffamants, violents, obscènes ou plus généralement des termes contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.
- Ne pas avoir déjà fait l'objet de sanctions ayant mené à la résiliation de son Compte ClickMARKET.
- S'engager à tenir régulièrement à jour (au regard de la fréquence d'utilisation de la Marketplace) les informations communiquées sur son compte depuis la Marketplace.
- Avoir lu et accepté les présentes CGU.

Dans le cas où l'une de ces conditions n'étaient pas satisfaite, ClickMARKET se réserve le droit de fermer le compte utilisateur litigieux.

3.4 – Formulaire d'inscription

Pour créer un compte client, l'utilisateur doit remplir un formulaire d'inscription. Parmi les informations nécessaires figurent :

- Le nom d'utilisateur (accessible au public)
- La photo de profil de l'utilisateur (accessible au public)
- Son adresse e-mail (confidentielle)
- Sa ville (accessible au public)

L'adresse email des utilisateurs pourra être demandée pour l'envoi de newsletters et en cas de participation à d'éventuels jeux concours selon les conditions prévues auxdits jeux concours.

Des informations publiques pourront également être renseignées par l'utilisateur, parmi lesquelles le style vestimentaire de l'utilisateur et ses goûts en matière de chaussures.

Article 4 – Modification de la Marketplace

ClickMARKET se réserve également le droit d'apporter à son Site ou son Application toutes les modifications et améliorations qu'elle jugera nécessaires ou utiles et ne pourra pas être tenu responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

ClickMARKET se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de modifier ou d'interrompre temporairement ou définitivement la Marketplace.

Article 5 – Code de bonne conduite des utilisateurs

L'utilisateur reconnaît que le Contenu qu'il va adresser via la Marketplace est sous sa seule responsabilité et qu'il est le seul responsable de l'utilisation des données fournies par la Marketplace.

Le contenu laissé par l'utilisateur sera obligatoirement accompagné :

- De son nom d'utilisateur (public)
- Son adresse e-mail (confidentiel)

Chaque utilisateur s'engage à ne pas publier, transmettre ou diffuser de Contenu :

- à caractère diffamatoire, injurieux, calomnieux, menaçant, harcelant.
- à caractère obscène, sexuel ou pornographique.
- à caractère violent, incitant à la haine ou à la violence, dénigrant ou discriminant pour quelque raison que ce soit et notamment en raison de la race, l'origine ethnique, la religion, le handicap, le sexe, l'âge ou l'identité sexuelle, les goûts
- pouvant choquer ou heurter la sensibilité des autres utilisateurs ou contraire aux bonnes mœurs.
- encourageant une conduite potentiellement dangereuse ou imprudente, qui pourrait notamment avoir pour effet de mettre en péril l'intégrité physique ou morale, ou mettre en danger la vie d'autrui, et plus généralement qui pourrait potentiellement représenter un danger ou une menace pour autrui..
- encourageant une conduite illégale, et notamment qui serait considérée comme une infraction pénale.
- encourageant la consommation, la détention ou l'offre de tous types de drogues et produits stupéfiants, ainsi que de tous produits pouvant entraîner une addiction ou une dépendance et en particulier l'alcool et le tabac.
- encourageant les jeux de hasard et d'argent ou l'utilisation de tout service payant.

- visant à solliciter les autres utilisateurs à des fins commerciales ou plus généralement afin de provoquer directement ou indirectement tous échanges financiers.
- mensonger ou trompeur, et ce à des fins commerciales.
- à caractère illicite ou illégal.

Article 6 – Contrôle du Contenu

La Marketplace ClickMARKET se réserve le droit de supprimer tout contenu contraire au « Code de bonne conduite des utilisateurs » cité à l'article 5. Par ailleurs, les éventuels liens hypertextes partagés par les utilisateurs sont disposés à titre gratuit.

La Marketplace ClickMARKET et les utilisateurs sont des parties indépendantes, chacune agissant en son nom et pour son propre compte.

Chaque utilisateur reconnaît et accepte qu'il est susceptible d'être exposé à du Contenu inexact ou contraire au « Code de bonne conduite des utilisateurs » prévu à l'article 5 des présentes conditions générales d'utilisation. Chaque utilisateur est responsable du Contenu qu'il choisit de transmettre ou de recevoir à travers la Marketplace et de toute activité ou communication effectuée à partir de la Marketplace.

Les utilisateurs sont seuls responsables de tout manquement aux obligations définies aux présentes conditions générales d'utilisation et des conséquences de ce manquement.

Les utilisateurs doivent signaler tout Contenu qui leur paraîtrait contraire aux présentes conditions générales d'utilisation et en particulier au « Code de bonne conduite des utilisateurs » prévu à l'article 5. Le signalement de tout abus ou violation des présentes conditions générales sera effectué directement sur la Marketplace par le biais du lien « Signaler un abus » prévu à cet effet.

Article 7 – Responsabilité et limitation de responsabilité

ClickMARKET n'est pas à l'origine du contenu publié sur la Marketplace et n'a à ce titre aucune obligation de contrôle du Contenu. ClickMARKET laisse la liberté nécessaire aux utilisateurs pour publier du contenu sur la plateforme mise à leur disposition. ClickMARKET ne saurait en aucun cas être considéré comme responsable de la diffusion de ce type de Contenu.

ClickMARKET n'est tenu à aucune obligation générale de surveillance du Contenu soumis ou diffusé via la Marketplace. Toutefois, ClickMARKET s'engage à étudier tout signalement de contenu illicite pour procéder à son retrait total de la plateforme conformément à l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie du 21 juin 2004.

Sous réserve des dispositions légales ou réglementaires applicables, ClickMARKET ne saurait être tenu pour responsable à l'égard de tout utilisateur de :

- tout dommage direct qui pourrait lui être causé en raison de son utilisation de la Marketplace, et notamment physique ou psychologique.
- tout dommage indirect qui pourrait lui être causé, y compris toute perte de profit ou toute perte de données que l'utilisateur pourrait subir à l'exception des données personnelles confiées à ClickMARKET par l'utilisateur comme sous mentionnée à l'article 9 – Vie privée.
- toute condamnation civile ou pénale, sanction de toute sorte, résultant de l'utilisation de la Marketplace.
- tout dommage résultant de tout changement ou suppression temporaire de services sur le Site Internet ou de piratage total ou partiel de la Marketplace et des conséquences d'un tel piratage.
- tout dommage résultant du défaut de communication par l'utilisateur à ClickMARKET d'informations complètes et précises concernant son compte et notamment en raison de son âge.
- tout dommage résultant de son incapacité à conserver en toute sécurité et confidentialité son mot de passe ou ses informations personnelles relatives à son compte sur la Marketplace.
- toute coupure du service fourni par une marketplace ClickMARKET pour le cas où l'utilisateur ne serait pas en règle avec son fournisseur téléphonie ou d'accès à internet.

Article 8 – Disponibilité de la Marketplace

La Marketplace est accessible par l'utilisateur 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année. ClickMARKET se réserve néanmoins le droit, sans préavis ni indemnité, d'en fermer temporairement ou définitivement l'accès et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

Article 9 – Vie privée

Soucieux du respect de la vie privée de ses membres et de la protection des informations qui lui sont fournies, ClickMARKET respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée, protection des données personnelles et notamment le Règlement général sur la protection des données du 25 Mai 2018.

A cette fin, ClickMARKET s'engage à prendre toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement pour préserver la sécurité des données et, notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

9.1 – Déclaration CNIL

Chaque utilisateur dispose d'un droit à l'information concernant la destination de ses données personnelles, conformément à l'article 13 du Règlement du 25 Mai 2018 sur la protection des données personnelles.

Chaque utilisateur dispose également d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles, conformément aux articles 15 à 17 et l'article 21 du Règlement du 25 Mai 2018 sur la protection des données personnelles.

Chaque utilisateur peut exercer ces droits en le signalant à contact@CLICKMARKET.fr ou en modifiant certaines de ses informations via la Marketplace.

9.2 – Données personnelles collectées par une marketplace ClickMARKET

Lors de son inscription ou de l'utilisation de la Marketplace, des informations personnelles sur les utilisateurs sont recueillies par une marketplace ClickMARKET, ces informations étant nécessaires au fonctionnement du service proposé.

Certaines données ne sont pas visibles des autres utilisateurs de la Marketplace. Ces données ne feront l'objet d'aucune cession à titre onéreux ou gratuit. Certaines données sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs et revêtent un caractère public. Le renseignement de ces données a pour objectif de rendre l'usage des services proposés plus commodes.

En les renseignant, l'utilisateur atteste qu'il donne son accord et son consentement pour leur publication au sein de la Marketplace, en particulier leur utilisation comme critère de recherche mais également hors de la Marketplace sur ses supports de communication vidéo, papier ou dans tout autre lieu où ClickMARKET souhaiterait promouvoir la Marketplace ClickMARKET et ses utilisateurs.

Les données à caractère personnel recueillies par une marketplace ClickMARKET le sont pour la durée totale du service.

Les messages envoyés dans la messagerie peuvent être soumis à un contrôle a posteriori dans un but sécuritaire afin d'éviter tout débordement de style diffamation, terrorisme, pédophilie, harcèlement.

ClickMARKET rappelle à ses utilisateurs qu'aucune donnée bancaire n'est recueillie ou conservée par une marketplace ClickMARKET dans le cadre du téléchargement ou de l'utilisation de la Marketplace.

Seul l'App Store ou le Google Play sont habilités à répondre aux utilisateurs pour toute question relative au paiement et à ses coordonnées bancaires, de carte bancaire et au traitement des données transmises lors du paiement sur l'App Store ou le Google Play.

9.3 – Données transmises et reçues dans le cadre de la géolocalisation

la Marketplace enregistre la position de ses utilisateurs et l'identification de l'appareil connecté (système d'exploitation et adresse IP) au service afin de déterminer leur relative proximité et permettre de trouver la boutique la plus à proximité de chez eux.

À aucun moment la localisation des utilisateurs n'est visible pour les autres utilisateurs.

9.4 – Notification Push et alertes e-mail

Par défaut, l'utilisateur pourra recevoir des Notifications Push et/ou e-mails via la Marketplace afin d'être averti d'évènements importants parmi lesquels, et de manière non exhaustive :

- La mise à jour de la Marketplace.
- Tout démarrage de soldes ou de promotion.
- Un message d'une marketplace ClickMARKET relatif au compte de l'utilisateur ou la proximité d'un événement pouvant l'intéresser.

L'utilisateur pourra depuis son Compte utilisateur régler ses préférences en matière de notifications Push et d'alertes e-mail.

9.5 – Photos

La photo de profil est optionnelle pour accéder au service. Elles sont communiquées à la Marketplace sous la seule responsabilité de l'utilisateur. En devenant utilisateur, ce dernier accepte la publication de ses photos sur la Marketplace ainsi que sur tout support où ClickMARKET jugera bon de promouvoir la Marketplace et ses utilisateurs.

Toutes les photos à caractère pornographique, exhibitionniste portant atteinte à la pudeur et de manière générale contraire à la morale ou l'ordre public sont formellement prohibées. La publication de telles photos constitue une faute grave, pouvant donner lieu à la suspension et/ou à la fermeture du Compte de l'utilisateur, sans exclure d'autres sanctions qui pourraient être prononcées par la justice.

Article 10 – Propriété intellectuelle

La marque ClickMARKET et les logos sont la propriété exclusive de la société CLICKMARKET.

La structure générale de la Marketplace ClickMARKET, ainsi que les textes, y compris celui des présentes, graphismes, images, sons et vidéos la composant, sont la propriété exclusive de la société CLICKMARKET.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale des contenus et Services proposés par la Marketplace, par quelque procédé que ce soit, sous quelque forme que ce soit, sur quelque support que ce soit et par quelque média que ce soit, sans l'autorisation préalable et écrite d'un représentant légal de la société éditrice CLICKMARKET est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle et est passible de poursuites judiciaires.

Les droits d'utilisation concédés par la société CLICKMARKET à l'utilisateur sont réservés à un usage privé et personnel. Toute autre utilisation par l'utilisateur est interdite sans l'autorisation de la société CLICKMARKET.

Article 11 – Système de modération communautaire

Au cas de non-respect des présentes CGU par l'utilisateur, en particulier concernant les règles de bonne conduite ou de respect de la propriété intellectuelle, la société CLICKMARKET ne disposant pas des moyens techniques et humain de contrôle du comportement des utilisateurs sur la Marketplace, la Marketplace ClickMARKET est dotée d'un système de modération communautaire permettant aux utilisateurs de rapporter le comportement illégal d'un autre utilisateur ou contraire aux dispositions des présentes CGU. Après vérification, tout utilisateur ayant fait l'objet d'un rapport se verra adresser un courriel d'avertissement et pourra être exclu du service.

Tout abus du système de modération communautaire ou rapport infondé sera considéré comme une violation des présentes CGU et est passible de sanctions parmi lesquelles la suspension de l'accès à la Marketplace ClickMARKET, et pouvant aller jusqu'à des poursuites judiciaires donnant lieu à l'indemnisation des victimes au titres des dommages et intérêts.

Article 12 – Modification des CGU

La société ClickMARKET se réserve le droit, à tout moment et de manière unilatérale, de mettre fin aux présentes CGU, de les compléter ou de les modifier unilatéralement. Dans ce cas, les utilisateurs seront avertis par courriel des nouvelles CGU en vigueur.

Si l'une ou plusieurs des clauses du présent contrat se révélaient nulles ou insusceptibles d'exécution en Application de la loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision juridique irrévocable, la validité des autres clauses et leur exécution ne sera en aucune manière affectée ou compromise et demeureront en vigueur et de plein effet.

Article 14 – Droit applicable et juridiction compétente



Tout litige né de l'exécution des présentes CGU sera soumis au droit et juridiction française, la langue d'interprétation des présentes CGU étant la langue française.

L'utilisateur s'engage, avant toute saisine d'une juridiction judiciaire, à tenter de remédier au litige selon les modalités suivantes :

Pour tous litiges d'un montant inférieur à 10.000 €, les différends doivent être porté par-devant le tribunal d'instance de Toulouse via une tentative de conciliation judiciaire en remplissant le document CERFA suivant : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_14833.do

Pour les litiges d'un montant supérieur à 10.000 €, les différends doivent être porté par-devant le Tribunal de Grande Instance de Toulouse dans le cadre d'une tentative de médiation d'une personne choisie d'un commun accord par les parties, en vue de rechercher une solution amiable. A cet effet, les parties s'engagent à participer au moins à une réunion de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Les frais de médiation seront supportés par chacune des parties à parts égales

En cas d'échec de la conciliation ou de la médiation le cas échéant, les parties s'engagent à porter le litige devant le Tribunal de Grande Instance de Toulouse pour tous litiges relatifs à des droits de propriété intellectuelle et devant le Tribunal de Commerce de Toulouse en cas de litige autre opposant ClickMARKET à un ou des utilisateurs.

Article 15 – Non renonciation

Le fait pour la société CLICKMARKET de ne pas se prévaloir d'un manquement d'un ou plusieurs utilisateurs à une quelconque disposition du présent contrat ne saurait s'interpréter comme une tolérance ou une renonciation de sa part de se prévaloir dans l'avenir d'un tel manquement.

Politique vie privée et cookies

Charte de protection des données à caractère personnel

Chez ClickMARKET, nous prenons soin de vos données !

Pour que vous puissiez réaliser vos achats en toute tranquillité, cette charte présente dans un document unique des informations claires et simples concernant les traitements de données opérés par une marketplace ClickMARKET. Cette charte vous permettra de mieux comprendre quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et l'utilisation que nous en faisons pour vous apporter au quotidien de nouveaux services, dans le respect de vos droits.

Quel que soit le canal d'achat ou de contact que vous utilisez, ClickMARKET s'engage, conformément à la législation en vigueur, à protéger votre vie privée en assurant la protection, la confidentialité, la non altération, la disponibilité et la sécurité des données personnelles que vous nous confiez.

Les Grands Principes

ClickMARKET s'engage sur les principes essentiels pour le respect des droits fondamentaux :

- **Transparence** : nous vous fournissons toutes les informations utiles sur le traitement de vos données, notamment les finalités et les destinataires ;
- **Légitimité et pertinence** : nous collectons et traitons uniquement les données nécessaires aux finalités indiquées ;
- **Confidentialité et intégrité** : nous mettons en place toutes les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données personnelles contre la divulgation, la perte, l'altération ou l'accès par un tiers non autorisé ;
- **Conservation** : nous conservons vos données personnelles uniquement le temps nécessaire aux fins du traitement ou du service déterminé ;
- **Respect de vos droits** : nous vous offrons la possibilité d'accéder, de modifier et de vous opposer aux traitements de vos données, soit directement via vos espaces personnels, soit via le service client ou notre Délégué à la Protection des Données.
- **Engagement de nos partenaires** : les opérations pour lesquelles nous faisons appel à des partenaires spécialisés font l'objet d'un contrat afin de vous assurer de la protection de vos données et du respect de vos droits.

Comment utilisons-nous vos données ?

En fonction de vos achats et de vos interactions avec nous, les traitements les plus fréquents sont :

- Gestion des commandes et des livraisons
- Gestion de la relation client
- Gestion du fonctionnement de votre compte et de la Marketplace ClickMARKET
- Gestion des enquêtes de satisfaction
- Gestion de la promotion des produits et services ClickMARKET
- Gestion de la promotion des produits et services des partenaires ClickMARKET
- Gestion du profil client
- Gestion des relations extérieures (Twitter, Facebook...)
- Gestion des jeux-concours
- Gestion de la lutte contre la fraude
- Gestion des demandes de droit d'accès, rectification, opposition

Nous traitons vos informations personnelles de manière transparente et de façon sécurisée.

Vos données sont traitées dans l'Union Européenne, sauf exception. Dans l'hypothèse où ClickMARKET ferait appel à un prestataire situé en dehors de l'Union Européenne, des règles garantissant la protection et la sécurité de vos informations seront mises en place.

Vos informations personnelles sont collectées aux fins détaillées ci-après.

Si vous avez un compte client, vous pouvez modifier vos choix à tout moment en vous rendant dans votre espace client.

Gestion des paiements, des commandes et des livraisons

| | |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalités | Prendre vos commandes, gérer les règlements de manière sécurisée et vous livrer efficacement |
| Destinataires | Direction commerciale et technique, Service client, prestataire de service de paiement sécurisé, hébergeur de notre site Web marchand, plateformes de livraison et sociétés de livraison, prestataires informatiques |
| Données traitées et durées de conservation | Données de paiement (les données de cartes bancaires sont chiffrées dès la transaction, et conservées de manière sécurisée par le prestataire de paiement agréé exclusivement), données de navigation (selon les cookies que vous avez accepté), identité, N° client, coordonnées, paniers d'achats et historique d'achats (5 ans à compter de l'achat) et attestation ou PV de livraison (conservé 1 an maximum) |
| Base légale | Nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat |

Gestion de la relation client

| | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalités | Gérer vos questions et réclamations en communiquant par tout moyen à notre disposition |
| Destinataires | Service client, Direction Financière, des Système d'Information, Logistique et Commerciale, prestataire de gestion de la relation client ClickMARKET, hébergeur du logiciel de gestion de la relation client |
| Données traitées et durées de conservation | Identité, n° de client, coordonnées, compte-rendu des échanges et des réclamations (3 ans à compter de la clôture du dossier), enregistrement aléatoire et par échantillon des conversations téléphoniques (6 mois maximum), historique de commandes et éventuels impayés (5 ans à compter de la commande) |
| Base légale | Nécessaire à l'exécution des contrats, et intérêt légitime (gestion de la qualité de la relation client) |

Gestion du fonctionnement de votre compte en ligne et de la Marketplace ClickMARKET

| | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalités | Vous permettre de consulter et de gérer votre espace personnel, assurer le bon fonctionnement technique du site, et faciliter votre navigation et vos commandes |
| Destinataires | Administrateurs habilités de la Direction informatique et du service expérience client, prestataires techniques d'hébergement, de télémétrie, et de maintenance informatique |
| Données traitées et durées de conservation | Identité et N° de compte client, coordonnées, historique de commandes et de retours, RIB si vous l'avez communiqué (5 ans à compter du dernier contact), données techniques de connexion et adresse IP (13 mois), données issues des cookies permettant le bon fonctionnement (selon durée appliquée par les éditeurs respectifs des cookies). |
| Base légale | Exécution du contrat d'adhésion et Consentement |

Gestion des enquêtes de satisfaction

| | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalités | Evaluer la satisfaction des clients après livraison, en vue d'améliorer la qualité des produits et services ClickMARKET |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Destinataires Service marketing, service client, prestataire d'hébergement du logiciel de gestion, sociétés de livraison, prestataire d'enquêtes de satisfaction

Données traitées et durées de conservation Identité, coordonnées, historique d'achats, typologie, évaluation du service, vos commentaires, segmentation marketing (2 ans)

Base légale Intérêt légitime, maintenir et améliorer la qualité des services ClickMARKET après une commande

Gestion de la promotion des produits et services ClickMARKET

Finalités Vous faire bénéficier des promotions, offres spéciales, réductions et des services ClickMARKET, y compris dans le cadre du programme de fidélité ClickMARKET.. Les campagnes publicitaires peuvent être réalisées par email, SMS, téléphone, courrier, notifications « push » ou par affichage de bannières sur internet, y compris sur d'autres sites internet en fonction des cookies que vous avez acceptés

Destinataires Equipes commerciales, marketing, données, service client, régie publicitaire internet, prestataires marketing et de ciblage, éditeurs de cookies, prestataires techniques d'envois d'emails, de SMS, de notifications et de courriers

Données traitées et durées de conservation Données d'identité, N° de client, coordonnées, (5 ans à compter du dernier contact), données de navigation (si vous avez accepté les cookies publicitaires – choix paramétrable depuis votre compte client), ainsi que vos données de profil si vous n'avez pas refusé la personnalisation des offres (5 ans de conservation)

Base légale Intérêt légitime ou consentement

Gestion de la promotion des produits et services de nos partenaires

Finalités Vous faire bénéficier d'offres et de services proposés par les partenaires d'une marketplace ClickMARKET. Les campagnes publicitaires peuvent être réalisées par email, SMS, téléphone, courrier, ou par affichage de bannières sur internet, y compris sur d'autres sites internet en fonction des cookies que vous avez acceptés



Données traitées et durées de conservation Données d'identité, N° de client, coordonnées, données de navigation (si vous avez accepté les cookies publicitaires – choix paramétrable depuis votre compte client), ainsi que vos données de profil si vous n'avez pas refusé la personnalisation des offres. Ces données sont conservées par nos partenaires conformément à leurs politiques internes.

Base légale Intérêt légitime ou consentement

Gestion de la personnalisation des offres et des analyses marketing

Finalités Réaliser des analyses marketing, statistiques et mesures d'audience et personnaliser les actus et offres que vous recevez de la part d'une marketplace ClickMARKET et/ou de ses partenaires, en fonction de vos choix.

Destinataires Equipes commerciales, marketing et données ClickMARKET, prestataires d'analyse marketing, régie publicitaire, et partenaires publicitaires.

Données traitées et durées de conservation En fonction de vos choix, peuvent être traitées : données d'identité, N° de client, coordonnées, historique d'achats, profil-type de client, un score, données de navigation (si vous avez accepté les cookies publicitaires – choix paramétrable depuis votre compte client). Ces données peuvent être enrichies par nos partenaires. Ces données sont conservées par une marketplace ClickMARKET et ses sous-traitants pendant 5 ans maximum à compter du dernier contact (et 5 ans à compter de la commande pour l'historique d'achat). Lorsque le profil est établi par nos partenaires publicitaires, il est conservé conformément à leurs politiques internes.

Base légale Intérêt légitime et consentement

Gestion des jeux-concours

Finalités Vous faire participer à un jeu afin de gagner des lots

Destinataires Service marque, service client, hébergeurs des logiciels de gestion, prestataires d'organisation de jeux le cas échéant, et réseaux sociaux utilisés pour les jeux-concours (Twitter, Facebook, Instagram...)

Données traitées et durées de conservation Identité, n° de client, coordonnées, conservées un an à compter du tirage au sort ou de la désignation du/des gagnant(s) (1 an à compter de ou de la remise des prix)

Base légale Consentement

Gestion du tchat communautaire et des réseaux sociaux

Finalités Maintenir et développer l'image d'une marketplace ClickMARKET auprès du grand public via le site web et les réseaux sociaux ; recruter et fidéliser une communauté d'ambassadeurs bénévoles sur le tchat

Destinataires Service client ClickMARKET, hébergeur du logiciel de gestion, réseaux sociaux (Facebook, Twitter...), éditeur du logiciel de tchat

Données traitées et durées de conservation Pseudonyme et/ou identité complète, photo des chaussures et le cas échéant du / de la client(e), coordonnées, échanges et commentaires sur les réseaux sociaux, situation professionnelle le cas échéant pour les ambassadeurs et ambassadrices de la marque (3 ans à compter de la clôture du dossier en cas de question ou de réclamation)

Base légale Intérêt légitime consistant à maintenir et améliorer la relation client et animer une communauté de promoteurs de la marque et de ses produits

Gestion de la lutte contre la fraude

Finalités Lutter contre la fraude lors des commandes, des livraisons et des retours produits. Un niveau de risque (score) est attribué à chaque transaction en comparant les caractéristiques de la transaction en cours avec les caractéristiques de transactions passées ayant engendré une fraude avérée. Ces vérifications réalisées de manière automatisée peuvent mener au refus du moyen de paiement, mais uniquement après vérification systématique par un collaborateur d'une marketplace ClickMARKET.

Destinataires Service lutte contre la fraude, Direction juridique, direction informatique, sous-traitants spécialisés dans la lutte contre la fraude

Données traitées et durées de conservation Identité, N° client, coordonnées, données d'impayés, procès-verbaux et pièces du dossier en cas d'usurpation d'identité ou de moyens de paiement, correspondances, données de connexion, historique d'achat, scoring de risque de la transaction, liste non-identifiante des caractéristiques de fraude avérée (2 ans maximum à compter de la commande), copie de pièce d'identité ou justificatif de domicile en cas de doute sérieux sur la légitimité du paiement (24h)

Base légale Intérêt légitime consistant à prévenir la fraude

Gestion des demandes de droit d'accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité

Finalités Vous permettre d'exercer vos droits sur vos données personnelles

Destinataires Service Client ClickMARKET, prestataire de gestion de la relation client, délégué à la protection des données ClickMARKET, service Juridique, service Comptabilité, service lutte contre la fraude

Données traitées et durées de conservation Contenu de nos échanges, identité, coordonnées, N° client ou preuve d'identité (de manière exceptionnelle si nous n'avons pas d'autre moyen de vous identifier, détruite après 24h), copie des données demandées (3 ans))

Base légale Obligation légale

Exigence légale ou réglementaire

Nous pouvons être tenus de communiquer vos données personnelles en cas de demandes légitimes d'autorités publiques, notamment pour répondre à des exigences en matière de sécurité nationale, de lutte contre la fraude ou d'une autre obligation légale.

Gestion des cookies

Vous pouvez paramétrer vos cookies sur le site ClickMARKET en vous rendant dans vos options.

Pour paramétrer vos cookies directement sur votre navigateur consultez la page dédiée du site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sur ce sujet : c'est [ici](#).

Plugins réseaux sociaux

Le site utilise des plugins réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter (Ci-après « Réseaux Sociaux »). Par exemple, si l'utilisateur est connecté à Facebook lors de sa navigation sur le Site, Facebook pourra directement relier sa visite à son compte utilisateur Facebook même si l'utilisateur n'a pas utilisé le bouton de partage. Si l'utilisateur interagit au moyen des plugins, par exemple en cliquant sur le bouton « J'aime » ou en laissant un commentaire, les informations correspondantes seront transmises et enregistrées sur un serveur de Facebook. Elles seront publiées sur le compte Facebook de l'utilisateur.

ClickMARKET ne gère pas les données collectées par les Réseaux Sociaux via les boutons. L'utilisateur devra prendre connaissance de la politique relative à la protection des données personnelles publiée par les Réseaux Sociaux concernés et ce, afin de connaître les modalités de traitement et d'utilisation des données recueillies par ces derniers ainsi que les possibilités de paramétrages dont il dispose pour protéger sa vie privée. Si l'utilisateur ne souhaite pas que le Réseau Social relie les informations collectées par l'intermédiaire d'une marketplace ClickMARKET à son compte utilisateur Réseau Social, il doit se déconnecter du Réseau Social avant de consulter le site.

Comment exercer vos droits ?

Vous disposez à tout moment du droit de décider et de contrôler l'usage qui est fait de vos données, sous réserve d'en remplir les conditions :

- droit d'accéder à vos données ;
- droit de les rectifier ;
- droit de vous opposer à un traitement pour motif légitime (sauf en matière de prospection, où vous n'avez pas de motif à donner)
- droit d'en demander la suppression ;
- droit de demander la limitation d'un traitement ;
- droit à la portabilité de vos données ; ;
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre mort.

Vous pouvez exercer vos droits :

- à travers votre compte client
- par email, accompagné de votre numéro de votre adresse et/ou un numéro de commande : contact@ClickMARKET.fr
- par courrier accompagné de toute information suffisante pour justifier de votre identité (email, numéro de commande, numéro client, adresse...) en s'adressant à

Service clients ClickMARKET
17 avenue Maignan 31200 Toulouse



Si vous souhaitez des précisions sur le contenu de ces droits, merci de nous contacter aux adresses susmentionnées.

Nous répondons à vos demandes d'exercice de droit dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de vos demandes.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données à caractère personnel, vous avez la possibilité de vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).