**Modèle d’une notice d’information pour les traitements « Clients »**

**Attention** : Ce document constitue uniquement un modèle d’une notice d’information, qui reprend les informations obligatoires lorsque des données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée (article 13 du RGPD). Ce document ne doit pas être considéré comme un texte faisant autorité ou une recommandation de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD).

Les points 1 à 4 doivent être complétés et adaptés au cas par cas en fonction des activités et des finalités des traitements de données de l’organisation en cause. Ladite notice est à publier sur une page dédiée du site internet de l’organisation et dans les documents et correspondances destinés aux personnes concernées.

1. Nom et coordonnées du responsable du traitement

Nom de l’organisation, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique, site internet et éventuellement les coordonnées du représentant légal.

*[****OPTION, en cas de désignation d’un Délégué à la protection des données****]* Les coordonnées du délégué à la protection des données doivent être renseignées.

1. Finalités, base de légitimité du traitement et catégories de données traitées

L’organisation traite les données suivantes :

* pour la relation client (sur base d’un contrat) : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, date de commande du service, numéro de téléphone et compte bancaire ;
* pour l’envoi de newsletter (sur base du consentement) : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique ;
* pour la gestion des cartes clients (sur base du consentement) : nom et prénom de la personne de contact, adresse postale, adresse électronique, jour et mois de naissance ;
* …
* **(à adapter au cas par cas)**

Les consentements donnés dans le cadre de l’« envoi de newsletter » et de la « gestion des cartes clients » peuvent être retirés à tout moment, de la même manière qu’ils ont été donnés, à savoir en faisant une demande de retrait en ligne par courriel ou en vous rendant auprès de votre magasin habituel.

1. Catégories de destinataires des données traitées

* Dans le cadre de la relation clients, des données sont transférées en interne aux salariés exerçant une fonction nécessaire à l’exécution du service (le gérant, le secrétaire, le comptable, le commercial, le service marketing, etc.) ;
* Pour l’envoi de newsletter, des données sont transférées à un prestataire de service externe

[**OPTION, en cas de destinataire externe –** Le responsable de traitement devrait alors préciser quelles données sont transférées et à quel prestataire elles sont communiquées]

[**OPTION, en cas de transfert pays tiers** – fournir les informations requises sur les transferts vers des pays tiers – article 13.1.f) du RGPD.]

* Pour la gestion des cartes client, des données sont transférées au service marketing afin qu’il informe individuellement nos clients des offres promotionnelles et leur offre un cadeau personnalisé en échange de leur fidélité ;
* Toutes les données sont stockées par une entreprise sous-traitante située au Luxembourg ;
* …
* **(à adapter au cas par cas)**

1. Durée de conservation

* Données des clients: 2 années après:
  + le dernier achat, correspondant à la date de validité de la garantie de nos biens
  + le dernier service rendu,
  + …
  + **(à adapter au cas par cas)**
* Données traitées dans le cadre de la gestion de documents comptable: 10 années à compter de la date de la facture pour répondre à une obligation légale ;
* Données traitées dans le cadre de la carte de fidélité : 1 mois à compter de la demande de retrait de l’adhésion par le client ou 2 années après le dernier achat effectué par le client ou le service rendu au client ;
* Données traitées dans le cadre de la newsletter : 1 mois à compter de la demande de retrait de l’adhésion ou 2 années après le dernier achat effectué par le client ou le service rendu au client ;
* …
* **(à adapter au cas par cas)**

1. Droits des personnes concernées

Vous pouvez accéder aux données vous concernant et en obtenir une copie (article 15 du RGPD), obtenir la rectification de données inexactes ou incomplètes (article 16 du RGPD), [**OPTION, en cas de traitement reposant sur l’intérêt légitime** : vous opposer au traitement de vos données dans les conditions prévues par l’article 21 du RGPD] et obtenir l’effacement de celles-ci dans les conditions prévues par l’article 17 du RGPD. Vous disposez dans certains cas d’un droit à la portabilité (article 20 du RGPD) et à la limitation du traitement dans les conditions prévues par l’article 18 du RGPD.

1. Réclamation

Si vous estimez que le traitement de vos données effectué par nous constitue une violation du RGPD, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNPD (<https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html>).