

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Bienvenue sur Falconeri !

Cette politique de confidentialité décrit les données à caractère personnel que nous collectons lorsque vous naviguez sur ce site ou lorsque vous visitez une boutique « Falconeri ». Elle énonce également les finalités du traitement et vos droits en tant que personne concernée. Cliquez sur chaque paragraphe de cette politique de confidentialité : vous obtiendrez des informations importantes concernant vos données à caractère personnel.

Les activités de traitement décrites dans la présente Politique de confidentialité se réfèrent uniquement aux services disponibles sur le site Internet www.falconeri.com ou dans les magasins « Falconeri ». Nous vous informons que le site Internet www.falconeri.com peut comporter des liens vers des sites appartenant à des tiers qui sont directement responsables des activités de traitement qui y sont effectuées, et pour lesquels nous vous invitons à consulter leurs politiques respectives en matière de confidentialité et de cookies.

QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?

En ce qui concerne les données à caractère personnel collectées pour l'utilisation des services disponibles sur ce site web et dans les boutiques « Falconeri », les Responsables du traitement sont :

- Calzedonia S.p.A., société dont le siège social est situé Via Portici Umberto Primo 5/3, Malcesine (Vérone, Italie) et dont le siège administratif est situé via Monte Baldo 20, Dossobuono di Villafranca (Vérone, Italie) ;
- Falconeri S.r.l., société dont le siège social est situé Via del Lavoro 18, Avio (Trente, Italie).

Les deux entreprises agissent en qualité de Responsables conjoints du traitement dans la mesure où elles définissent conjointement les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel collectées. Vous pouvez contacter les Responsables conjoints par écrit à l'adresse e-mail privacy@oniverse.it

À QUELLES FINALITÉS TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Vous trouverez ci-dessous une liste de toutes les finalités pour lesquelles nous collectons vos données à caractère personnel : cliquez sur chaque paragraphe pour plus d'informations.

Navigation

Finalité : permettre la navigation sur le site ; réaliser des analyses statistiques visant à mesurer le bon fonctionnement de ce site et, en cas de cybercrime, d'établir les responsabilités éventuelles.

Données traitées : adresses IP, noms de domaine, URI. Ces données sont obtenues par les systèmes informatiques responsables du bon fonctionnement de ce site web.

Base juridique :

- la fourniture de services visant à permettre la navigation des utilisateurs sur ce site ;
- l'intérêt légitime à garantir le bon fonctionnement des systèmes informatiques et à procéder à une investigation en cas de délits présumés (éventuellement aussi sur la base de l'existence d'une obligation légale).

Durée de conservation : 30 jours après la collecte, sauf si les dispositions juridiques en vigueur ou les dispositions prises par les autorités publiques imposent une durée de conservation différente en ce qui concerne les enquêtes liées aux cybercrimes.

Achat d'articles en ligne

Finalité : honorer les commandes en ligne et mener à bien les activités afférentes (envoi des marchandises, facturation, gestion des paiements, suivi des envois, livraison des marchandises, éventuelle activation du processus de retour, gestion des retours, etc.).

Données traitées : les coordonnées (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone) et l'adresse de livraison. En cas de retour, nous vous demanderons également de nous communiquer votre IBAN, qui est indispensable pour vous rembourser le montant des articles retournés. Nous ne traitons pas les données liées à la méthode de paiement que vous avez indiquée (par exemple, le numéro de carte bancaire et le cryptogramme visuel), qui sont collectées exclusivement par le fournisseur de services de paiement choisi.

Base juridique : l'exécution du contrat de vente.

Durée de conservation : la durée nécessaire pour honorer les obligations contractuelles et légales afférentes à l'achat et à la vente de produits (par exemple, la législation fiscale).

Service clientèle

Finalité : nous vous fournissons un service d'assistance (par messagerie instantanée, téléphone ou formulaire en ligne) pour toute demande liée à l'achat de nos produits ou à l'utilisation de nos services. Les appels téléphoniques au service clientèle sont enregistrés. De cette manière, nous pouvons évaluer le service apporté à nos clients pour en améliorer la qualité et l'efficacité. Nous conservons également vos demandes d'assistance si elles sont liées ou associées à une réclamation que vous avez formulée à notre rencontre ou sont nécessaires à la protection de nos droits.

Données traitées : les données nécessaires pour répondre aux requêtes que vous adressez au service clientèle (en particulier, pour le service d'assistance par chat, nous vous demanderons de fournir votre nom et votre adresse électronique, tandis que les appels téléphoniques enregistrés seront limités à moins de 30 % des appels totaux reçus quotidiennement).

Base juridique :

- l'exécution du contrat d'achat et de vente de produits ou des mesures précontractuelles adoptées suite à votre demande ;
- par rapport au service d'assistance par chat, un intérêt légitime à empêcher ce qui est appelé « spam par chat » ;
- Intérêt légitime à défendre nos droits devant les tribunaux ou à l'extérieur, en cas de réclamations en justice ou de litiges ;
- par rapport à l'enregistrement des appels téléphoniques, un intérêt légitime à améliorer la qualité et l'efficacité du service fourni.

Durée de conservation : la durée strictement nécessaire pour traiter vos demandes ; les enregistrements d'appels téléphoniques seront conservés pour une période qui ne dépassera pas 93 jours. En cas de réclamation ou de procédure judiciaire, toute demande d'assistance y afférente sera conservée pendant 10 ans .

Programme de fidélité « Falconeri Club » (seulement si ce service est disponible dans votre pays)

Finalité : la gestion de la participation au Programme de Fidélité « Falconeri Club ». Les données seront utilisées pour offrir des remises et d'autres avantages aux personnes participant au programme et, de façon plus générale, pour toutes les obligations contractuelles et administratives afférentes.

Données traitées : les coordonnées (prénom, nom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone) indiquées sur le formulaire d'inscription en ligne ou, en cas d'inscription effectuée dans les boutiques « Falconeri », demandées par le personnel de vente ; les données relatives aux achats ainsi qu'aux points, bons de réduction et remises.

Base juridique : l'exécution du contrat d'adhésion au programme de fidélité (Règlement du programme de fidélité Falconeri Club).

Durée de conservation : la durée nécessaire à la gestion de votre participation au programme de fidélité. Dans tous les cas, les informations relatives à vos achats et à vos interactions avec nous seront conservées au maximum pendant 12 mois à compter de la date de collecte. En outre, vos données seront supprimées si la carte n'est pas utilisée pendant plus de trois ans.

Envoi de communications à caractère commercial (« Marketing direct »)

Finalité : l'envoi de communications à caractère commercial par un service postal traditionnel, e-mail, SMS, ou sur un numéro téléphone fixe ou mobile ; la réalisation d'études de marché et d'enquêtes sur votre degré de satisfaction quant aux produits des marques du Oniverse (Calzedonia, Intimissimi, Atelier Emé, Tezenis, Falconeri et Signorvino).

Données traitées : vos coordonnées (par exemple, les nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone).

Base juridique : votre consentement, que vous pouvez révoquer à tout moment en écrivant à privacy@oniverse.it ou en vous connectant à votre espace privé.

Durée de conservation : jusqu'à la révocation de votre consentement.

Profilage

Finalité : le profilage nous permet de vous envoyer des communications à caractère commercial personnalisées en fonction de votre profil ainsi que de vos habitudes de navigation, et de développer des produits et des services correspondant aux préférences de notre clientèle.

Données traitées : les données relatives à vos achats – y compris ceux relatifs aux autres marques du Oniverse (Calzedonia, Intimissimi, Atelier Emé, Tezenis, Falconeri et Signorvino), votre pays d'origine, votre sexe et votre âge, vos interactions avec nous via nos sites et via les applications qui pourraient être développées par nous-mêmes ou par des tiers, et via nos réseaux sociaux (par exemple, Facebook). Nous pourrions également examiner les données afférentes à votre éventuelle participation au Programme de fidélité « Falconeri Club » et à l'utilisation des services que nous fournissons. Enfin, nous serons en mesure d'enrichir votre profil d'informations statistiques légalement acquises auprès d'autres sources : par exemple, des données relatives à votre zone de résidence (informations démographiques, données de géoréférencement, etc.) ou provenant d'outils électroniques que vous utilisez pour interagir avec nous.

Base juridique : votre consentement, que vous pouvez révoquer à tout moment en écrivant à privacy@oniverse.it ou en vous connectant à votre espace privé.

Durée de conservation : les données relatives à vos interactions avec nous seront conservées pendant 12 mois à compter de la date de collecte ; les informations relatives à vos achats seront quant à elles conservées pendant 3 ans à compter de la date de chaque achat.

Lutte contre la fraude

Finalité : vérifier que l'acheteur est bien le titulaire du moyen de paiement sélectionné.

Données traitées : votre prénom, votre nom, les détails de vos commandes en ligne et les informations concernant le moyen de paiement utilisé pour effectuer l'achat.

Base juridique : l'intérêt légitime à prévenir et à combattre la fraude.

Durée de conservation : deux ans après la collecte des données.

Inscription à l'espace personnel

Finalité : la création d'un espace privé (« compte ») qui vous permettra de sauvegarder certains contenus (par exemple, la « liste d'envies », c'est-à-dire la liste de vos produits favoris, votre historique de commande, etc.).

Données traitées : les détails personnel et les détails de contact indiqués dans le formulaire en ligne pour l'inscription à l'espace privé. Les données essentielles à l'utilisation de nos services sont marquées d'un astérisque : sans ces informations, nous ne serons pas en mesure de vous fournir le service demandé.

Base juridique : l'exécution du contrat d'inscription au site.

Durée de conservation : si vous n'utilisez pas les comptes de la marque de Oniverse pendant plus de 3 ans, ces comptes et les données relatives à ceux-ci seront supprimés.

Sauvegarde des identifiants de connexion à l'espace personnel à la fin de la session (« Rester connecté »)

Finalité : faciliter l'utilisation de votre espace privé (« compte ») en vous permettant de sauvegarder vos identifiants de connexion et de rester connecté.e à votre compte une fois la session de navigation terminée.

Données traitées : vos identifiants de connexion.

Base juridique : votre consentement, envoyé en acceptant un cookie (voir également la [Politique concernant les cookies](#)).

Durée de conservation : le cookie vous permettant de sauvegarder les identifiants de connexion restera actifs pendant six mois. Vous pouvez, à tout moment, désactiver les cookies en accédant à la section « Réglage des cookies » disponible dans la [Politique concernant les cookies](#).

Partager votre Liste d'envies

Finalité : permettre le partage, par e-mail, de la liste de vos produits préférés (appelée « liste d'envies »).

Données traitées : le nom et l'adresse e-mail du destinataire de la liste d'envies (communiqués par l'utilisateur qui souhaite partager sa liste d'envies).

Base juridique : l'intérêt légitime pour permettre le bon fonctionnement du service de la liste d'envies et la bonne gestion des processus administratifs au sein du Oniverse

Durée de conservation : la période strictement nécessaire à l'envoi de la liste d'envies au destinataire indiqué par l'expéditeur.

E-carte cadeau

Finalité : l'envoi et l'utilisation de l'e-carte cadeau.

Données traitées : le nom et l'adresse e-mail du destinataire de l'e-carte cadeau. Ces données nous sont communiquées par l'acheteur de l'e-carte cadeau.

Base juridique : l'intérêt légitime à assurer l'envoi et l'utilisation de l'e-carte cadeau

Durée de conservation : la période strictement nécessaire pour envoyer l'e-carte cadeau et garantir son utilisation.

Analyses statistiques

Finalité : l'élaboration des rapports statistiques et des modèles comportementaux afin d'examiner – sous une forme agrégée – l'efficacité économique des initiatives commerciales (par exemple, le lancement d'un nouveau produit) de Falconeri S.r.l. et Calzedonia S.p.A. et d'orienter nos futures initiatives commerciales et promotionnelles.

Données traitées : information relating to your purchases (including in relation to Oniverse's other brands), country of origin, age, gender, information obtained by reviewing your interaction with us, through e-mail, our websites, the section relating to your interests and preferences in your personal area, if completed, and through Apps that may be developed by us or by third parties (for more information, please see the relevant privacy policies).

Base juridique : l'intérêt légitime de Falconeri S.r.l. et Calzedonia S.p.A. d'analyser – sous une forme pseudonymisée (c'est-à-dire sans aucune information directement attribuable à un client individuel) – les données relatives aux clients, afin d'obtenir des informations stratégiques concernant le comportement d'achat des clients, les interactions des clients avec l'entreprise par le biais des différents canaux de communication et l'efficacité des initiatives commerciales et promotionnelles, et ainsi de pouvoir concurrencer les principaux opérateurs du secteur.

Durée de conservation : les données relatives à vos achats seront conservées, sous une forme pseudonymisée, pendant une période de 5 ans. Les autres données à caractère personnel seront conservées, sous une forme pseudonymisée, pendant une période de 2 ans.

Achat d'articles en boutique avec livraison à la maison ou en boutique (seulement si ce service est disponible dans votre pays)

Finalité : si l'article souhaité n'est pas disponible, vous pouvez le commander dans nos boutiques et le recevoir à la maison ou dans votre boutique Falconeri préférée. Nous collecterons alors vos données à caractère personnel pour honorer votre commande et mener à bien les activités afférentes (envoi des marchandises, facturation, gestion des paiements, suivi des envois, livraison des marchandises, éventuelle activation du processus de retour, gestion des retours, etc.).

Données traitées : les données à caractère personnel et les coordonnées (prénom, nom, adresse de livraison, adresse e-mail, numéro de téléphone), les informations relatives à l'article acheté (par exemple, la taille). Si vous souhaitez retourner les articles achetés et obtenir un remboursement, nous vous demanderons de nous communiquer votre IBAN.

Base juridique : l'exécution du contrat de vente.

Durée de conservation : la durée nécessaire pour honorer les obligations contractuelles et légales afférentes à l'achat et à la vente de produits (par exemple, la législation fiscale).

Responsables conjoints : Calzedonia S.p.A. et Falconeri S.r.l. ; de plus, si vous avez effectué un achat dans une boutique Falconeri franchisée (c'est-à-dire une boutique gérée par une autre société sur la base d'un contrat de franchise commerciale), cette société sera Responsable conjoint du traitement avec Calzedonia S.p.A. et Falconeri S.r.l. Pour exercer vos droits en relation avec cette finalité spécifique, vous pouvez contacter tous les Responsables conjoints par écrit à l'adresse e-mail privacy@oniverse.it.

Vente avec assistance personnalisée (réservée aux membres du programme de Fidélité)

Finalité : fournir un service de vente avec assistance personnalisée aux clients participant au programme de Fidélité, qui pourront profiter de l'aide et des conseils de nos agents de vente.

Données traitées : les informations (par exemple, la taille, couleur, modèle) relatives aux achats que vous avez effectués au cours des 24 derniers mois.

Base juridique : l'intérêt légitime à fournir le meilleur service d'assistance possible aux clients membres du programme de Fidélité dans ses boutiques, en fonction de leurs besoins.

Durée de conservation : 24 mois à compter de la date de collecte.

Envoi de reçu électronique (seulement si ce service est disponible dans votre pays)

Finalité : l'envoi par e-mail du reçu de l'achat effectué dans une boutique Falconeri.

Données traitées : votre adresse e-mail.

Base juridique :

- respecter les obligations légales en matière fiscale ;
- remplir les obligations contractuelles.

Durée de conservation : 10 jours après l'émission du reçu.

Responsables conjoints : Calzedonia S.p.A. et Falconeri S.r.l. ; de plus, si vous avez effectué un achat dans une boutique Falconeri franchisée (c'est-à-dire une boutique gérée par une autre société sur la base d'un contrat de franchise commerciale), cette société sera Responsable conjoint du traitement avec Calzedonia S.p.A. et Falconeri S.r.l. Pour exercer vos droits en relation avec cette finalité spécifique, vous pouvez contacter tous les Responsables conjoints par écrit à l'adresse e-mail privacy@oniverse.it.

Information sur la disponibilité des articles

Finalité : envoyer une notification de retour en stock à l'adresse e-mail que vous avez fournie afin d'être informé.e au cas où un article épuisé serait à nouveau disponible.

Données traitées : votre adresse e-mail.

Base juridique : l'exécution des mesures précontractuelles adoptées suite à votre demande

Durée de conservation : votre adresse e-mail sera effacée immédiatement une fois que vous aurez été informé.e du retour en stock du produit demandé et, dans tous les cas, au maximum un mois après votre demande.

Participation à l'enquête de satisfaction

Finalité: afin d'améliorer le service clientèle, nous vous proposons de remplir un questionnaire dans lequel vous pouvez indiquer votre satisfaction quant à l'assistance que vous avez reçue ou nous faire part de vos commentaires supplémentaires.

Données traitées: le numéro de ticket attribué à votre demande d'assistance, les données fournies lors de la participation à l'enquête. Si vous souhaitez être recontacté(e), vos coordonnées seront également traitées.

Base juridique: le consentement spécifique de l'utilisateur donné en remplissant chaque enquête.

Durée de conservation : les données relatives à votre participation à l'enquête seront traitées pendant 30 jours.

Participation à des événements et initiatives

Objectif : participation à des événements et initiatives proposés par nos soins.

Données traitées : les données à caractère personnel contenues dans le formulaire d'enregistrement pour chaque initiative. Seules des données à caractère personnel habituelles seront collectées (par exemple nom, prénom, informations de contact).

Base légale : votre consentement spécifique exprimé en complétant le formulaire d'enregistrement.

Période de conservation : durée de l'événement. Les données seront supprimées après l'événement.

Responsable conjoint du traitement : Calzedonia S.p.A. ; de plus, si vous êtes inscrit-e à un événement ou une initiative qui aura lieu dans un magasin géré par une société affiliée (c'est-à-dire une société avec laquelle il existe une relation d'affiliation commerciale), cette société ainsi que Calzedonia S.p.A. seront les Responsables conjoints du traitement (ces parties définissent conjointement les méthodes et objets du traitement). Pour exercer vos droits en relation au présent objet spécifique, vous pouvez contacter l'ensemble des responsables conjoints du traitement en écrivant à l'adresse privacy@oniverse.it.

À QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Pour atteindre les finalités pour lesquelles nous utilisons vos données, nous avons besoin de les communiquer aux catégories de sujets suivantes :

- Le personnel de Calzedonia S.p.A., Falconeri S.r.l. et Calzedonia Finanziaria S.A. en charge de la gestion de notre site et des services proposés en ligne et dans nos boutiques ;
- Les fournisseurs de Calzedonia S.p.A., Falconeri S.r.l. et Calzedonia Finanziaria S.A (par exemple, les fournisseurs de services, plateformes informatiques et consultants), qui utilisent vos données en tant que sous-traitants désignés par Calzedonia S.p.A et Falconeri S.r.l., par la signature d'un contrat spécifique ;
- Les équipes de sociétés de franchise commerciale pour les activités de traitement suivantes : « Programme de fidélité », « Vente avec assistance personnalisée », « Achat d'articles en boutique avec livraison à la maison ou en boutique » et « Envoi de reçu électronique », „Participation à des événements et initiatives“ ;
- Les établissements de crédit, les sociétés de services de transport et de livraison, les compagnies d'assurance : ces sujets agissent en tant que Responsables du traitement indépendants et leur implication est indispensable pour réaliser les opérations afférentes à l'utilisation de nos services (par exemple, la réalisation des paiements, livraison des marchandises achetées).

COOKIES

Nous utilisons des cookies sur certaines sections du site. Nous vous demandons de bien vouloir lire notre [Politique concernant les cookies](#), à consulter conjointement avec les informations ici présentes.

RÉSEAUX SOCIAUX

Sur notre site internet, vous pouvez également trouver des boutons/widgets représentant l'icône de réseaux sociaux (par exemple, Facebook, Google et X) et des murs de réseaux sociaux interactifs (montrant les images provenant des réseaux sociaux). Ces « boutons » permettent aux utilisateurs naviguant sur le site internet d'interagir directement avec le réseau social qui collecte les données relatives à votre visite. Sur certains espaces du site internet, vous pouvez également trouver l'option de connexion via un réseau social, qui vous permet de vous connecter à votre espace privé via votre compte de réseau social. Lorsque vous utilisez l'option de connexion via un réseau social, vous acceptez les conditions générales et la politique de confidentialité du réseau social lui-même.

TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL HORS DE L'UE ?

Les données à caractère personnel collectées pourraient être transférées hors de l'Union européenne. Dans ce cas, le transfert se fera conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Plus particulièrement, les données seront transférées seulement après signature des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne avec la décision d'exécution (UE) 2021/914 ou vers des pays en mesure de garantir un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel et qui ont donc fait l'objet une décision d'adéquation de la Commission européenne.

UN DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPD) A-T-IL ÉTÉ DÉSIGNÉ ?

Falconeri S.r.l. et Calzedonia S.p.A. ont désigné un Délégué à la protection des données, qui est chargé de veiller au respect de la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel et qui est le point de contact pour les demandes provenant des personnes concernées ; ce Délégué peut être contacté à l'adresse e-mail dpo@oniverse.it.

QUELS DROITS POUVEZ-VOUS EXERCER EN TANT QUE PERSONNE CONCERNÉE ?

Vous pouvez exercer vos droits sur vos données à caractère personnel en écrivant à privacy@oniverse.it. Nous nous engageons à répondre à votre demande le plus rapidement possible et, dans tous les cas, au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de votre rapport. Dans certains cas, nous vous demanderons des informations complémentaires si, dans le cadre de votre demande, il s'avère nécessaire de vérifier votre identité. Vous pouvez en particulier exercer les droits suivants :

- **Droit d'accès** : le droit de savoir si un traitement de données à caractère personnel vous concernant est en cours et, si oui, d'obtenir une copie de ces données et d'être informé(e) sur : l'origine des données, les catégories de données à caractère personnel traitées, les destinataires des données, les finalités du traitement, l'existence d'un processus décisionnel automatisé (y compris le profilage), la période de conservation des données et les droits prévus par la loi en vigueur ;
- **Droit de demander la rectification ou l'intégration de vos données**;
- **Droit de demander l'effacement des données à caractère personnel** si elles ne sont plus nécessaires aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou si nous ne sommes plus autorisés à les traiter ;
- **Droit d'obtenir la limitation** du traitement de vos données à caractère personnel dans les cas suivants : 1) Vous avez contesté l'exactitude des données à caractère personnel. Vous pouvez alors demander une limitation du traitement pendant la durée nécessaire à la vérification de l'exactitude des données ; 2) Nous ne sommes plus autorisés à traiter les données, et au lieu de les effacer, vous pouvez nous demander de limiter leur utilisation ; 3) Si, bien qu'elle ne soient plus nécessaires aux finalités pour

lesquelles elles ont été collectées, les données à caractère personnel en notre possession vous sont nécessaires pour établir, exercer ou défendre un droit devant un tribunal ;

- **Droit à la portabilité des données**, c'est-à-dire le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ainsi que le droit de demander à ce que ces données soient transmises à un autre responsable du traitement ;
- **Droit de retrait du consentement**, pour le traitement basé sur ce dernier ;
- **Droit d'opposition**, à tout moment, au traitement des données à caractère personnel basé sur notre intérêt légitime.

Vous avez également le **droit d'introduire une plainte** auprès des autorités de contrôle de la protection des données compétentes si vous pensez que le traitement de vos données est en conflit avec les lois en vigueur.

Nous nous réservons le droit de modifier périodiquement le contenu de cette page. Par conséquent, nous vous invitons à consulter cette politique de confidentialité régulièrement afin de rester informés de tout changement qui pourrait avoir eu lieu depuis votre dernière visite.

Dernière mise à jour : Décembre 2024