

Politique de traitement des données

Le traitement des données

Pourquoi une politique de traitement des données et une charte de bonne conduite ?

Suite à la publication du Règlement Général sur la Protection des Données, nous souhaitons clarifier notre politique de traitement des données à caractère personnel.

Nous n'avons pas attendu le nouveau règlement pour être en conformité avec la loi, ni pour mettre en place de bonnes pratiques de traitement des données, mais nous avons à coeur de vous informer et de vous faire connaître vos droits.

En effet, lorsque vous créez un compte sur www.shopnostress.com, puis que vous effectuez une commande, nous collectons des informations vous concernant. Ces informations, ou "données" nous permettent d'assurer le suivi de vos commandes, de vous offrir une expérience personnalisée sur notre site internet et de procéder à des analyses pour améliorer notre service.

1. "Passez-moi le responsable !" - Responsable de traitement & coordonnées

Qui s'occupe de collecter et de traiter vos données chez NO STRESS ?

Les données collectées sont sous la responsabilité du gérant, Audrey-Rose MALJEAN. Vous pouvez adresser vos questions ou demandes concernant le traitement de vos données personnelles à l'adresse suivante : audreyrose.nostress@free.fr.

Toutes les données recueillies sont hébergées et stockées sur les serveurs izispot.

2. Quels types de données collectons-nous et pourquoi ?

a. Lorsque vous créez un compte sur www.shopnostress.com, puis faites une 1ère commande, nous vous demandons de nous fournir certaines informations, à savoir :

i. **Vos informations personnelles** : adresse email, mot de passe, nom, prénom et n° de téléphone. Ces informations - *tout comme votre civilité, votre ville, votre code postal* - peuvent également être complétées (et modifiées) depuis votre espace personnel, rubrique "Mes informations". Ces informations nous permettent d'assurer le suivi de vos achats, afin de vous assurer la meilleure expérience possible sur notre site.

ii. **Vos préférences** : à vous de nous dire quelles méthodes marketing vous souhaitez recevoir de notre part au moment de votre inscription, ou en modification par mail à audrey-rose.nostress@free.fr. En utilisant et en navigant sur notre site, vous vous engagez à accepter notre politique de dépôt de cookies.

Cas particulier des personnes mineures.

Conformément au droit français qui s'applique, le consentement des mineurs de moins de 15 ans ne peut être collecté qu'avec l'accord d'un responsable légal. Nous invitons ainsi les utilisateurs à s'assurer du respect de cette règle, et à noter que les achats ou les prises de rdv pour des personnes mineures doit se faire avec le consentement d'un responsable légal.

b. Ces données sont collectées pour répondre à deux besoins principaux :

i. Vous permettre de commander, et assurer le suivi de vos RDV beauté

Ces informations ne sont utilisées que pour le suivi de vos RDV. Toutefois, si vous souhaitez vous opposer fermement à l'utilisation de votre adresse email, nous vous invitons à nous le communiquer directement lors de votre RDV ou par mail à audreyrose.nostress@free.fr .

Nous transmettons également ces données à certains de nos prestataires et sous-traitants de confiance afin de compléter votre expérience de réservation. Par exemple, nous pouvons transmettre votre adresse email, nom et prénom, à l'outil dédié avec lequel nous vous envoyons vos confirmations de réservation ou à un établissement de sondage afin que vous puissiez nous faire part de vos souhaits d'amélioration à l'issue de votre expérience client. De la même façon,

vos numéro de téléphone pourrait être communiqué à un sous-traitant spécialisé dans l'envoi de SMS, pour vos rappels de RDV.

Enfin, notre prestataire de paiement sécurisé reçoit vos informations bancaires afin de procéder à d'éventuels remboursements sur votre compte bancaire.

Ces prestataires répondent également aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données et vos informations ne peuvent être divulguées à une fin autre que le bon déroulement de vos commandes.

ii. Vous offrir une expérience personnalisée, et des offres qui vous correspondent

- *Communications marketing*

En tant qu'expert de la beauté, No Stress vous propose de vous envoyer les tendances du moment ainsi que des offres qui vous correspondent :

- Par email, via des newsletters envoyées à l'adresse que vous renseignez lors de votre inscription. Pour cela, nous recueillons votre consentement au moment de votre inscription.

Vous pouvez vous désabonner de nos newsletters à tout moment en utilisant le lien qui se trouve en bas des newsletters que vous avez pu recevoir ou en nous envoyant un mail à audreyrose.nostress@free.fr

Conformément à l'article [L.34-5 du Code des Postes et des communications électroniques](#), No Stress peut également vous envoyer des offres analogues aux achats que vous avez déjà effectués sur le site.

Vous pouvez toutefois vous désabonner de ces emails en utilisant le lien de désabonnement qui se trouve en bas des emails que vous avez pu recevoir.

- *Expérience personnalisée*

Afin de vous proposer les prestations qui correspondent à votre profil lors de votre navigation, nous utilisons des cookies. Ils nous permettent d'identifier quelles sont vos habitudes de navigation & d'achat sur le site.

Nous gardons également en mémoire, grâce aux cookies, la ville dans laquelle vous effectuez vos recherches, afin de simplifier vos recherches ultérieures. Cela contribue au bon fonctionnement de notre service et à l'amélioration continue de votre expérience.

Par ailleurs, nous pouvons utiliser des technologies dites de "remarketing" - *fonctionnant également sur la base de cookies* - pour vous suggérer des offres susceptibles de vous intéresser sur des plateformes, réseaux sociaux ou sites tierces affiliés.

Les technologies utilisées ont des politiques en matière de gestion des cookies qui leur sont propres. Sachez que vous pouvez toutefois vous opposer au dépôt de cookies en accédant directement aux paramètres de votre navigateur

Analyses et amélioration continue

Nous pourrions utiliser également des cookies pour réaliser des traitements statistiques. Ils nous aident, par exemple, à déterminer le nombre de personnes qui naviguent sur notre site, les pages qui sont le plus visitées ou encore les performances des différentes sections de notre site, afin d'améliorer en continu son fonctionnement. Dans ce cadre, nous faisons appel à l'outil Google Analytics. Cet outil nous permet également de créer des audiences basées sur des données démographiques ou centres d'intérêt sur la base de cookies publicitaires.

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données de navigation en désactivant Google Analytics via le module suivant : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout/>

Nous pourrions collecter également d'autres données de navigation, comme vos dates de connexion à votre espace personnel et types d'appareils utilisés, que nous analysons en interne pour mieux connaître nos clients, et améliorer continuellement nos services.

3. Notre charte de bonne conduite

a. Sécurité et conservation des données

Nous nous efforçons de maintenir le niveau de sécurité le plus élevé possible afin de protéger vos données à caractère personnel. Nous utilisons notamment un système de paiement sécurisé pour garantir la sécurité des transactions bancaires effectuées sur notre site. Cependant, nos clients ont également un rôle à jouer dans la protection de leurs données : ainsi, nous vous invitons à garder confidentiels votre identifiant et mot de passe afin qu'ils ne soient pas utilisés par une tierce personne sans votre accord.

A noter que nous ne conservons pas vos données bancaires et utilisons les services de paiement MERCANET (certifié PCI-DSS) pour une sécurité optimale, et pour garantir les opérations bancaires liées à vos commandes (tels que paiement et remboursement).

b. Minimiser les données

Afin de sécuriser au mieux vos précieuses informations, nous sommes attentifs à "minimiser" le nombre de données personnelles collectées par notre service. Cela veut dire que nous collectons juste ce qu'il faut pour répondre aux besoins explicités en point 2.b., pas plus pas moins... On ne vous demandera jamais si vous avez un chat à la maison par exemple :)

c. Notre environnement technologique et le choix de nos partenaires

No Stress s'entoure de partenaires de confiance.

"Confiance" car ils sont experts de leur métier, mais également car ils respectent les exigences du règlement européen. Ils sont pour la plupart basés en Union Européenne et s'engagent à nos

côtés pour sécuriser les données personnelles que nous sommes susceptibles de leur transmettre.

d. En interne : sensibilisation des collaborateurs & limitation des accès

Si vous lisez ces quelques lignes, sachez que d'autres l'ont fait avant vous : les membres de la Team No Stress. En effet, No Stress s'engage à sensibiliser ses collaborateurs sur l'importance du traitement des données à caractère personnel.

D'ailleurs, No Stress met actuellement en oeuvre des mesures techniques afin que seuls les collaborateurs qui en ont l'utilité, aient accès aux données personnelles des utilisateurs (notre Service Client pour vous guider par exemple).

4. Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit de demander (et d'obtenir !) une copie des données personnelles vous concernant. Avant de vous répondre favorablement, nous sommes susceptibles de vous demander une pièce justificative. *Et oui ! On ne va pas communiquer vos informations à n'importe qui ;)*

De la même façon, si vous souhaitez faire rectifier des informations à caractère personnel vous concernant, faites-nous en la demande par email (en écrivant à audreyrose.nostress@free.fr) : nous serons ravis de garder une information la plus juste possible. Par ailleurs, nous nous engageons à communiquer ces modifications aux partenaires et sous-traitants à qui nous avons pu transmettre vos données en 1er lieu - *si cela s'avère nécessaire aux vues des finalités décrites en point 2.b.*

Toute demande devra être adressée par email à audreyrose.nostress@free.fr et préciser sur quelle(s) information(s) ou type(s) de traitement(s) elle porte. No Stress s'engage à respecter et à

appliquer chacun de vos droits dans un délai jugé raisonnable compte-tenu des moyens techniques et humains dont nous disposons.

Le Règlement Général sur la Protection des Données mentionne également votre droit de vous opposer au traitement de vos données, votre droit à l'oubli et votre droit à la portabilité.

No Stress a pleinement pris connaissance de ces droits et s'engage à y répondre favorablement dans les plus brefs délais. Nous travaillons actuellement à la mise en oeuvre de moyens techniques pour vous assurer que ces droits vous seront garantis en 2018. Enfin, sachez que vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).