

Polityka Prywatności

Niniejsza Polityka Prywatności została zaktualizowana dnia 28/04/2023 r.

1 - Wprowadzenie

Clarins przywiązuje ogromną wagę do obowiązku ochrony prywatności użytkownika zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Niniejsza Polityka Prywatności pozwoli Ci lepiej zrozumieć zasady ochrony danych osobowych stosowane przez Clarins. Zachęcamy do zapoznania się z poniższymi informacjami przed udostępnieniem swoich danych osobowych.

Firma Orbico Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie 02-823, przy ul. Salsy 2 (dalej „Orbico”) oraz Clarins SA z siedzibą we Francji, 9 rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-sur-Seine (dalej „Clarins SA”), wspólnie dbają o bezpieczeństwo witryny www.clarins.pl, a także pełnią funkcję administratorów danych osobowych klientów marki Clarins (dalej Orbico oraz Clarins SA wspólnie zwani także „Clarins”, „my” lub „Administrator”).

Polityka Prywatności może być aktualizowana przez Clarins w dowolnym momencie. Data ostatniej aktualizacji umieszczana jest zawsze na stronie witryny.

Należy pamiętać, że korzystając z witryny internetowej www.clarins.pl upoważniasz Clarins do zbierania, rejestrowania, organizowania, przechowywania, używania i/lub przesyłania Twoich danych osobowych zgodnie z niniejszą Polityką Prywatności.

2 - Kiedy gromadzimy dane osobowe?

Dane osobowe są gromadzone gdy:

- odwiedzasz witrynę internetową;
- zakładasz konto w witrynie internetowej;
- dokonujesz zakupu w witrynie internetowej lub w naszych punktach sprzedaży sieci dystrybucyjnej;
- subskrybujesz newsletter;
- rejestrujesz się w naszym programie lojalnościowym;
- uczestniczysz w akcjach specjalnych, w szczególności w grach, konkursach, testach produktów, ankietach klientów lub badaniach rynku;
- udostępniasz treści w sieciach społecznościowych, takich jak Instagram, Facebook, Pinterest lub Twitter, za pomocą hashtagu #clarins #clarinspolska lub innych proponowanych przez nas hashtagów;
- odwiedzasz jeden z punktów sprzedaży z naszej sieci dystrybucyjnej;
- kontaktujesz się z nami: dzwonisz lub przesyłasz prośbę lub skargę do naszego Działu Obsługi Klienta, oceniasz nasze produkty i / lub usługi, rozmawiasz z Obsługą Klienta na czacie w czasie rzeczywistym;
- gdy wyraziłeś zgodę osobom trzecim na przesłanie do nas Twoich danych osobowych.

3 - Jakie dane osobowe gromadzimy?

Uważamy, że wszystkie informacje, które mogą zidentyfikować użytkownika bezpośrednio lub pośrednio są "danymi osobowymi". Możemy zbierać następujące dane osobowe:

- dane osobowe, które nam podajesz dokonując zakupu w sklepie internetowym, takie jak: nazwisko, imiona, płeć, numery telefonów, adres, adres e-mail, nazwa użytkownika, hasła, data urodzenia, numer NIP, PESEL;
- informacje na temat metody płatności, w szczególności numer karty kredytowej i daty jej wygaśnięcia;
- informacje o zamówieniach jak: numer transakcji, historia zakupów, historia korespondencji z Działem Obsługi Klienta;
- informacje zawierające treści typu: zdjęcia, filmy, recenzje, komentarze itp.;
- informacje dot. urody (jak typ urody, rodzaj skóry, wrażliwość skóry, przeciwwskazania itp.) w szczególności w zakresie nadzoru kosmetycznego lub w przypadku konsultacji Clarins dot. urody, oraz po uprzednim uzyskaniu Twojej wyrażonej na to zgody;
- informacje pochodzące z kont w mediach społecznościowych (nazwa użytkownika, lokalizacja itp.), informacje o przesyłanych i udostępnionych postach, które w udostępnianych treściach zawierają hashtag #clarins #clarinspolska lub inne proponowane przez Clarins hashtagi;
- nagrania rozmów telefonicznych przez Dział Obsługi Klienta w celu zapewnienia najlepszej jakości usług oraz szkolenia lub oceny pracy naszego personelu;
- informacje techniczne, w szczególności adres IP Twojego urządzenia oraz informacje o tym, jak urządzenie porusza się po naszej witrynie internetowej, a także informacje na temat Twoich preferencji, zainteresowań, aktywności w witrynie oraz programie lojalnościowym;
- inne informacje, które zostały podane przez Ciebie podczas kontaktowania się z naszym Działem Obsługi Klienta lub otrzymane od zewnętrznych dostawców.

4 - Dlaczego Twoje dane osobowe są gromadzone?

Dane osobowe mogą być gromadzone głównie w następujących celach:

- administracji witryny internetowej www.clarins.pl i poprawy jakości usług. Przetwarzanie to jest konieczne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, wspomnianych wyżej;
- przetwarzania Twoich zamówień (zawarcie i realizacja umowy sprzedaży, dostawa, wystawienie faktury, obsługa posprzedażowa itp.) na produkty znajdujące się w asortymencie sklepu internetowego www.clarins.pl. Przetwarzanie to jest konieczne do wykonania umowy, której jesteś stroną;
- w celu zarządzania relacjami z Klientami (CRM), w szczególności w celu lepszego poznania preferencji Klientów i zapewnienia spersonalizowanych ofert na temat naszych produktów i usług (w szczególności za pośrednictwem poczty e-mail, SMS-ów, w sieciach społecznościowych lub innych mediach oraz poprzez wyświetlanie ukierunkowanych reklam w witrynach internetowych i na portalach społecznościowych), w celu wykonania umowy dotyczącej Twojego uczestnictwa w programie lojalnościowym oraz prowadzenia i obsługi Twojego konta użytkownika.

W tym celu możemy wykonywać operacje segmentacji na podstawie preferencji, zainteresowań i zakupów, analizować przeglądanie witryny, aby lepiej zakwalifikować naszą bazę danych. Możemy również używać funkcji targetowania, na przykład zaimportować na Facebooka listę zawierającą zaszyfrowane dane (adres e-mail lub numer telefonu), aby zidentyfikować użytkowników, którzy mieli już interakcję z naszymi markami i / lub prawdopodobnie będą zainteresowani naszymi produktami i usługami oraz zapewnić im spersonalizowane reklamy w sieciach społecznościowych. Utworzenie konta pozwala nam na spersonalizowanie potrzeb konsumenckich. Umożliwiamy także złożenie zamówienia jako Gość i dokonanie zakupów bez rejestracji. Przetwarzanie odbywa się za wyraźną zgodą lub jest konieczne dla celów realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną;

- przypisanie reklamy do określonej transakcji handlowej w celu rozliczenia kampanii afiliacyjnych. Przetwarzanie to jest konieczne do celów uzasadnionego interesu, o którym mowa powyżej;
- w celu badania interakcji społecznych. Przetwarzanie danych odbywa się za zgodą Klienta;
- przeprowadzenie konkursu, w szczególności wyłonienie zwycięzców konkursu oraz wydania nagród;
- w stosownych przypadkach dane są gromadzone w celu zapobiegania i wykrywania oszustw, przestępstw i zarządzania sporami sądowymi. Stosowane przez nas rozwiązania w zakresie wykrywania oszustw mogą być całkowicie zautomatyzowane lub wymagać interwencji człowieka. Podczas korzystania z automatycznych rozwiązań do wykrywania oszustw, przetwarzamy Twoje dane osobowe w celu identyfikacji nieuczciwych działań lub zabezpieczenia płatności i podejmowania zautomatyzowanych decyzji w tym zakresie. Mechanizm zautomatyzowanego podejścia opiera się na zastosowaniu reguł i modeli analizy oszustw do naszych procesów biznesowych w celu określenia, czy działanie jest potencjalnie niezgodne z prawem. Proces ten może wywołać skutki prawne, które Cię dotkną lub w podobny sposób istotnie na Ciebie wpłyną, w szczególności poprzez odmówienie zawarcia z Tobą umowy. Informujemy, że korzystamy również z reCAPTCHA, usługi świadczonej przez Google w celu ochrony naszej witryny przed spamem i nadużyciami. Aby uzyskać informacje o tym, jak Google wykorzystuje dane zebrane za pośrednictwem reCAPTCHA, możesz zapoznać się z Polityką prywatności Google i Warunkami korzystania z usługi. Przetwarzanie to jest konieczne do celów prawnie uzasadnionych interesów, o których mowa powyżej;
- przetwarzania danych niezbędne w celu zarządzania prośbą Klienta (odnośnie udzielania porad, uczestnictwa w akcjach promocyjnych, reklamacji, prawa odstąpienia od umowy, sprostowań lub usunięcia danych itp.). Takie przetwarzanie danych odbywa się w celu realizacji prośby Klienta;
- możemy wykorzystywać informacje o naszych Klientach w anonimowy i / lub zagregowany sposób do profilowania demograficznego, badań, analiz i innych podobnych celów;
- dane osobowe mogą być wykorzystywane również w sposób inny niż wymieniony w Polityce Prywatności (np. w celu wypełnienia obowiązków prawnych wynikających z przepisów, np. podatkowych i rachunkowych lub w celu dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami, również osób trzecich), jednak zawsze zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5 - Czy ujawniamy Twoje dane osobowe?

Nigdy nie sprzedajemy danych osobowych innym firmom w celach marketingowych.

Clarins to międzynarodowa grupa działająca w wielu krajach. Dane osobowe, które gromadzimy na temat Klientów, będą używane przez Clarins i mogą być przekazane innym filiom Clarins w razie potrzeby, a w szczególności naszej spółce matce z siedzibą we Francji oraz naszym filiom w Afryce Południowej, Niemczech, Australii, Austrii, krajach Beneluksu, Kanadzie, Chinach, Korei Południowej, Dubaju, Hiszpanii, Kongo, Irlandii, Włoch, Japonii, Malezji, Meksyku, Portugalii, Rosji, Singapurze, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii i Tajwanie.

Dane osobowe, które gromadzimy na temat Klientów, mogą być przekazywane lub udostępniane naszym zaufanym partnerom do realizacji celów przetwarzania, za równo jak i osobom trzecim - dostawcom usług działającym w naszym imieniu (w celu przetwarzania i realizacji zamówienia, zabezpieczenia płatności, zarządzania Obsługą Klienta, zarządzania operacjami technicznymi, oceny, przeglądu, analizy, zapobiegania spamowi i zarządzania kampaniami digitalowymi i powiązaniemi, a także w anonimowej i / lub zagregowanej formie stronom trzecim w celu profilowania demograficznego, badań, analiz i innych podobnych celów itp.).

Upoważniamy dostawców usług do wykorzystywania danych osobowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług w naszym imieniu lub w celu spełnienia wymogów prawnych. Zapewniamy, iż Twoje dane osobowe są zawsze chronione i zabezpieczone.

Dostawcy usług - osoby trzecie mogą znajdować się w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG) lub poza nim. W przypadku lokalizacji usługodawców w krajach, które nie zapewniają takiego samego poziomu ochrony danych osobowych jak w Polsce, zobowiązujemy się do:

- uzyskania jednoznacznej zgody na udostępnienie danych osobowych takim osobom trzecim;
- zawarcia odpowiednich umów transferu danych zgodnych ze Standardowym Modelem Klauzul ustalonych przez Komisję Europejską;
- przestrzegania Wiążących Reguł Korporacyjnych dla przetwarzających dane osobowe (Processor Binding Corporate Rules) zatwierdzonych przez właściwe organy;

Informujemy, iż zgodnie z obowiązującymi przepisami jesteśmy również zobowiązani do przekazania danych osobowych lokalnym władzom, jeśli jest to wymagane przez prawo lub w ramach wszczętego dochodzenia zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami.

6 - W jaki sposób będziemy chronić informacje o Tobie?

W zależności od rodzaju danych osobowych i związanego z tym ryzyka, Clarins stosuje odpowiednie środki ostrożności, zabezpieczenia techniczne i organizacyjne, w celu zapewniania bezpieczeństwa i poufności danych osobowych oraz aby zapobiec ich zmianie, uszkodzeniu lub przekazaniu nieautoryzowanym podmiotom.

Stosowane środki mogą obejmować takie praktyki jak: ograniczony dostęp pracowników, którzy z racji swoich obowiązków są uprawnieni do dostępu do danych osobowych, dodatkowe umowy gwarancyjne w przypadku dostawców będących osobami trzecimi, oceny wpływu na prywatność, wewnętrzne kontrole w celu oceny naszych praktyk i Polityki Prywatności i / lub wdrożeń fizycznych i/lub logicznych środków bezpieczeństwa

(bezpieczny dostęp, proces uwierzytelniania, tworzenia kopii zapasowych, programy antywirusowe, zaporę sieciową itp.).

7 - Jaka jest nasza polityka dotycząca nieletnich?

Witryna internetowa www.clarins.pl nie jest przeznaczona dla nieletnich.

Nie zbieramy świadomie ani nie przetwarzamy danych osobowych o osobach nieletnich. W przypadku uzyskania wiedzy na temat gromadzenia danych osobowych od nieletnich bez uprzedniej zgody opiekuna prawnego, podejmiemy odpowiednie kroki w celu skontaktowania się z tą osobą i usunięcia z naszych serwerów oraz z serwerów naszych usługodawców, danych osobowych osoby nieletniej.

8 - Nasza polityka Plików Cookies.

W celu uzyskania więcej informacji odwiedź stronę Pliki Cookies.

9 - W jaki sposób udostępniasz treści w sieciach społecznościowych za pomocą hashtagów?

Możesz użyć naszych hashtagów do oznaczania treści w sieciach społecznościowych, takich jak Instagram, Facebook, Pinterest czy Twitter.

Korzystając z tych hashtagów, przyjmujesz do wiadomości i zgadzasz się, że Twoje treści mogą pojawiać się na naszej stronie i mogą być używane w odniesieniu do naszych produktów lub usług.

Przypominamy, że informacje, które udostępniasz w sieciach społecznościowych, mogą być przeglądane, używane i zapisywane przez inne osoby z całego świata, w szczególności w krajach, w których nie obowiązują przepisy prawne gwarantujące odpowiedni poziom ochrony Twoich danych osobowych, obowiązujących w Twoim kraju zamieszkania.

Zwracamy również uwagę na to, że gdy przesyłasz treści za pomocą jednego z naszych hashtagów, korzystanie z sieci społecznościowych podlega wyłącznie ogólnym warunkom tych sieci społecznościowych. Zachęcamy do ich lektury.

Jeśli nie chcesz, aby jedna z Twoich treści pojawiała się w naszej witrynie, usuń ją z sieci społecznościowej lub przestań używać jednego z naszych hashtagów.

10 - Jak długo przechowywane są Twoje dane osobowe?

Okres przetwarzania danych przez Administratora zależy od rodzaju świadczonej usługi i celu przetwarzania. Okres przetwarzania danych może także wynikać z przepisów prawa, w przypadku, gdy stanowią one podstawę przetwarzania. W przypadku przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora – np. ze względów bezpieczeństwa – dane przetwarzane są przez okres umożliwiający jego realizację lub do zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych. Jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, dane przetwarzane są do jej wycofania. W przypadku, gdy podstawę

przetwarzania stanowi niezbędność do zawarcia i wykonania umowy, dane będą przetwarzane do momentu jej rozwiązania.

Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami, a po tym okresie, jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania, dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.

Z reguły:

- w zakresie, w jakim Twoje dane osobowe są przez nas przetwarzane dla celów prowadzenia i obsługi Twojego konta użytkownika lub umożliwienia Ci udziału w programie lojalnościowym lub w celu udostępniania Ci newslettera, będziemy je przetwarzać do momentu odpowiednio, Twojej rezygnacji z konta użytkownika w sklepie internetowym, rezygnacji z newslettera lub zakończenia jego wydawania, rezygnacji z udziału w programie lojalnościowym lub zakończenia programu. Możemy przedłużyć ten okres o okres przedawnienia Twoich lub naszych roszczeń, jeśli przetwarzanie tych danych będzie niezbędne w celu ustalenia lub dochodzenia roszczeń, a także w celu obrony przed takimi roszczeniami;
- dane dotyczące dokumentów tożsamości mogą być przechowywane przez okres jednego roku w przypadku skorzystania z twoich praw;
- w zakresie, w jakim Twoje dane osobowe są przetwarzane dla celów wywiązania się przez nas z obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. z ustawy o rachunkowości lub przepisów podatkowych), będziemy je przetwarzać przez okres wynikający z takich przepisów (np. w celach rozliczeniowych Twoje dane będą przechowywane przez 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku związanego z zamówieniem lub transakcją);
- w zakresie, w jakim Twoje dane osobowe są przetwarzane dla realizacji naszych prawnie uzasadnionych interesów obejmujących (i) tworzenie Twojego profilu klienta w celu przedstawiania Ci informacji marketingowych, a także (ii) prowadzenia komunikacji marketingowej, będziemy je przetwarzać przez okres istnienia prawnie uzasadnionego interesu, chyba że skorzystasz ze swojego prawa i zgłosisz sprzeciw wobec przetwarzania tych danych dla celów marketingowych;
- dane dotyczące kart kredytowych zostaną usunięte natychmiast po transakcji lub zarchiwizowane dla celów dowodowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Z zastrzeżeniem wyrażnej zgody, dane bankowe mogą być przechowywane do daty wygaśnięcia karty kredytowej. Nigdy nie przechowujemy wizualnego kryptogramu kart;
- dane dotyczące nagrywania rozmów telefonicznych mogą być przechowywane do sześciu miesięcy.

11 – Jakie są Twoje prawa dotyczące Twoich danych osobowych i jak się z nami skontaktować?

W związku z przetwarzaniem przez Administratora Twoich danych przysługuje Ci szereg uprawnień:

jeśli podasz nam swój adres e-mail, numer telefonu lub adres pocztowy i wyraziłeś zgodę na przesłanie informacji handlowych odpowiednią drogą, możesz otrzymywać od nas wiadomości e-mail, połączenia lub wiadomości sms o naszych produktach, usługach lub zbliżających się wydarzeniach. W każdej chwili możesz zrezygnować z subskrypcji

newslettera, kontaktując się z nami pod poniższym adresem lub klikając link "anuluj subskrypcję" znajdujący się w każdym z naszych e-maili. Możesz także zmienić swoje preferencje w dowolnym momencie na swoim koncie;

- jeśli podasz nam swój adres e-mail, numer telefonu lub adres pocztowy i wyraziłeś zgodę na przesłanie informacji handlowych odpowiednią drogą, możesz otrzymywać od nas wiadomości e-mail, połączenia lub wiadomości sms o naszych produktach, usługach lub zbliżających się wydarzeniach. W każdej chwili możesz zrezygnować z subskrypcji newslettera, kontaktując się z nami pod poniższym adresem lub klikając link "anuluj subskrypcję" znajdujący się w każdym z naszych e-maili. Możesz także zmienić swoje preferencje w dowolnym momencie na swoim koncie;
 - zgodnie z obowiązującymi przepisami użytkownik ma prawo dostępu do danych osobowych (możesz uzyskać informację o tym w jaki sposób i w jakim zakresie przetwarzamy Twoje dane oraz dodatkowo kopię Twoich danych osobowych), ich poprawiania (jeśli zostały błędnie zapisane lub jeśli się zmieniły), usuwania (jeśli nie ma podstawy do tego, aby Administrator je przetwarzał), lub ograniczenia przetwarzania (jeśli chcesz aby Administrator przetwarzał Twoje dane tylko w ograniczonym zakresie, do czasu rozpatrzenia Twojego sprzeciwu lub wniosku o sprostowanie danych, a także jeśli chcesz aby dane zostały przechowane w związku z Twoimi roszczeniami);
 - możesz zażądać przekazania Twoich danych, które nam dostarczyłeś, w powszechnie używanym formacie, nadającym się do odczytu maszynowego (np. do odczytu na komputerze). Otrzymane dane możesz samodzielnie przekazać wybranemu przez siebie administratorowi. Ponadto, jeśli będzie to technicznie możliwe, przy zachowaniu odpowiednich standardów bezpieczeństwa, możemy na Twoje żądanie zrobić to za Ciebie;
 - w przypadku, gdy przetwarzanie Twoich danych przez Administratora odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu możesz sprzeciwić się takiemu przetwarzaniu;
 - przysługuje Ci także prawo wniesienia skargi do organu zajmującego się ochroną danych osobowych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) jeżeli uznasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych jest niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
- Aby skorzystać z przysługujących Ci praw, należy wysłać do nas podpisany wniosek z potwierdzeniem swojej tożsamości na adres poniżej:
- korzystając z formularza kontaktowego na stronie www.clarins.pl; lub
 - pisząc bezpośrednio na adres:
 - Orbico Sp. z o. o. oddział Beauty,
ul. Salsy 2
02-823 Warszawa

Aby umożliwić szybkie i skuteczne rozpatrzenie wniosku, prosimy o wskazanie, czego dotyczy Twoje żądanie, tj. w szczególności:

- z jakiego uprawnienia chce skorzystać osoba składająca wniosek (np. prawo do aktualizacji danych);
- jakiego procesu przetwarzania dotyczy żądanie (np. otrzymywanie newslettera zawierającego informacje handlowe na określony adres email);
- jakich celów przetwarzania dotyczy żądanie (np. cele marketingowe).

Jeżeli Administrator nie będzie w stanie ustalić treści żądania lub zidentyfikować osoby składającej wniosek w oparciu o dokonane zgłoszenie, zwróci się do wnioskodawcy o dodatkowe informacje.

Zostaniesz poinformowany o podjętych przez nas działaniach tak szybko jak to możliwe, a w każdym razie nie później niż miesiąc po złożeniu wniosku. W razie konieczności przedłużenia tego terminu, Administrator poinformuje wnioskodawcę o przyczynach takiego przedłużenia.

Odpowiedź będzie udzielana na adres e-mail wskazany w formularzu, a w przypadku wniosków skierowanych listownie, listem zwykłym na adres wskazany przez wnioskodawcę, o ile z treści listu nie będzie wynikała chęć otrzymania informacji zwrotnej na adres e-mail (w takim przypadku należy podać adres e-mail).

Jeśli masz pytania lub uwagi związane z niniejszą Polityką Prywatności, możesz skontaktować się z naszym punktem kontaktowym ds. ochrony danych w Polsce:

Orbico Sp. z o.o. oddział Beauty,
ul. Salsy 2
02-823 Warszawa

lub we Francji:

Clarins
Direction Juridique / Délégué à la Protection des Données
12 avenue de la Porte des Ternes
75017 Paris
France.