

INTEGRITETSPOLICY

INLEDNING

RECOMMERCE SOLUTIONS åtar sig att insamling och behandling av personuppgifter via webbplatsen sker i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och lag nr 78-17 av den 6 januari 1978, ändrad genom lag nr 2018-493 om skydd av personuppgifter.

Denna integritetspolicy gäller för alla användare som köper produkter som marknadsförs av Recommerce Solutions på webbplatser som hänvisar till denna policy. Den gäller även för alla användare som säljer produkter vidare till Recommerce Solutions på webbplatser som hänvisar till denna policy.

Definitioner

Personuppgifter: Begreppet "personuppgifter" omfattar all information som direkt eller indirekt kan identifiera en person.

Personuppgiftsansvarig: Varje fysisk eller juridisk person som bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen av personuppgifter. Den personuppgiftsansvarige är ansvarig för att GDPR efterlevs inom den egna organisationen.

Personuppgiftsbiträde: Varje fysisk eller juridisk person som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning.

Webbplats: avser en webbplats som används av användaren och som erbjuder tjänster för köp eller försäljning av produkter och som hänvisar till denna integritetspolicy.

Användare: avser den person som använder webbplatsens tjänster för att returnera sin produkt eller köper de produkter som erbjuds av webbplatsen.

Vem är ansvarig för behandlingen av mina personuppgifter?

Personuppgifter samlas in av RECOMMERCE SOLUTIONS, personuppgiftsansvarig. Tel: +33 (0) 1 57 21 71 52, 54 avenue Lénine 94250 Gentilly Registrerad under nummer 513 969 402 och företrädd av Pierre Etienne ROINAT

Ett internt dataskyddsombud har utsetts.

Med stöd av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och lagen av den 6 januari 1978 (i dess lydelse enligt lagen av den 6 augusti 2004) informerar vi användaren om att personuppgifter samlas in av Recommerce Solutions för de ändamål och under de förutsättningar som anges i följande stycken.

1. INSAMLADE UPPGIFTER, ÄNDAMÅL OCH LAGRINGSTIDER

De uppgifter som samlas in via webbplatsen är sådana som användaren själv lämnar.

Viss information samlas också in automatiskt via cookies. Detta är små textfiler som lagras på användarens enhet och används för att följa aktivitet på webbplatsen.

Vilka personuppgifter samlas in och för vilka ändamål och på vilka grunder?

Vi sparar dina personuppgifter endast så länge som det är nödvändigt för de ändamål som anges nedan eller för att vi ska kunna fullgöra våra rättsliga skyldigheter.

Följande uppgifter samlas in för de syften, rättsliga grunder och perioder som anges nedan:

Insamlade uppgifter	Syfte	Rättslig grund	Lagringstid
Tekniska cookies	Nödvändiga för att webbplatsen ska fungera	Undantag enligt artikel 82 i dataskyddslagen	13 månader
Icke-nödvändiga cookies	Besöksstatistik Anpassning till enhetens skärmstorlek Komma ihåg inloggningar och inställningar Analys av trafik- och surfdata för att förbättra webbplatsens prestanda Komma ihåg valt språk	Samtycke	13 månader
IP-adress, loggar, anslutningsuppgifter, tidsstämpel, surfdata	Personligt anpassad reklam	Samtycke	13 månader
E-postadress, förnamn, efternamn	Skapa ett kundkonto	Samtycke	3 år efter senaste inloggning

E-postadress, förnamn, efternamn	Prenumeration på nyhetsbrev och information om produkter	Samtycke eller berättigat intresse av liknande produkter eller tjänster	3 år efter senaste köp eller tills kunden/prospektet avslutar prenumerationen
E-post, förnamn, efternamn, fakturerings- och leveransadress,	Orderregistrering, orderhantering, hantering av kundservice efter försäljning	Fullgörande av avtal	10 år
Samtalsuppgifter, kundtjänstkorrespondens, uppgifter om ärendehantering	Hantering av serviceärenden eller inbyte via telefon (Diabolo com) och e-post (Zendesk)	Fullgörande av avtal	Telefoninspelningar via Diabolo com: 3 månader Skriftlig kommunikation via Zendesk: 25 månader efter att ärendet avslutats
E-postadress, förnamn, efternamn, vald produkt	Avisering när vald produkt finns i lager	Samtycke	1 år efter senaste kontakt eller avslutad kundrelation
E-postadress, förnamn, efternamn, orderdatum, beställd produkt	Insamling av kundomdömen (Avis verifié för försäljning och Trustpilot för inbyte av produkt)	Berättigat intresse	Trustpilot: 3 år från insamling – Avis Vérifiés: 3 månader från utskick om inget omdöme lämnas, eller 18 månader efter inlämnat omdöme
IBAN	Hantering av återbetalningar vid garantikrav, ångnat köp eller kundserviceärende	Fullgörande av avtal	3 år efter genomförd betalning
Kreditkortsuppgifter, identitetsuppgifter	Bedrägeribekämpning och betalningshantering (via Hipay)	Fullgörande av avtal	5 år från insamling
Intyg om tomt eller uteblivet paket med angivet ordernummer	Hantering av reklamationer vid transporttvister	Samtycke	10 år
Identitetshandling	Verifiering av identitet vid rimliga tvivel, kontroll med ID Now (partner)	Samtycke	Omedelbar radering efter kontroll

Förnamn, efternamn, fakturerings- och leveransadress, produktidentifikation, betalningsinformation	Bokföring	Rättslig förpliktelse enligt artikel L123-22 i den franska handelslagen (Code de commerce) och artikel 242 nonies A i den franska allmänna skattelagen (Code général des impôts), bilaga 2	10 år
För- och efternamn E-postadress Telefonnummer Faktureringsadress Uppgifter om identitetshandling (typ, nummer, utfärdandedatum, utfärdande myndighet eller kopia av ID)	Inbytesverksamhet för produkter (omfattas av Recommerce Solutions allmänna inbytesvillkor): Insamling av uppgifter för registrering av begäran Utarbetande av överlåtelseorder Genomförande av betalning Kundrelationer och orderuppföljning	Rättslig skyldighet enligt artikel R321-3 i franska strafflagen Fullgörande av avtal	10 år
Förnamn, efternamn, telefonnummer, leveransadress, identifikation av den eller de produkter som köpts eller sålts till Recommerce Solutions.	Säkerställa leverans av produkt(er) via transportörer	Fullgörande av avtal	Enligt respektive transportörs allmänna villkor

2- HANTERING AV COOKIES

Recommerce Solutions informerar användaren om att cookies kan komma att installeras på dennes enhet vid besök på webbplatsen, i enlighet med de ändamål som anges i tabellen ovan.

Det finns olika typer av cookies:

- **Nödvändiga cookies** är avgörande för att webbplatsen ska fungera korrekt. Om användarens webbläsare är inställd på att blockera dessa cookies kan vissa funktioner vara begränsade eller otillgängliga.
 - Sessionscookies sparar information om dina aktiviteter under ett besök, till exempel att du förblir inloggad på ditt konto.
 - Cookies för användarinmatning (session-ID) registrerar information som du anger, exempelvis i formulär eller din varukorg.
 - Autentiseringscookies bekräftar användarens identitet genom inloggningsuppgifter.
 - Säkerhetscookies används för att upptäcka autentiseringsfel, exempelvis ogiltiga inloggningsuppgifter.
 - Cookies för lastbalansering fördelar belastningen mellan webbservrar och förbättrar sidans tillgänglighet.

Dessa cookies är nödvändiga för att webbplatsen ska fungera och kräver därför inte användarens samtycke. Utan dem kan webbplatsen inte visas korrekt på mobila enheter eller datorer.

Icke-nödvändiga cookies. Dessa är inte nödvändiga för att webbplatsen ska fungera, men förbättrar användarupplevelsen. Hit hör bland annat:

- Tredjepartscookies för spårning och cookies för personalisering
 - Cookies som används för att identifiera vilka sidor och tjänster användaren har besökt och analysera användarbeteende i syfte att anpassa innehåll, erbjudanden och banners.
- En informationsbanner informerar användaren om att cookies används och i vilket syfte, samt inhämtar uttryckligt samtycke genom en tydlig aktiv handling.
 - Användaren kan själv hantera cookies via webbläsarens inställningar. Det finns flera alternativ:
 - Acceptera alla cookies
 - Avvisa alla cookies
 - Välja vilka cookies som accepteras, beroende på avsändare
 - Acceptera eller avvisa cookies från fall till fall innan de installeras
 - Radera sparade cookies regelbundet
 - Observera att inställningarna måste göras i varje webbläsare och på varje enhet som används (t.ex. mobil, surfplatta, dator).
 - Varje webbläsare har en egen metod för hur cookies hanteras, vilket förklaras i respektive hjälpmeny.
 - Om du blockerar cookies i webbläsaren kan vissa funktioner, sidor eller områden på webbplatsen bli otillgängliga. Detta ansvarar inte den personuppgiftsansvarige för.
 - Den personuppgiftsansvarige uppmärksammar användaren på att en så kallad vägranscookie installeras om användaren motsätter sig användning av cookies. Om denna cookie raderas kan användaren inte längre identifieras som någon som har nekat till cookies. På motsvarande sätt installeras en samtyckescookie om användaren godkänner cookies. Dessa cookies måste sparas på användarens enhet för att inställningen ska bestå.

Cookies sparas på användarens enhet i högst tretton (13) månader från det att de placerades.

När denna period har löpt ut kommer nytt samtycke att begäras – med undantag för nödvändiga cookies, som inte kräver samtycke.

De uppgifter som samlas in via cookies överförs och lagras av den personuppgiftsansvarige eller av ett partnerföretag som utsetts av denne.

Tjänsten Google Analytics används för att räkna användare och analysera hur webbplatsen används. Dessa cookies sparas och läses från användarens enhet så snart hen besöker en webbplats som använder Google Analytics.

Därför kan uppgifter komma att behandlas i länder utanför Europeiska unionen.

Google Inc. är anslutet till Safe Harbor och erbjuder därmed en adekvat skyddsnivå i enlighet med artikel 45 i dataskyddsförordningen (EU-förordning 2016/679), enligt beslut 2000/520/EG av den 26 juli 2000.

Användaren kan läsa mer om Google Analytics via följande länk:

<http://www.google.com/analytics/learn/privacy.html>.

3- MOTTAGARE AV DE INSAMLADE UPPGIFTERNA

RECOMMERCE SOLUTIONS är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina uppgifter

(Telefon: +33 (0) 1 57 21 71 52, 54 avenue Lénine 94250 Gentilly)

De insamlade uppgifterna behandlas elektroniskt och används av Recommerce Solutions, särskilt av medarbetare med ansvar för webbplatshantering, kundsupport, försäljning, marknadsföring och juridik, samt, i förekommande fall, av andra bolag inom Recommerce-koncernen. Uppgifterna kan även lämnas ut till partnerföretag och underleverantörer som har utsetts av Recommerce Solutions eller dess dotterbolag.

Recommerce Solutions samarbetar med olika typer av underleverantörer:

- Tekniska tjänster (hosting, IT-övervakning etc.)
- Logistik (orderhantering, leverans)
- Betaltjänster (bedrägeriskydd, betalningshantering)
- Kundservice (t.ex. callcenter)
- Eftermarknad (reparationer, returer m.m.)
- Marknadsföring (annonsering, cookies, rekommendationer, personalisering etc.)

I samband med ärendehantering kan vi be dig att verifiera din identitet online via vår partner ID Now. Om denna digitala identifiering misslyckas, kan vi be dig att skicka en kopia av din identitetshandling.

Dessa partnerföretag eller underleverantörer är noggrant utvalda för att kunna tillhandahålla den begärda tjänsten inom ramen för :

- registrering, hantering och leverans av beställningar samt eftermarknadsservice och hantering av eventuella reklamationer
- utskick av information om RECOMMERCE SOLUTIONS produkter i marknadsföringssyfte. Personuppgifter kan överföras till externa tjänsteleverantörer som agerar för RECOMMERCE SOLUTIONS räkning och är specialiserade på att skicka e-postutskick för kommersiell marknadsföring
- användning av data för att utvärdera effekten av marknadsföringskampanjer samt för att skapa anpassade målgrupper eller liknande målgrupper för annonsering via Metas (Facebook, Instagram) och Googles plattformar

För mer information om hur Meta och Google behandlar data, se deras respektive policyer:

<https://en-gb.facebook.com/legal/terms/customaudience>

<https://safety.google/privacy/ads-and-data/>

<https://support.google.com/google-ads/answer/6334160>

Företag och underleverantörer som behandlar personuppgifter är bundna av avtal som innehåller sekretess- och dataskyddsklausuler.

RECOMMERCE SOLUTIONS garanterar att följa tillämpliga dataskyddsregler enligt denna policy och att nödvändiga säkerhetsåtgärder vidtagits för att skydda användarnas personuppgifter.

Recommerce Solutions och dess tjänsteleverantörer säkerställer att all data lagras på servrar inom Europeiska unionen.

Vid hantering av sociala medier och digital marknadsföring kan dock vissa personuppgifter komma att överföras till USA.

Överföringar till Marocko kan förekomma via vår kundtjänst (callcenter).

För att säkerställa att dina personuppgifter skyddas vid överföring utanför EU kräver Recommerce Solutions att dess underleverantörer förbinder sig att följa gällande avtal och i synnerhet EU-kommissionens standardavtalsklausuler.

Dina uppgifter kan även lämnas ut till behöriga myndigheter om det krävs enligt lag eller rättslig begäran.

4-DINA RÄTTIGHETER

I enlighet med artiklarna 16, 17, 18, 20 och 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (GDPR) samt artikel 34 i den franska dataskyddslagen garanterar RECOMMERCE SOLUTIONS dig som användare rätten till invändning, tillgång, radering, dataportabilitet och rättelse av personuppgifter som rör dig.

Rätt till tillgång: Du har rätt att få veta vilka personuppgifter om dig som behandlas av den personuppgiftsansvarige.

Rätt till rättelse: Du har rätt att få felaktiga personuppgifter rättade samt att komplettera ofullständiga uppgifter, bland annat genom att lämna in en kompletterande förklaring.

Rätt att invända: Du har rätt att när som helst – antingen vid insamlingen eller i efterhand genom att kontakta den personuppgiftsansvarige – invända mot behandlingen av dina uppgifter om behandlingen sker med stöd av allmänt eller berättigat intresse. Vid direktmarknadsföring har du rätt att när som helst invända mot behandlingen utan att behöva ange något skäl.

Rätt att lämna instruktioner om dina personuppgifter efter din död: Om du inte lämnat särskilda instruktioner, har dina arvingar rätt att utöva dina rättigheter till personuppgifterna efter din bortgång.

Rätt till begränsning av behandling: Du har rätt att begära att behandlingen av dina personuppgifter begränsas i följande fall:

- Du bestrider riktigheten i personuppgifterna, under den tid som den personuppgiftsansvarige behöver för att kontrollera detta.
- Behandlingen är olaglig och du motsätter dig att uppgifterna raderas, men vill att användningen begränsas.
- Den personuppgiftsansvarige behöver inte längre uppgifterna för de ursprungliga syftena, men du behöver dem för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk.
- Du har invänt mot behandling och inväntar kontroll av om den personuppgiftsansvariges intressen väger tyngre än dina.

Rätt till dataportabilitet: Du har rätt att få ut dina personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format samt att överföra dessa till en annan personuppgiftsansvarig, om:

- Behandlingen grundar sig på samtycke eller avtal, och
- Behandlingen sker automatiserat.

Rätt att lämna klagomål till tillsynsmyndighet:

För mer information om hur du kan utöva dina rättigheter, besök:
<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

Rätt att anmäla sig till BLOCTEL

I enlighet med artiklarna L.223-1 och följande i den franska konsumentlagen kan du, om du inte vill bli kontaktad per telefon, när som helst registrera ditt telefonnummer på den nationella spärllistan för telefonförsäljning via: www.bloctel.gouv.fr

5- HUR DU UTÖVAR DINA RÄTTIGHETER

Den personuppgiftsansvarige informerar att du inte behöver styrka din identitet för att utöva din rätt att invända mot att ta emot kommersiella erbjudanden eller marknadsföring.

För att begära tillgång till eller rättelse av dina uppgifter:

Du kan utöva dina rättigheter till tillgång och rättelse genom att kontakta Recommerce Solutions – Service för personuppgiftsskydd – 54 Avenue Lénine, 94250 Gentilly, Frankrike, eller via e-post: donneespersonnelles@recommerce.com

Ett svar skickas inom en (1) månad från att begäran mottagits.

För att invända mot att dina uppgifter delas vidare:

Du kan skicka din invändning till samma adress eller e-post som ovan.

Även här besvaras din begäran inom en (1) månad.

För att begära radering av dina uppgifter:

Du kan begära radering genom att skriva till ovanstående adress eller e-post.

Svar skickas inom en (1) månad från det att din begäran tagits emot.

Du kan behöva styrka din identitet, till exempel genom att kontakta oss via den e-postadress som är kopplad till det konto du vill radera. Vid rimliga tvivel kan ytterligare identitetshandling begäras.

Observera att viss information, av juridiska eller avtalsmässiga skäl, inte kan ändras eller raderas från våra databaser.

Om du vill lämna instruktioner om dina personuppgifter efter din död:

Du kan utöva denna rätt genom att skriva till samma adress eller e-post som ovan.

Vi svarar inom en (1) månad från mottagen begäran.

6 - SÄKERHET FÖR DINA UPPGIFTER

Dina personuppgifter lagras på säkra servrar, med åtkomst endast för ett begränsat antal personer med särskilda behörigheter.

Uppgifterna delas endast med underleverantörer i den mån det krävs för att: registrera betalningsmetod, hantera logistik kring beställningar, tillhandahålla kundtjänst.

Vi samarbetar endast med betrodda tjänsteleverantörer som behandlar dina uppgifter i enlighet med GDPR, exempelvis för att hantera avtal, tjänster, kundärenden och erbjudanden. Om obehörig åtkomst till dina uppgifter skulle ske, kommer vi att informera både dig och den franska dataskyddsmyndigheten (Commission Nationale Informatique et Libertés).