

## CERLAND GROUP

### Politique de protection des données à caractère personnel

Le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) entré en application le 25 mai 2018 impose une information transparente, claire et concise lors de la collecte de vos données à caractère personnel.

Le but de la présente politique est de vous informer des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par CERLAND GROUP.

|                                                                  |   |
|------------------------------------------------------------------|---|
| I) Identité du Responsable de Traitement .....                   | 2 |
| II) Traitements, finalités et bases légales des traitements..... | 2 |
| A. Gestion de la prospection.....                                | 2 |
| B. Gestion de la relation commerciale.....                       | 2 |
| C. Gestion des commandes.....                                    | 3 |
| D. Gestion du service client .....                               | 3 |
| E. Gestion du service après-vente .....                          | 3 |
| F. Gestion de la logistique, du transport et de l'export.....    | 4 |
| G. Gestion de la communication .....                             | 4 |
| H. Gestion de la newsletter .....                                | 5 |
| I. Site internet .....                                           | 5 |
| III) Durée de conservation applicable .....                      | 8 |
| IV) Destinataires des données à caractère personnel .....        | 8 |
| V) Sécurisation de vos données .....                             | 9 |
| VI) Droits et recours .....                                      | 9 |

## I) Identité du Responsable de Traitement

Les données personnelles collectées sont traitées par CERLAND GROUP en tant que responsable de traitement. Les coordonnées complètes de la structure sont :

Nom de l'organisme : CERLAND GROUP  
Nom du représentant légal : Monsieur Vincent GODART  
Adresse postale : 236 AV Clément Ader 59118 WAMBRECHIES  
Numéro de téléphone : 03 20 28 25 25  
Adresse mail : rgpd@cerland.com

Le délégué à la protection des données personnelles de la structure est :

Nom de l'organisme : ACS RGPD – BAUDE DATA PROTECTION  
Nom du représentant légal : Monsieur Pierre-Antoine BAUDE  
Adresse postale : 7 rue du Virval 62100 CALAIS  
Adresse mail : pa.baude@baudedataprotection.com

## II) Traitements, finalités et bases légales des traitements

### A. Gestion de la prospection

Public concerné : Professionnels

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- Promouvoir les produits de l'entreprise
- Réaliser des études de marchés
- Attirer / trouver des nouveaux clients
- Réalisation d'opérations de prospection avec intervention humaine (appels téléphoniques, mails, visites terrain, envois de catalogues)
- Réaliser des suivis de prospection

La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime de la structure (article 6-f du RGPD), justifié par la nécessité d'obtenir de nouveaux clients

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Les données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse postale professionnelle, téléphone professionnel, mail professionnel

### B. Gestion de la relation commerciale

Public concerné : Clients et Fournisseurs

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- La gestion comptable de l'établissement
- La gestion de la relation commerciale client (gestion des devis, des commandes, de la livraison, de l'exécution du service ou fourniture du bien, des factures et paiements)
- La gestion de la relation commerciale client distributeur (gestion des volumes annuels, gestion des accords, gestion du mode de livraison, plan d'affaires...)

- La gestion des fournisseurs (gestion des commandes, de la réception, de l'exécution du service ou fourniture du bien, des factures et paiements)

Les bases légales de ce traitement sont l'exécution d'un contrat (article 6-b du RGPD) et l'obligation légale (article 6-c du RGPD)

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Les données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse postale professionnelle, téléphone professionnel, mail professionnel
- Les données économiques : RIB (Fournisseurs ou Client dans le cadre d'un remboursement)

### C. Gestion des commandes

Public concerné : Client particulier et Client professionnel

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- Traiter la commande du client
- Récupérer les informations nécessaires pour gérer la commande du client
- Envoi d'une confirmation automatique par mail de la prise en compte de la commande
- Envoi d'une confirmation du rendez-vous de livraison par mail
- Envoi de conseils, entretien, notice, facture et CGV par mail

La base légale de ce traitement est l'exécution d'un contrat (article 6-b du RGPD).

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- (Client particulier) Les données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse de facturation, adresse de livraison, date et heure de la commande, statut de la commande, lieu d'achat, informations de paiement, informations de livraison, produit acheté, total de la commande
- (Client professionnel) Les données relatives à votre identité : nom, prénom, ligne directe des contacts

### D. Gestion du service client

Public concerné : Tout public

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour traiter une demande d'information par le public.

Les bases légales de ce traitement sont, selon les cas, l'exécution d'un contrat (article 6-b du RGPD) ou le consentement (article 6-a du RGPD).

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Les données relatives à votre identité : nom, prénom, mail, téléphone, numéro de commande, référence produit, origine de la commande

### E. Gestion du service après-vente

Public concerné : Client particulier et Client professionnel

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- Permettre la constitution d'une requête par l'utilisateur sur la plateforme SAV

- Permettre le traitement de la requête par service après-vente
  - o Identification du client concerné
  - o Traitement de la problématique (remplacement, remboursement...)
- Assurer le suivi du service après-vente

La base légale de ce traitement est l'exécution d'un contrat (article 6-b du RGPD).

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Client particulier :
  - o Les données relatives à votre identité : civilité, nom, prénom, adresse, mail, téléphone
  - o Les données relatives à votre commande : détail de la problématique, référence produit, , facture, photos, numéro de SAV
- Client professionnel :
  - o Les données relatives à votre identité : civilité, nom, prénom, adresse, mail, téléphone,
  - o Les données relatives à votre commande : identifiant et mot de passe, numéro de commande, détail de la problématique, descriptif du problème, facture, photos, numéro de SAV

## F. Gestion de la logistique, du transport et de l'export

Public concerné : Clients

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- Réaliser la logistique de la structure (récupération des commandes, gestion des stocks...)
- Assurer le transport pour livrer les clients distributeurs
- Assurer le transport pour livrer les clients finaux

Les bases légales de ce traitement sont l'exécution d'un contrat (article 6-b du RGPD) et l'intérêt légitime de la structure (article 6-f du RGPD), justifié la nécessité de procéder à la logistique de son activité, ainsi qu'au transport de marchandises.

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Les données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse de livraison, téléphone professionnel / personnel, mail professionnel / personnel

## G. Gestion de la communication

Public concerné : Tout public

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- Communiquer sur les produits, l'innovation, et les changements de l'entreprise
  - o Gestion des salons
  - o Gestion des jeux concours
  - o Gestion des parrainages
  - o Gestion des partenariats
  - o Gestion de la communication sponsorisée sur les réseaux sociaux
  - o Gestion de la communication sur les réseaux sociaux et plateformes
  - o Gestion de la communication presse
  - o Présentation des vœux annuels

La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime de la structure (article 6-f du RGPD), justifié par la nécessité de communiquer sur ses projets et d'obtenir une image sur le marché.

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Les données relatives à votre identité : nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone

## H. Gestion de la newsletter

Public concerné : tout public

Les données personnelles collectées sont utilisées et conservées pour :

- Procéder à la récupération de listes d'envoi
- Gérer l'envoi de la newsletter
- Gérer les désabonnements

Les bases légales de ce traitement sont le consentement (article 6-a du RGPD) et l'intérêt légitime de la structure (article 6-f du RGPD), justifié par la nécessité de communiquer via la newsletter.

Dans ce cadre, CERLAND GROUP peut collecter les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Les données relatives à votre identité : mail

## I. Site internet

### Préambule

CERLAND GROUP s'engage à ce que les traitements de données personnelles effectués sur <https://www.cerland.com/> soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

La présente politique de protection des données s'applique au traitement de données effectué via le site internet de CERLAND GROUP. Elle vous informe sur la/les finalité(s) des traitements effectués, la base légale des traitements, les destinataires des données ainsi que leur durée de conservation, les mesures de sécurité (description générale), l'existence éventuelle de transferts de données hors de l'Union européenne ou de prises de décision automatisées, l'utilisation et la gestion des cookies, vos droits informatiques et libertés et la façon de les exercer.

### Ce site collecte-t-il des données à caractère personnel ?

Suivant l'article 4.1 du RGPD, une donnée à caractère personnel est toute information qui permet de vous identifier soit directement soit indirectement. Ce site collecte des données à caractère personnel via son formulaire de contact en ligne et via la gestion du compte client. Les données collectées sont adéquates, utiles, nécessaires et limitées au strict minimum.

Pour les données personnelles collectées via le formulaire de contact : les données personnelles sont librement communiquées à CERLAND GROUP par les personnes concernées en consentant au traitement et en prenant connaissance de la mention d'information affichée sous le formulaire de contact. Il s'agit notamment de données d'identification (Nom, prénom, téléphone, numéro de commande) et de connexion (adresse mail, IP de l'utilisateur en cas de détection de fraude).

Les données à caractère personnel qui sont collectées dans le cadre du formulaire de contact du site internet poursuivent les finalités suivantes :

- Répondre à une demande de contact. La base légale de ce traitement est le consentement (article 6-a du RGPD). Votre consentement peut naturellement être retiré à tout moment sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avec le retrait de celui-ci.
- Établir et assurer le suivi de votre demande (documentation, devis etc...). La base légale de ce traitement est l'exécution de mesures contractuelles ou précontractuelles (article 6-b du RGPD).

- Recevoir et traiter vos demandes relatives à vos droits au titre du RGPD et de la loi Informatique et Libertés. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (article 6-c du RGPD).

Pour les données personnelles collectées via la gestion du compte client : les données collectées sont des données d'identification (Nom, prénom, date de naissance, adresse de facturation et adresse de livraison) et de connexion (adresse mail).

Les données à caractère personnel qui sont collectées dans ce cadre poursuivent les finalités suivantes :

- Permettre la création d'un compte client par l'utilisateur ;
- Gérer les données des clients ;
- Gérer le panier d'achat ;
- Gérer les relances de panier ;
- Gérer les opérations de paiement.

Les bases légales de ce traitement sont l'exécution de mesures contractuelles ou précontractuelles (article 6-b du RGPD) l'intérêt légitime de la structure (article 6-f du RGPD), justifié par la nécessité de procéder à la gestion des comptes clients ainsi que des achats effectués en ligne.

#### Quels sont les destinataires des données traitées par ce site ?

Vos données à caractère personnel sont avant tout destinées à CERLAND GROUP, éditeur du site et responsable du traitement. Elles sont traitées par le personnel des différents services concernés par vos demandes tel que le service commercial et le service de la protection des données personnelles. Elles sont traitées uniquement pour les finalités indiquées précédemment. Les données à caractère personnel vous concernant peuvent être traitées ponctuellement par des sous-traitants de CERLAND GROUP (au sens de l'article 4.8 du RGPD) de façon encadrée strictement. Elles ne sont jamais communiquées à des tiers à des fins commerciales.

#### Les données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les données à caractère personnel collectées par ce site internet ne sont pas transférées à des acteurs situés en dehors de l'Union européenne. En cas de transfert contractuel des données personnelles, CERLAND GROUP veille à ce que les destinataires soient basés dans l'Union européenne. CERLAND GROUP contrôle également la conformité au RGPD de tous les destinataires des données.

#### Quelle est la durée de conservation des données personnelles traitées par ce site ?

Les données personnelles collectées sont stockées dans un fichier informatisé par CERLAND GROUP et sont conservées pendant 3 mois à partir de votre dernier contact ou pendant toute la durée de la relation commerciale.

Les pièces justificatives collectées dans le cadre de l'exercice de vos droits sont conservées le temps du traitement de votre demande (1 mois maximum, suivant les prescriptions de la CNIL).

#### Ce site utilise-t-il des cookies ?

Libre choix du visiteur

Toutes nos inscriptions respectent le principe de l'Opt-In actif et nécessitent toujours une action volontaire de votre part. Si vous choisissez de vous inscrire, les informations que vous fournissez seront accessibles au personnel de notre entité, qui l'utilisera dans le cadre de la relation commerciale.

#### 1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone...) à l'occasion de la consultation d'un site Internet. Il permet à son émetteur d'identifier votre terminal dans lequel il est enregistré, pendant la durée de validité du cookie concerné. Seul l'émetteur du cookie est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

## 2. Quels sont les cookies utilisés par ce site ?

Nous collectons des informations anonymes qui nous permettent de mieux servir nos internautes. Les cookies émis sur notre site sont utilisés aux fins décrites ci-dessous, sous réserve des choix que vous avez opérés en matière de cookies.

## 3. Les cookies émis sur le site de CERLAND GROUP :

Nous utilisons 4 catégories de cookies dont les finalités sont décrites ci-après :

### 3.1 Les cookies nécessaires au fonctionnement du site :

Il s'agit des cookies indispensables à la navigation sur notre site (comme les identifiants de session) qui vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site et de sécuriser votre connexion. Ces cookies vous permettent par exemple de pouvoir nous envoyer un message via le formulaire idoine de manière sécurisée.

### 3.2 Les cookies fonctionnels :

Ces cookies ne sont pas indispensables à la navigation sur notre site mais permettent d'optimiser le fonctionnement de notre site et de faciliter votre navigation.

Ils nous permettent par exemple d'adapter la présentation de notre site aux préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.), et de mémoriser les informations relatives à un formulaire que vous avez rempli sur notre site.

CERLAND GROUP utilise des cookies pour mesurer la navigation en temps réel, identifier l'utilisateur de la messagerie via le formulaire et historiser ses passages de connexion sur le site internet.

Les données générées par les cookies concernant l'utilisation du site internet (y compris votre adresse IP) seront transmises et stockées par CERLAND GROUP sur les serveurs mis à sa disposition par son hébergeur. CERLAND GROUP utilisera ces informations dans le but d'évaluer l'utilisation de son site et de compiler des rapports sur l'activité de ce service sur ce site.

Vous pouvez désactiver l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de votre navigateur

### 3.3 Les cookies analytiques :

Ces cookies nous servent pour mesurer le nombre d'internautes qui consultent chacune des parties de nos sites et à rendre ceux-ci plus utiles aux visiteurs. Cela suppose notamment de procéder périodiquement à une analyse des rapports d'activités où sont consignés ces renseignements pour mesurer le trafic de nos serveurs, le nombre de pages visitées, le niveau de la demande de certaines pages et l'intérêt suscité par les différents sujets.

### 3.4 Les cookies publicitaires :

Il s'agit des cookies utilisés pour présenter à l'utilisateur des publicités ou lui adresser des informations adaptées à ses centres d'intérêts sur notre site ou en dehors de notre site lors de votre navigation sur internet. Ils sont notamment utilisés pour limiter le nombre de fois où vous voyez une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire.

## 4. Durée de conservation

Sous réserve d'une intervention de votre part consistant à les supprimer avant ces délais, les cookies que nous déposons sur vos terminaux ainsi que ceux déposés par les tiers sont conservés pour une durée de :

- 6 mois pour la conservation du choix des cookies. A l'échéance de ce délai, en visitant notre site internet, vous serez invités à exprimer à nouveau votre consentement pour le dépôt des cookies ou à paramétrer vos préférences.
- 13 mois pour les traceurs exemptés de consentement.
- 25 mois pour les informations obtenues via les traceurs.

Vous avez toutefois la possibilité de retirer votre consentement ou de supprimer les cookies avant l'échéance de la durée légale de conservation en suivant les procédures énumérées ci-dessous. Notez bien que le retrait de votre consentement ou la suppression des cookies sur un terminal ne vaut pas pour l'ensemble de vos terminaux. L'action doit être posée sur chaque terminal dépositaire des cookies.

#### 5. Comment paramétrer vos choix en matière de cookies ?

Plusieurs possibilités vous sont offertes pour gérer et modifier à tout moment l'utilisation des cookies, étant rappelé que les paramétrages que vous effectuerez sont susceptibles de modifier votre navigation sur internet et vos conditions d'accès et d'utilisation de certains services de notre site qui nécessitent l'utilisation de cookies. Vous pouvez paramétrer le dépôt de cookies par le biais de votre navigateur Internet. Le paramétrage effectué par ce biais est également modifiable à tout moment.

Selon le type de navigateur, vous disposez des options suivantes : accepter ou rejeter les cookies de toute origine ou d'une provenance donnée ou encore programmer l'affichage d'un message vous demandant votre accord à chaque fois qu'un cookie est déposé sur votre terminal. Pour exprimer ou revenir sur vos choix, reportez-vous au menu d'aide ou à la rubrique dédiée de votre navigateur.

À titre d'exemple :

Internet Explorer™ : <https://bit.ly/3is1xf2>

Safari™ : <https://apple.co/3gL5sDd>

Chrome™ : <https://bit.ly/3iqnMSj>

Firefox™ : <https://mzl.la/3iq71GV>

Opera™ : <https://bit.ly/3aiU2Eb>

Attention :

Les cookies améliorent votre confort de navigation sur notre site et sont indispensables pour accéder à certains espaces sécurisés. Si vous décidez de bloquer tous les cookies par l'intermédiaire de votre navigateur internet, vous ne pourrez plus visiter que la partie publique de notre site et ne pourrez plus accéder à votre espace client sécurisé. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous utilisez différents terminaux pour accéder à notre site (smartphone, tablette, ordinateur etc.), le paramétrage de vos préférences doit être effectué sur chacun d'eux.

#### Quels sont les droits des personnes concernées par le traitement effectué par ce site ?

Vous pouvez visiter notre site Internet sans avoir à décliner votre identité et à fournir des informations personnelles vous concernant. Nous collectons les données individuelles que vous nous fournissez dans le cadre du formulaire de contact, lors de la gestion du compte client ainsi que dans les courriers électroniques que vous nous envoyez.

### III) Durée de conservation applicable

Vos données ne sont conservées que le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées, augmenté le cas échéant des délais légaux de conservation.

Si le traitement concerné est fondé sur l'obtention préalable de votre consentement, vous avez droit au retrait de ce dernier à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

### IV) Destinataires des données à caractère personnel

CERLAND GROUP est susceptible de transmettre vos données à ses sous-traitants pour la réalisation de ses activités et aux organismes légaux.



En cas de traitement de donnée au profit de CERLAND GROUP, la structure s'assure au préalable que ses sous-traitants respectent les obligations du RGPD.

Toute demande d'informations en vue d'une étude statistique fera l'objet d'une transmission de données préalablement anonymisées.

Aucun transfert de donnée n'est effectué en dehors de l'Union Européenne.

Aucune prise de décision n'est automatisée.

## V) Sécurisation de vos données

CERLAND GROUP s'engage à protéger les données personnelles traitées. Pour se faire, CERLAND GROUP s'est engagée dans une démarche de sécurisation de ses traitements de données à caractère personnel, selon les recommandations de la CNIL et de l'ANSSI.

## VI) Droits et recours

Nous sommes très attachés au respect de cette réglementation vous pouvez à tout moment demander à faire respecter vos droits conformément aux articles 15 à 21 du RGPD (droit d'accès, rectification, oubli/effacement, limitation, opposition, portabilité).

Cette demande peut être effectuée soit en contactant CERLAND GROUP à l'adresse suivante : [rgpd@cerland.com](mailto:rgpd@cerland.com), soit en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : [pa.baude@baudedataprotection.com](mailto:pa.baude@baudedataprotection.com) ou encore directement auprès de l'autorité de contrôle Française (CNIL) à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/> ou par téléphone au 03 52 80 01 69. Votre demande sera traitée dans les délais imposés par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et du RGPD.