

# Conditions de vente du club MySenso

## 1. Préambule

1. Les présentes conditions de vente spécifient la relation entre la société Senso Diffusion SAS, 424 Avenue de Saint Antoine, 13015 Marseille, et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 893 621 748, et dont le numéro de TVA intercommunautaire est FR14893621748, en tant que fournisseur de services du club MySenso, et les membres du club MySenso.
2. Le club MySenso est un service garantissant à ses membres de profiter de sensations encore plus fortes lors d'un achat sur la boutique en ligne senso diffusion, ainsi que des autres avantages indiqués ci-après.
3. La boutique en ligne senso diffusion s'adapte aux membres du club MySenso pour que l'achat soit le plus agréable, fluide et rapide possible. Les membres du club MySenso peuvent être par exemple avertis des produits intéressants selon leurs préférences, ne doivent pas remplir de manière répétée des informations d'envoi ou des informations sur leur carte bancaire lors des achats. De plus, les membres du club MySenso sont informés des offres spéciales, réductions et événements. Il est entre autres permis aux membres du club MySenso de créer une liste d'articles préférés, appelée wishlist, et ils disposent également d'un récapitulatif clair de leurs achats.
4. Afin de pouvoir fournir ce service, il est indispensable de traiter les données personnelles des membres du club MySenso. Le fournisseur de services traite les données personnelles conformément aux [Principes de traitement des données personnelles](#) et conformément aux présentes conditions.

## 2. Conclusion d'un contrat d'adhésion au club MySenso

1. En cliquant sur le bouton « Créer mon compte », le client de la boutique en ligne Senso Diffusion donne son accord avec les présentes conditions de vente, conclut un contrat d'adhésion au club MySenso et en devient membre.
2. Seules les personnes de plus de 18 ans peuvent être membres du club MySenso. En concluant un contrat d'adhésion, le membre du club MySenso déclare sur l'honneur avoir plus de 18 ans.
3. Le contrat d'adhésion au club MySenso est un contrat indépendant régi par les règles indiquées dans le présent document et n'est pas lié à l'existence d'autres contrats (avant tout d'achat) conclus entre le fournisseur de services et le membre du club.

## 3. Objet du contrat

1. Le fournisseur de services est avant tout tenu :

a) D'envoyer aux membres du club MySenso des informations sur les promotions spéciales et offres limitées de la boutique en ligne ou des magasins physiques Senso Diffusion ou sur les

offres spéciales d'autres boutiques.

b) D'envoyer aux membres du club MySenso des informations sur les produits dans l'offre de la

La boutique en ligne ou les magasins physiques Senso Diffusion.

c) De préparer pour les membres du club MySenso des promotions spéciales qui leur seront exclusivement réservées.

d) D'avertir les membres du club MySenso d'éventuelles commandes non achevées.

e) De garantir des possibilités d'envoi sans frais de port lors de l'achat de certains produits ou de produits d'un certain prix pour les membres du club MySenso.

f) De personnaliser l'offre de la boutique en ligne et les publicités qui s'affichent en fonction des préférences du membre du club MySenso.

g) De conserver de manière sécurisée les informations d'envoi ou de facturation des membres du club MySenso, pour qu'ils n'aient pas à les saisir de manière répétée lors de la commande.

h) De permettre aux membres du club MySenso un accès direct à leurs informations personnelles et une gestion indépendante.

2. Afin de remplir ces responsabilités, le fournisseur de services dispose des obligations et des droits suivants :

a) Traiter toutes les données à caractère personnel des membres du club MySenso communiquées au fournisseur de services dans le cadre de la conclusion du contrat d'adhésion ou d'un contrat d'achat dans la boutique en ligne senso diffusion, notamment le nom et le prénom, la date de naissance, l'adresse de facturation et d'envoi, le numéro de téléphone, la civilité, les informations sur les achats, sur les montants payés, sur le comportement de l'utilisateur sur le site de la boutique en ligne [sensodiffusion.fr](https://sensodiffusion.fr) ou sur l'application mobile, ainsi que toutes les informations générées automatiquement. Ces informations comprennent notamment les informations relatives aux éléments sur lesquels le membre a cliqué, les produits consultés, des informations sur l'appareil, le système d'exploitation et la connexion internet du membre du club MySenso.

b) Le fournisseur de services est autorisé à évaluer (établir un profil) toutes ces données ou à les faire évaluer par un tiers. Ces données peuvent être, hormis les personnes apparentées au fournisseur de services, traitées également par les autres entités les utilisant.

c) Contacter les membres du club MySenso à des fins de statistiques et d'enquêtes.

d) Utiliser pour contacter les membres du club MySenso leur adresse d'envoi et de facturation, adresse e-mail, numéro de téléphone ou autre mode de communication à distance.

3. Le fournisseur de services est autorisé en outre à déterminer et à modifier l'étendue de ces obligations.

4. Le membre du club MySenso est tenu de communiquer les informations indispensables pour la fourniture des services et de les maintenir actualisées.

## **4. Prix des services**

1. L'adhésion au club MySenso et les services affiliés fournis sont gratuits.

## **5. Droits en cas de défaut d'exécution et résiliation du contrat**

1. Les dispositions des conditions générales de ventes sur les droits en cas de défaut d'exécution et sur la résiliation d'un contrat par le consommateur sont utilisées de manière appropriée pour ce type de relation.
2. Lors de leur interprétation et application, il est nécessaire de prendre en compte les différences entre les prestations résultant d'un contrat d'achat et celles résultant d'un contrat d'adhésion au club MySenso.

## **6. Durée du contrat**

1. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.
2. Chacune des parties est autorisée à le résilier sans en indiquer la raison. Le préavis est porté à 30 jours après notification de la résiliation à la deuxième partie.
3. Les données personnelles du membre du club MySenso qui sont traitées exclusivement pour une exécution du contrat club MySenso seront effacées au plus tard dans les 30 jours après la fin du contrat.

## **7. Dispositions finales**

1. Même si cela est improbable, vous pouvez en cas de litige vous adresser en tant que consommateur à l'Institut d'Expertise, d'Arbitrage et de Médiation : <http://www.ieam.eu>. Puis, il est possible de gérer le litige en ligne par une plateforme ODR correspondante.
2. Toute modification des présentes conditions de vente n'est possible qu'avec le consentement écrit des deux parties. Les conditions complémentaires ou différentes d'un partenaire commercial ne s'appliquent pas aux relations contractuelles indiquées dans les présentes conditions de vente.
3. Le fournisseur de services peut modifier ou compléter la version des présentes conditions de vente sans préjudice des droits et obligations nés pendant la durée de validité de la version précédente des conditions de vente. Vous serez informés d'un changement des conditions de vente par e-mail. En cas de changement, vous avez la possibilité de le refuser et de résilier le contrat.

# Formulaire de réclamation

## **Votre commande n'a-t-elle pas été exécutée à votre entière satisfaction ?**

Si c'est le cas, nous avons besoin d'abord de quelques informations. Veuillez nous communiquer :

Numéro de commande (de facture) :

Prénom et nom de l'acheteur / Société :

Contact, si différent de la commande d'origine :

## **Quel produit réclamez-vous ?** (nom ou code du produit)

## **Quel est le motif de la réclamation ?**

Défaut du produit, description du défaut :

### **Quel type de solution préférez-vous ?**

Réparation

Livraison du même produit aux frais de senso diffusion

Bon d'achat

Les produits manquants dans la commande sont:

### **Quel type de solution préférez-vous ?**

Livraison du même produit aux frais de senso diffusion

Bon d'achat

## **Informations complémentaires :**

Si vous avez reçu des produits autres que ceux que vous avez commandés ou si vous avez des questions concernant la réclamation, veuillez nous appeler au +33 (0)4 86 51 72 81 ou écrire à [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr) et nous répondrons à toutes vos questions.

## **Merci pour les informations fournies !**

Nous réglerons tout dès que possible et nous vous contacterons dans les meilleurs délais.

# Protection des données à caractère personnel

La société SENSO DIFFUSION SAS, 424 AVENUE DE SAINTE ANTOINE, 13015 Marseille, et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro , et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR14 893 621 748 (ci-après dénommée « Senso Diffusion » ou « nous »), exploitant de la boutique en ligne [www.sensodiffusion.fr](http://www.sensodiffusion.fr), déclare que toutes les données personnelles (ci-après désignées « données ») sont considérées comme strictement confidentielles et qu'elles sont traitées selon les dispositions légales en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

La sécurité de vos données personnelles est notre priorité. Nous consacrons donc l'attention nécessaire à vos données personnelles et à leur protection. Vous trouverez dans les présents Principes de traitement des données personnelles (ci-après dénommés « Principes ») des informations sur les données personnelles que nous recueillons à votre sujet, à quel titre juridique nous les traitons, à quelles fins nous les utilisons, combien de temps nous les conservons, et à qui nous pouvons les transmettre. Nous vous informons également dans les Principes de vos droits en lien avec le traitement de vos données personnelles.

## 1. Quelles données personnelles traitons-nous ?

Si vous utilisez les services de notre boutique en ligne ou de nos exploitations (à savoir magasins et points de livraison), nous traitons divers types de données à votre sujet.

- **1.1. Si vous achetez**

Les données les plus fréquentes que vous nous communiquez sont les données obtenues par le biais du formulaire pour la commande de produits ou d'autres services sur nos pages web.

Il s'agit principalement des données nécessaires pour la conclusion et l'exécution d'un contrat d'achat.

Ces données sont nécessaires pour le traitement de votre commande et peuvent être divisées en :

1.
  1. **Données d'identification**, qui sont le prénom et le nom et, en cas d'achat pour une société, le n° RCS et le n° de TVA intracommunautaire.
  2. **Données de contact**, qui sont l'adresse e-mail, l'adresse postale, l'adresse de facturation, le numéro de téléphone, les coordonnées bancaires, les informations de paiement.
  3. **Données apparues pendant la durée du contrat**, c'est-à-dire les produits achetés, le volume des services fournis et le segment de clientèle.

- **1.2. Si vous vous inscrivez**

Si vous souhaitez profiter des avantages d'un compte client, il faut d'abord s'inscrire sur notre site web ou conclure avec nous un contrat « club MySenso ». Le compte client est sécurisé

par le mot de passe que vous avez choisi, auquel nous n'avons pas accès, et si vous le perdez nous ne pouvons pas vous l'envoyer sur demande ou en générer un nouveau.

Dans le cadre du compte, vous avez un accès illimité à vos données personnelles ainsi qu'à leur éventuelle modification. Dans le compte, vous pouvez consulter l'historique de vos commandes réalisées, produits achetés et commandes non achevées. Par le biais du compte client, vous avez également la possibilité d'enregistrer vos informations de carte bancaire, de gérer l'envoi de la newsletter et la liste dite whist, dans laquelle vous pouvez enregistrer vos produits préférés.

Le club MySenso, dans lequel nous vous proposons de nombreux avantages, fait également partie du compte client. Vous trouverez plus d'informations dans les conditions de vente afférentes du club MySenso. Si vous ne souhaitez pas créer de compte client pour la réalisation d'un achat, vous pouvez aussi acheter sans inscription sur notre boutique en ligne. Vous pouvez mettre fin au contrat « club MySenso » conformément aux conditions de vente afférentes.

Si vous êtes membre du club MySenso, nous traitons les données personnelles suivantes :

1.
  1. **Données d'identification**, qui sont le prénom et le nom et, en cas d'achat pour une société, le n° RCS et le n° de TVA intracommunautaire.
  2. **Données de contact**, qui sont l'adresse e-mail, l'adresse postale, l'adresse de facturation, le numéro de téléphone, les coordonnées bancaires, les informations de paiement.
  3. **Données démographiques** découlant de vos configurations et de votre comportement sur le web, qui sont les données sur le genre, la date de naissance, la langue privilégiée.
  4. **Données de connexion**, qui sont votre identifiant et votre mot de passe. Nous n'avons pas accès au mot de passe réel.
  5. **Données apparues pendant la durée du contrat**, c'est-à-dire les produits achetés, le volume des services fournis et le segment de clientèle.

- **1.3. Si vous êtes inscrit à l'envoi de messages commerciaux**

Vous pouvez recevoir de notre part des messages commerciaux concernant des produits similaires à ceux que vous avez achetés chez nous. Vous pouvez toujours refuser de recevoir ces messages par le biais d'un lien de désinscription que vous trouverez en bas de chaque e-mail contenant ces messages. Si vous avez un compte client, se désinscrire de la réception de ces messages est également possible par l'intermédiaire de votre compte. La résiliation de l'abonnement aux communications commerciales est gratuite.

Si vous êtes un client inscrit, vous pouvez aussi recevoir des messages commerciaux par l'intermédiaire de messages SMS ou de notifications push dans notre application mobile. Vous pouvez recevoir également sur Facebook ou par Messenger des notifications push contenant des messages commerciaux. Ce traitement est régi par les Principes de traitement des données personnelles du réseau social en question. Vous pouvez aussi refuser la réception de messages par le biais de ces canaux.

Si vous êtes destinataire de ces messages, nous traitons les données suivantes :

1.

1. **Données d'identification**, c'est-à-dire le prénom.
2. **Données de contact**, grâce auxquelles nous pouvons communiquer avec vous, c'est-à-dire l'adresse e-mail et, si vous êtes membre du club MySenso, également le numéro de téléphone.
3. **Données démographiques** découlant de vos configurations et de votre comportement sur le web, qui sont les données sur le genre et la langue privilégiée.

- **1.4. Si vous visitez notre site web ou créez un contenu dessus**

Si vous visitez notre site web, nous recueillons alors diverses informations à votre sujet au cours de votre visite, notamment votre adresse IP, la configuration du navigateur et la langue privilégiée, les sites web visités, y compris le moment de la visite. En outre, nous suivons aussi votre mouvement sur le site web ou sur quels liens vous cliquez, pour que nous puissions personnaliser au mieux le contenu affiché et vous proposer les produits et le contenu que vous appréciez.

Lors de la visite sur notre site web, nous enregistrons et lisons aussi par la suite des fichiers cookies, dont nous parlons dans un chapitre distinct des présents Principes.

Hormis les cookies, nous traitons aussi des données sur votre comportement sur le web, votre adresse IP, des données communiquées par votre navigateur, c'est-à-dire la résolution, le système d'exploitation de votre appareil, y compris sa version et la configuration de la langue.

Nous pouvons aussi vous connecter à des réseaux sociaux, y compris la connexion automatique à votre compte sur des réseaux sociaux spécifiques. Pour cette connexion, nous utilisons sur notre site web, plus particulièrement sur les articles de blog, des « plugins sociaux ». Il s'agit de boutons de partage, grâce auxquels vous pouvez partager un contenu sur votre profil. Après la connexion, des offres personnalisées et des publicités ciblées renvoyant à notre site web peuvent apparaître sur vos réseaux sociaux et autres sites web.

Pour vous intégrer encore plus dans le monde de la beauté, nous vous permettons d'être actif sur notre site web et de créer du contenu, comme des avis sur des produits achetés et l'appréciation de leur utilité ou des commentaires sur nos articles de blog. Un compte client n'est pas nécessaire pour pouvoir créer ce contenu. Le prénom et le nom, que vous avez saisis, si vous les saisissez dans un formulaire, peuvent être indiqués près de vos commentaires. Vous êtes responsable du contenu ajouté et de l'activité sur notre site web, c'est pourquoi nous vous demandons de ne pas partager publiquement par l'intermédiaire d'un contenu des données à caractère personnel que vous ne désirez pas publiquement publier.

Notre site web peut contenir des liens vers d'autres sites, que nous estimons intéressants et qui pourraient contenir des informations utiles. Nous aimerions par conséquent vous avertir du fait que ces sites peuvent être possédés et exploités par d'autres sociétés et organisations traitant les données selon leurs propres Principes de sécurité et de protection des données à caractère personnel. Notre société n'a aucun contrôle sur ce traitement et n'est aucunement responsable des informations, matériaux, produits ou services contenus ou accessibles par le biais de ces sites.

- **1.5. Si vous nous contactez via notre service clientèle ou les réseaux sociaux**

Si vous décidez de contacter notre service clientèle par téléphone ou e-mail, nous traitons avant tout les enregistrements d'appels téléphoniques, qui sont contrôlés, ainsi que les enregistrements de la communication par e-mail ou par WhatsApp.

Si vous nous contactez concernant une demande par le biais de notre site ou profil sur certains réseaux sociaux, le traitement de vos données personnelles est régi exclusivement par les Principes de traitement des données personnelles de la société qui exploite le réseau social en question.

- **1.6. Si vous vous rendez dans l'une de nos boutiques**

Nous plaçons des systèmes de surveillance par caméras dans nos boutiques et autres locaux pour une protection de nos intérêts légitimes afin de protéger nos biens et les vôtres. Si vous vous rendez dans l'une de nos boutiques, nous traiterons l'enregistrement de la caméra, sur lequel vous pouvez vous trouver. Les endroits dans lesquels sont placées les caméras sont toujours dûment indiqués par un avertissement.

- **1.7. Si vous configurez une notification sur la disponibilité**

Si un produit qui vous intéresse est indisponible, nous vous proposons la possibilité de configurer une surveillance de sa disponibilité. Lorsqu'il sera remis en stock, nous vous informerons par un message envoyé sur l'adresse e-mail que vous avez indiquée, que nous traiterons pour cette raison.

- **1.8. Si vous nous donnez une appréciation sur des portails d'évaluation**

Après réception d'un produit, il peut vous être demandé de l'évaluer et d'évaluer votre satisfaction par le biais d'un portail d'évaluation. Nous apprécions énormément chaque commentaire, mais la décision de nous donner une appréciation ne revient qu'à vous. Si vous le faites, nous traitons et transmettons les données suivantes aux partenaires concernés :

1.
  1. **Données de contact**, c'est-à-dire l'adresse e-mail, servant pour l'envoi d'une demande d'évaluation.
1.
  2. **Données apparues pendant la durée du contrat**, c'est-à-dire les produits achetés.

- **1.9. Si vous participez à des concours de consommateurs**

Par le biais de notre site ou de nos profils sur certains réseaux sociaux, nous organisons pour vous des concours attrayants, auxquels vous pouvez participer et dont vous trouverez les règles complètes ici. La promulgation des résultats peut être publique, ce qui signifie que nous pouvons publier certaines données sur le gagnant sur notre site ou profil sur le réseau social en question. Toute activité ou communication avec nous par le biais des réseaux sociaux et le traitement de vos données personnelles sont régis par les Principes de traitement des données personnelles de la société qui exploite ce réseau social.

Si vous participez à un concours, nous traitons les données personnelles suivantes :



1.
  1. **Données d'identification**, qui sont le prénom et le nom.
  2. **Données de contact**, c'est-à-dire votre profil sur le réseau social ou l'adresse e-mail, en cas de gain également l'adresse, l'adresse postale, l'adresse de facturation, le numéro de téléphone pour pouvoir l'envoyer.

- **1.10. Si vous participez à des tests d'utilisateurs ou une autre action organisée**

Si vous participez à un programme de tests d'utilisateurs que nous proposons, nous pouvons traiter les données suivantes :

1.
  1. **Données d'identification**, qui sont le prénom et le nom.
  2. **Données de contact**, c'est-à-dire votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone.
  3. **Enregistrement de caméra**, par conséquent saisie de votre image.

Nous organisons pour vous également diverses actions et événements, dans le cadre desquels nous pouvons traiter ces données :

1.
  1. **Données d'identification**, qui sont le prénom et le nom, le cas échéant le n° RCS et le n° de TVA intracommunautaire.
  2. **Données de contact**, c'est-à-dire votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone.

Nous vous informerons des données personnelles concrètes traitées pour chaque action.

## **2. À quelle fin traitons-nous les données personnelles ?**

- **2.1. Achat de produits et de services**

Nous traitons le plus fréquemment vos données personnelles pour l'exécution d'un contrat d'achat, pour traiter correctement votre commande passée par l'intermédiaire de notre site web, application mobile ou ligne téléphonique du service clientèle et vous envoyer le produit. L'adresse e-mail et le numéro de téléphone servent pour l'envoi d'une confirmation de la commande, l'envoi d'une confirmation de réception du paiement, l'envoi d'une facture électronique ainsi que pour informer de manière continue de la situation de votre commande et de toute autre communication individuelle éventuelle concernant cette commande.

- **2.2. Compte client**

Si vous êtes un client inscrit, nous traitons vos données personnelles pour l'exécution du contrat club MySensio, et par conséquent la tenue de votre compte client, dans le cadre duquel nous vous proposons de nombreux avantages.

- **2.3. Offres marketing**

Vous pouvez recevoir de notre part des messages commerciaux concernant des produits similaires à ceux que vous avez achetés chez nous. Vous pouvez toujours refuser de recevoir ces messages par le biais d'un lien de désinscription que vous trouverez en bas de chaque e-mail contenant ces messages. Si vous êtes un client inscrit, vous pouvez aussi recevoir des messages commerciaux par l'intermédiaire de messages SMS ou de notifications push dans notre application mobile. Vous pouvez recevoir également sur Facebook ou par Messenger des notifications push contenant des messages commerciaux. Ce traitement est régi par les Principes de traitement des données personnelles du réseau social en question. Si vous vous désinscrivez de la réception des messages commerciaux, nous n'utiliserons plus vos contacts électroniques pour ces activités. La résiliation de l'abonnement aux communications commerciales est gratuite.

- **2.4. Personnalisation et création d'un contenu, garantie d'un meilleur fonctionnement du site web**

Nous voulons vous personnaliser le contenu et recommander des produits qui vous intéresseront. Pour cette raison, nous utilisons les données personnelles recueillies pour la personnalisation du contenu et de l'offre de notre site web. Les offres marketing que vous voyez peuvent être choisies sur la base des autres informations que nous avons obtenues à votre sujet au cours du temps selon les données de contact et démographiques, les articles favoris, ainsi que les autres données liées à l'utilisation de notre site. Nous ne réalisons cependant pas de traitement entièrement automatisé qui aurait des conséquences juridiques pour vous.

Nous traitons des données sur votre comportement sur notre site web, ce qui nous permet d'obtenir des informations sur la base desquelles nous pouvons sans cesse améliorer notre site pour vous, pour que son utilisation vous soit la plus agréable possible. Nous pouvons aussi traiter vos données personnelles pour la création de diverses statistiques, notamment le suivi de la fréquentation de notre site ou la mesure de l'efficacité d'une publicité, également pour tester les nouvelles fonctionnalités de notre site ou application mobile. Les données sur votre comportement sur le web sont, entre autres, importantes pour toute prévention des attaques sur notre site.

Vous pouvez aussi créer un contenu sur notre site. Si vous décidez d'écrire un avis sur des produits que vous avez achetés, nous traitons vos données personnelles pour le traitement et l'affichage de cette évaluation. Si vous vous joignez à une discussion concernant nos articles sur les blogs et nous écrivez un commentaire, nous traitons vos données personnelles pour le traitement et l'affichage de ce commentaire.

- **2.5. Service clientèle et communication**

Nous nous efforçons d'améliorer sans cesse les services fournis par notre service clientèle et, pour pouvoir réagir au plus vite à vos demandes et assurer ces services, nous avons besoin de vos données personnelles pour un traitement réussi de vos demandes ou la résolution des problèmes potentiels lors de l'exécution d'un contrat d'achat ou du contrat club MySenso. Si vous nous contactez par téléphone, nous enregistrerons notre conversation après un avertissement préalable pour pouvoir encore améliorer nos services.

Nous utilisons également les données personnelles collectées pour une communication avec vous et sa personnalisation individuelle. Nous pouvons par exemple vous contacter par

téléphone, e-mail, dans une application mobile ou toute autre forme, pour vous rappeler que vous avez un produit dans votre panier, vous aider à achever votre commande, ou pour vous communiquer la situation actualisée de votre demande, commande ou réclamation, le cas échéant obtenir de votre part des informations complémentaires la concernant. Nous pouvons également vous avertir de la nécessité de réaliser une action pour que votre compte client reste actif.

- **2.6. Enregistrements de caméras**

Nous plaçons des systèmes de surveillance par caméras dans nos boutiques et autres locaux pour une protection de nos intérêts légitimes afin de protéger nos biens et les vôtres.

- **2.7. Notification sur la disponibilité d'un produit**

Si vous configurez la fonction de surveillance de la disponibilité pour un produit indisponible, nous vous informerons lorsqu'il sera remis en stock par un message envoyé à l'adresse e-mail que vous avez indiquée.

- **2.8. Détermination de la satisfaction sur les portails d'évaluation**

En lien avec un achat, vous pouvez aussi recevoir une demande pour l'évaluer par le biais d'un portail d'évaluation. Dans ce cas, le but du traitement est la détermination de la satisfaction.

- **2.9. Concours de consommateurs**

Si vous décidez de participer à un concours que nous organisons, nous traitons vos données personnelles afin de réaliser le concours, pour une publication publique en cas de gain, ainsi que pour vous contacter.

- **2.10. Tests d'utilisateurs et organisation d'actions**

Si vous participez à un programme de tests d'utilisateurs que nous proposons, nous traitons vos données personnelles afin de tester les fonctionnalités nouvelles ou existantes de nos systèmes.

Si vous participez à une action dont nous sommes les organisateurs, nous traitons vos données personnelles afin de planifier, d'assurer et d'évaluer les actions organisées.

- **2.11. Amélioration des services**

Nous utilisons vos données personnelles pour l'amélioration continue de nos services et systèmes, y compris l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Nous traitons les données personnelles également afin de prendre des décisions informées en utilisant les analyses globales et l'informatique décisionnelle, et ce sur la base de notre intérêt légitime qui découle de la liberté d'entreprendre et de la nécessité de l'amélioration des services fournis pour réussir dans un milieu concurrentiel. Pour garantir une protection suffisante de vos droits et intérêts, nous utilisons pour ces objectifs des données personnelles qui sont anonymisées dans la mesure du possible.

- **2.12. Protection, sécurité et règlement des litiges**

Nous pouvons également traiter vos données personnelles pour garantir une protection et la sécurité de nos clients et systèmes, pour faire valoir nos droits et demandes juridiques, pour détecter et prévenir des fraudes, pour régler des litiges ou pour faire valoir nos accords. Nous pouvons en outre traiter les données personnelles pour d'éventuels contrôles réalisés par des organismes publics.

### **3. Sur quelles bases juridiques traitons-nous les données personnelles ?**

Nous traitons les données personnelles dans diverses conditions et pour divers objectifs, comme nous l'indiquons en détail aux art. 1 et 2 ci-dessus, et ce soit :

- a) Sans votre accord sur la base de l'exécution d'un contrat, de l'accomplissement d'une obligation juridique ou de nos intérêts légitimes.
- b) Sur la base de votre accord

Les formes de traitement que nous pouvons réaliser sans votre accord découlent de l'objectif fixé de ce traitement ainsi que de votre position : si vous êtes un simple visiteur de notre site web, si vous achetez ou si vous vous inscrivez chez nous. Vos données personnelles peuvent également être traitées si vous êtes le destinataire d'un produit ou d'un service commandé, si vous communiquez avec nous ou si vous vous rendez dans notre boutique.

- **3.1. Exécution d'un contrat d'achat et du contrat club MySenso**

Si vous achetez chez nous ou effectuez une commande, cela entraîne la naissance d'une proposition de contrat d'achat conclu par l'acceptation de la proposition de notre part sous la forme de l'envoi du produit commandé. Pour que nous puissions exécuter avec succès ce contrat d'achat, le cas échéant un autre contrat concernant un produit ou des services, nous avons besoin d'une grande partie de vos données personnelles saisies par le biais du formulaire de commande. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 1 et 5.

Si vous vous inscrivez chez nous, nous traitons vos données sur la base de l'exécution du contrat club MySenso, pour pouvoir créer votre compte client. Le contrat, sur lequel nous appuyons notre traitement, naît par la création de votre compte client. En cas d'annulation du compte, par conséquent s'il est mis fin au contrat club MySenso conformément aux conditions de vente connexes, nous arrêtons de traiter les données personnelles à cette fin. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 2.

- **3.2. Exécution d'obligations juridiques**

Nous devons aussi respecter certaines obligations que nous fixent les réglementations en vigueur. Si nous traitons vos données personnelles sur la base du respect de ces obligations, nous ne devons pas obtenir votre accord pour ce traitement. Sur cette base juridique, nous traitons donc uniquement vos données d'identification et de contact, et les données sur vos

commandes. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 1.

- **3.3. Accord**

En ce qui concerne l'envoi de messages commerciaux par e-mail, nous pouvons traiter vos données personnelles sur la base de l'accord que vous nous avez donné. Nous les traitons sur la base de cet accord, si nous ne les traitons pas sur la base d'un intérêt légitime ou pour l'exécution du contrat club MySenso. Vous pouvez révoquer votre accord à tout moment et vous désinscrire de la réception des messages commerciaux. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 3.

Nous demandons aussi votre accord si vous prévoyez de rendre public un avis sur un produit acheté, un commentaire sur un blog, de configurer une surveillance de disponibilité ou si vous prenez part à des tests d'utilisateurs ou à toute autre action. Dans ces cas également, révoquer votre accord est bien entendu possible à tout moment. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 4, 7 et 10.

- **3.4. Intérêt légitime**

Nous traitons de même vos données personnelles sur la base d'un intérêt légitime, pour pouvoir améliorer et personnaliser les services fournis, déterminer si le traitement d'une commande s'est déroulé à votre satisfaction, faire plus efficacement la promotion des produits et services proposés. Il s'agit avant tout des données indiquées à l'art. 1, par. 4 et 5.

Sur la base d'un intérêt légitime, relatif au marketing direct, nous pouvons aussi envoyer des messages commerciaux sur des produits similaires à ceux que vous avez achetés chez nous, uniquement à condition que vous ne souleviez pas d'objection contre ce traitement. Si vous êtes un client inscrit, nous vous envoyons des messages commerciaux sur la base de l'exécution du contrat club MySenso. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 3.

Notre intérêt légitime est aussi la protection de droits juridiques, l'enregistrement interne et le contrôle de la bonne fourniture de nos services. Dans ce cas, nous traitons toutes les catégories de données personnelles indiquées à l'art. 1.

Notre intérêt légitime consiste aussi dans l'envoi d'une demande d'évaluation d'un achat réalisé par le biais d'un portail d'évaluation ou l'évaluation des concours de consommateurs que nous organisons. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 8 et 9.

Le traitement de vos données personnelles sur la base d'un intérêt légitime se déroule également si vous vous rendez dans nos boutiques, qui sont surveillées par un système de caméras pour une raison de protection des biens. Vous pouvez soulever une objection à tout moment contre ce traitement. Les données concrètes que nous traitons dans ce cas sont indiquées à l'art. 1, par. 6.

## **4. À qui transmettons-nous les données personnelles ?**

Nous traitons vos données personnelles dans la plupart des cas pour nos objectifs propres en tant qu'administrateurs, ce qui veut dire que nous déterminons ces objectifs pour la collecte de vos données personnelles, la détermination des moyens pour les traiter et leur bonne exécution.

Nous ne transmettons vos données personnelles à nos partenaires que si cela est indispensable dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'achat, par exemple pour garantir un paiement ou un transport ; en outre pour le contrat club MyNotino, sur la base d'un intérêt légitime ou si vous avez donné un accord préalable de leur transmission.

Nous transmettons également vos données personnelles à nos entités traitantes, qui respectent bien évidemment les conditions de protection des données à caractère personnel imposées par la loi. Ces entités traitant les données personnelles le font selon nos instructions et vos droits ne sont nullement touchés par ce traitement. Nous pouvons aussi transmettre vos données personnelles avec votre accord aux réseaux sociaux ou aux exploitants d'instruments marketing pour l'affichage d'une publicité ciblée sur d'autres sites.

- **4.1. Catégorie de destinataires**

Nous pouvons transmettre vos données personnelles aux entités suivantes :

- - **Sociétés sœurs et entités traitantes du groupe Senso Diffusion** sur la base de l'exécution d'un contrat d'achat ou du contrat club MySenso afin d'exécuter les processus et procédures internes.
  - **Sociétés exploitant des services de paiement** afin de traiter les paiements sur la base de votre commande, à savoir l'exécution d'un contrat d'achat.
  - **Sociétés de transport** pour que les produits ou services que vous avez commandés et le règlement des réclamations puissent vous être fournis, y compris la résiliation d'un contrat d'achat.
  - **Fournisseurs de produits ou centres de services** en lien avec une réclamation d'un produit ou service que vous avez commandé.
  - **Partenaires assurant l'envoi de messages commerciaux**, liés par une obligation de confidentialité et ne devant utiliser vos données personnelles pour aucune autre fin.
  - **Exploitants d'instruments marketing**, qui nous aident à personnaliser des offres et le contenu.
  - **Réseaux sociaux**, si vous communiquez avec nous par leur intermédiaire ou partagez un contenu à l'aide de plugins sociaux.
  - **Fournisseurs d'instruments pour la communication d'un service clientèle avec vous** ou éventuellement d'un centre d'appels externe.
  - **Partenaires réalisant des enquêtes de satisfaction parmi les clients.**
  - **Fournisseurs de technologies et fournisseurs de services cloud.**
  - **Représentants juridiques ou financiers, tribunaux** pour le traitement de documents fiscaux, le recouvrement de créances ou pour d'autres raisons qui découlent de l'exécution de nos obligations imposées par la loi.
  - **Organismes publics** en cas de réclamation de nos droits (par exemple la police).

Si des tiers utilisent vos données personnelles dans le cadre de leurs intérêts légitimes propres, nous ne sommes pas responsables de ces traitements. Ces traitements éventuels sont régis exclusivement par les Principes de traitement des données personnelles des sociétés et personnes connexes.

- **4.2. Transmission des données hors de l'UE**

En cas de transmission de vos données personnelles à nos entités traitantes, nous pouvons dans certains cas transmettre les données personnelles également dans des pays tiers, ne faisant pas partie de l'Union européenne et ne garantissant pas un niveau approprié de protection des données personnelles. Cette transmission ne sera réalisée de notre part que si notre entité traitante s'engage à respecter les clauses contractuelles standard émises par la Commission européenne, qui sont accessibles ici.

## **5. Pendant combien de temps traitons-nous les données personnelles et comment sont-elles sécurisées ?**

- **5.1. Durée de traitement**

Nous traitons en premier lieu vos données personnelles pendant la durée de notre relation contractuelle, à savoir d'un contrat d'achat ou du contrat club MySenso. Nous sommes tenus de traiter ces données personnelles, indispensables pour l'exécution de toutes nos obligations, qu'il s'agisse d'une obligation ne résultant que d'un contrat conclu entre nous ou des réglementations généralement engageantes, pendant la durée fixée par les réglementations données ou en conformité avec elles. Par exemple, concernant les documents comptables que nous émettons, nous sommes tenus en tant qu'administrateurs de conserver les informations à votre sujet au moins pendant une période de 10 ans après leur établissement.

Nous traitons en premier lieu vos données personnelles pendant la durée de notre relation contractuelle, à savoir d'un contrat d'achat ou du contrat club MySenso. En outre, nous traitons aussi les données personnelles pendant la durée absolument nécessaire pour que nous puissions exécuter en bonne et due forme toutes nos obligations résultant d'un contrat conclu et des réglementations généralement engageantes. Par exemple, concernant les documents comptables que nous établissons, nous sommes tenus de conserver les informations à votre sujet au moins pendant une période de 10 ans.

Dans le cadre de l'exécution de vos demandes et de la fourniture de services de qualité à la clientèle, nous traitons vos données personnelles à partir de la conclusion de notre relation contractuelle, et ce jusqu'à 1 an après la fin de la période de garantie du produit acheté à des fins de règlement des litiges potentiels.

Si vous communiquez avec nous par l'intermédiaire de notre service à la clientèle, nous conservons les données personnelles de cette communication pendant une durée de 2 ans, y compris les enregistrements des appels, qui sont contrôlés.

Si vous nous donnez un accord pour l'envoi de messages commerciaux, cet accord est valide 4 ans ou jusqu'à sa révocation. De même, si vous nous donnez un accord pour que vous soit notifiée la disponibilité du produit que vous suivez, cet accord est valide jusqu'au moment de l'envoi de l'information sur sa disponibilité, mais au plus 1 an ou jusqu'à sa révocation. Un

accord donné par l'envoi de votre avis sur un produit est valide 6 ans ou jusqu'à sa révocation. Si vous créez un contenu dans le cadre de nos articles de blog, l'accord donné par l'envoi de votre commentaire sur cet article est valide 2 ans ou jusqu'à révocation. Si vous décidez de participer à des tests d'utilisateurs ou à une autre action dont nous sommes l'organisateur et nous donnez un accord, nous traitons vos données personnelles pendant 1 an ou jusqu'à sa révocation, y compris les éventuels enregistrements de caméras ou audiovisuels autres.

Si vous prenez part à un concours que nous organisons, nous traitons vos données personnelles pendant une durée de 1 an. Si vous vous rendez dans notre boutique ou d'autres locaux et les environs de notre société, nous traitons les enregistrements des caméras pendant 90 jours après le jour où l'enregistrement a été réalisé.

Dans les autres cas, la durée de traitement de vos données personnelles résulte du but du traitement ou est régie par les réglementations engageantes dans le domaine de la protection des données à caractère personnel. Après l'écoulement des délais fixés pour le traitement, vos données personnelles sont effacées automatiquement.

- **5.2. Sécurisation**

Les données personnelles que nous avons collectées à votre sujet et que nous traitons nous sont transmises sous une forme déjà codée et nous utilisons pour ce transfert le système de codage SSL (secure socket layer). Ce système garantit que lors de la communication de votre navigateur avec notre serveur, vos données personnelles sont en sécurité. Nous sécurisons notre site web et les autres systèmes avec lesquels nous travaillons à l'aide des mesures techniques et organisationnelles adaptées contre la perte et la destruction de vos données personnelles, tout comme contre l'accès de personnes non autorisées à vos données personnelles, leur modification ou leur diffusion.

Nous améliorons en permanence cette sécurisation, en demandant également à nos entités traitantes la démonstration de la conformité des systèmes qu'ils utilisent en lien avec le RGPD.

Si vous vous inscrivez, l'accès à votre compte client n'est possible qu'après la saisie du mot de passe que vous avez choisi. Nous n'avons pas accès à votre mot de passe, car nous l'enregistrons sous une forme chiffrée, n'étant pas déchiffrable rétroactivement, et ce ni même pour nous.

Nous aimerions, entre autres, vous rappeler qu'il est indispensable que vous ne transmettiez pas vos informations de connexion à de tierces personnes. Après la fin de l'activité dans votre compte client, nous vous recommandons de vous déconnecter, en particulier si vous partagez votre appareil avec d'autres utilisateurs. Nous ne sommes pas responsables d'une éventuelle utilisation abusive de votre mot de passe, sauf si nous en avons été directement la cause.

## **6. Comment utilisons-nous les fichiers cookies ?**

Nous utilisons aussi des fichiers cookies, pour assurer le bon fonctionnement de notre site web et pour que notre offre soit pertinente, intéressante et agréable aux consommateurs. Pour



pouvoir utiliser les fichiers cookies, leur prise en charge par le navigateur internet que vous utilisez est nécessaire. Notre site fonctionne aussi sans cookies, mais dans une mesure très restreinte avec impossibilité d'utiliser certaines fonctions élémentaires.

Les cookies sont un instrument standard pour l'enregistrement d'informations concernant l'utilisation des sites web.

Les cookies sont de petits fichiers textes naissant automatiquement lors de la visite de chaque site et qui sont enregistrés dans le navigateur que vous utilisez dans votre ordinateur, smartphone ou appareil autre. Grâce à certains cookies, nous pouvons interconnecter vos activités sur notre site jusqu'au moment où vous fermez le navigateur. Ces cookies s'effacent automatiquement en fermant la fenêtre du navigateur.

D'autres cookies restent dans votre navigateur ou appareil pendant la période configurée et se réactivent à chaque visite de notre site. Hormis les cookies, nous utilisons aussi des « pixels de tracking », qui sont de petites images invisibles pour l'utilisateur normal, fonctionnant sur le même principe que les cookies. La durée de conservation des cookies dans votre navigateur ou appareil dépend de la configuration des cookies eux-mêmes ainsi que de votre navigateur. Nous gardons les données obtenues par les fichiers cookies au maximum pendant 1 an.

- **6.1. Quels fichiers cookies utilisons-nous ?**

Les fichiers cookies que nous utilisons sur notre site peuvent être divisés en 2 types principaux :

- - **De courte durée**, dits « session cookies », effacés dès la fin de la visite de notre site.
  - **De longue durée**, dits « persistent cookies », restant dans votre navigateur ou appareil pendant un certain temps ou tant que vous ne les effacez pas manuellement.

Les fichiers cookies peuvent également être divisés selon leur fonctionnement en cookies :

- - **Essentiels**, qui sont des cookies techniques et fonctionnels, importants pour le fonctionnement basique des sites web. Sans ces cookies, vous ne pourriez pas insérer de produit dans votre panier, envoyer de commande ou vous connecter à votre compte client.
  - **Analytiques**, nous aidant à augmenter le confort d'utilisation de notre site en identifiant comment il est utilisé. Ils nous permettent aussi d'analyser le rendement de divers canaux de vente.
  - **De remarketing**, que nous utilisons pour personnaliser le contenu des publicités et pour assurer leur bon ciblage.

En pratique, nous utilisons par exemple ces fichiers cookies pour :

- - Un bon fonctionnement du panier d'achat pour que vous puissiez achever votre commande le plus simplement et le plus rapidement possible.

- Se souvenir de vos données de connexion que vous ne devez donc pas saisir de façon répétée.
- Adapter au mieux notre site à vos demandes, et ce grâce au suivi de la fréquentation, de votre mouvement sur le site et des fonctions que vous utilisez.
- Déterminer des informations sur le type de publicités que vous consultez, pour que nous ne vous affichions pas dans le futur une publicité pour un produit qui ne vous intéresse pas.

Certains cookies, y compris leur contenu, peuvent collecter des informations pouvant être ensuite utilisées par de tierces parties et, par exemple, soutenant directement nos activités publicitaires (dits « cookies tierces parties »). Il peut s'agir d'informations sur les produits achetés sur notre site peuvent être affichées par une agence publicitaire dans le cadre de l'affichage et de l'adaptation des bannières publicitaires sur les sites qui vous sont affichés. Ces cookies sont sous une forme anonymisée pour les tierces parties et vous ne pouvez pas être identifiés selon ces données.

## • 6.2. Comment pouvez-vous limiter les fichiers cookies ?

La configuration de l'utilisation des fichiers cookies fait partie du navigateur internet que vous utilisez, la plupart des navigateurs acceptant automatiquement les cookies dans leur configuration par défaut. Les fichiers cookies peuvent être refusés par l'intermédiaire de votre navigateur ou être seulement limités aux types que vous avez sélectionnés. En faisant cela, vous limitez également le fonctionnement de notre site et vous n'aurez plus la possibilité d'utiliser les fonctions que nous proposons dans toute leur étendue, y compris la connexion à votre compte client.

Vous pouvez éventuellement également utiliser une navigation anonyme qui, si elle n'empêche pas totalement l'utilisation des cookies, les anonymise toutefois mieux et n'enregistre pas l'historique des sites visités.

Vous trouverez sur les liens ci-après indiqués ou dans le reste de la documentation des navigateurs internet des informations sur les possibilités de configuration des présélections relatives aux fichiers cookies :

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Android](#)
- [Iphone et Ipad](#)

Un outil performant pour gérer les fichiers cookies est également disponible sur le site <http://www.youronlinechoices.com/fr/>.

## 7. Quels sont vos droits et comment les faire valoir ?

Tout comme nous avons des droits et des obligations lors du traitement de vos données personnelles, vous avez aussi certains droits, que vous pouvez faire valoir. En font partie :

- **7.1. Droit d'accès**

Vous avez le droit de demander une information gratuite sur le traitement de vos données personnelles, notamment quelles données nous traitons à votre sujet, dans quel but et pendant combien de temps, quel est l'endroit où nous obtenons vos données et à qui nous les transmettons. Dans le cadre du droit d'accès, vous pouvez aussi nous demander l'envoi d'un format structuré lisible par une machine des données personnelles. Nous serons heureux de vous générer une copie après vérification en bonne et due forme de votre identité, il suffit d'envoyer votre demande à l'adresse e-mail [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr).

- **7.2. Droit de correction**

Si vous constatez que les données personnelles traitées sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit de demander leur correction. Nous serons heureux de corriger ou de compléter vos données sans retard injustifié. Il suffit d'envoyer votre demande à l'adresse e-mail de [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr).

- **7.3. Droit d'effacement**

Dans certains cas, vous pouvez faire valoir votre droit à un effacement des données personnelles que nous traitons à votre sujet. Nous effaçons ou anonymisons vos données personnelles sans retard injustifié. Cela ne concerne pas les données personnelles dont nous avons besoin pour l'exécution de nos obligations imposées par la loi et dont les réglementations nous ordonnent la conservation (par exemple le traitement d'une commande déjà envoyée) ou pour la protection de nos intérêts légitimes. Une élimination des données personnelles a également lieu si ces données ne sont plus nécessaires pour le but déterminé ou si l'enregistrement de vos données personnelles est interdit pour d'autres raisons fixées par la loi. Vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles par le biais de l'adresse e-mail [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr).

- **7.4. Droit à la limitation du traitement**

Dans certains cas, vous pouvez également utiliser le droit à la limitation du traitement des données personnelles que nous traitons à votre sujet. Vous pouvez demander à ce que les données personnelles que vous désignez ne soient pas l'objet d'un futur traitement, et ce pendant une durée limitée. Vous pouvez demander la limitation du traitement des données personnelles à l'adresse e-mail [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr).

- **7.5. Droit de portabilité**

Vous avez le droit d'obtenir de notre part toutes les données personnelles que vous nous avez communiquées que nous traitons sur la base de votre accord. Nous vous communiquons les données personnelles dans un format structuré et lisible par une machine. Nous serons heureux de vous générer les données dans ce format, il suffit d'envoyer votre demande à l'adresse e-mail [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr).

- **7.6. Droit d'émettre des objections contre le traitement**

Vous avez le droit d'émettre des objections contre le traitement des données personnelles, ayant lieu sur la base de notre intérêt légitime. S'il s'agit d'un traitement à des fins marketing,

nous arrêtons de traiter les données personnelles sans retard injustifié. Dans les autres cas, nous le faisons selon une réévaluation de nos intérêts légitimes et de vos droits et raisons. Vous pouvez émettre une objection contre le traitement par le biais d'une demande à l'adresse e-mail [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr).

- **7.7. Droit de déposer une plainte**

L'application de ces droits et procédures ne limite nullement votre droit de dépôt d'une plainte auprès de l'organisme de contrôle compétent. Vous pouvez utiliser ce droit avant tout si vous pensez que nous traitons vos données personnelles de manière illégitime ou en contradiction avec les réglementations généralement engageantes. L'entité chargée du traitement des plaintes des clients est l'office de protection des données personnelles Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, dont le siège social se trouve à 8 rue Vivienne, CS 30223 F-75002 Paris, Cedex 02.

## **8. Nous contacter**

Si vous avez une question, un commentaire et une demande concernant les présents Principes et le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter à tout moment le Délégué à la protection des données, par l'intermédiaire de l'adresse e-mail [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr). Votre demande sera prise en compte sans retard injustifié, mais au maximum sous 30 jours. Dans des cas exceptionnels, surtout eu égard à la complexité de votre demande, nous sommes autorisés à prolonger ce délai de deux autres mois. Nous vous informerons de cette prolongation éventuelle et de sa justification.

Le cas échéant, n'hésitez pas à nous contacter également à l'adresse ou au numéro de téléphone du service clientèle indiqués à la fin des présents Principes.

Contact :           SENSO DIFFUSION SAS, – [sensodiffusion.fr](http://sensodiffusion.fr),  
424 Avenue de Saint Antoine ,  
13015 Marseille

Service à la clientèle : +33 (0)4 86 51 72 81 ou [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr), Lun -Ven 9-19 h

## **9. Entrée en vigueur**

Les présents Principes de protection des données personnelles sont valides et entrent en vigueur à partir du 15. 9. 2020.

**Vous avez une question ? Ecrivez-nous.**

# RÉCLAMATION

Même s'il est très rare que les produits livrés présentent des défauts, nous souhaitons vous informer que nous sommes toujours prêts à traiter rapidement les éventuels problèmes pour votre plus grande satisfaction. Il est important pour nous de trouver une solution rapide pour que vous ne soyez pas obligé(e) d'attendre plus que nécessaire (le traitement des réclamations est généralement effectué en quelques jours).

## Quand puis-je faire une réclamation sur un produit ?

Nous sommes responsables des défauts constatés sur la marchandise au moment de la livraison ou dans les 24 mois qui suivent. Nous ne portons cependant aucune responsabilité sur les défauts nouvellement apparus, notamment du fait d'une mauvaise utilisation. Pour les produits d'occasion, nous ne sommes pas responsables des défauts dus à l'utilisation ou à l'usure présents au moment de la livraison. Dans le cas de produits ayant une date limite d'utilisation, nous garantissons que ces produits pourront être utilisés pendant toute cette période.

Nous précisons qu'une sensibilité accrue ou une réaction allergique au produit livré ne peut être considérée comme un défaut de marchandise. De même, la présence d'une insuffisance quelconque sur un cadeau ou un autre service proposé gratuitement ne pourra pas faire l'objet d'une réclamation. Les illustrations des produits présentées sur notre site internet ne sont qu'indicatives et ne constituent pas une illustration des caractéristiques du produit (l'emballage peut éventuellement être différent si un tel changement a été effectué par le fabricant).

## Quels sont mes droits en cas de réclamation ?

En cas de défaut sur un produit, nous pouvons convenir d'un dédommagement sous forme de bon d'achat.

Vous êtes également en droit de demander la suppression du défaut, soit par réparation ou par livraison d'un nouveau produit.

Si une telle suppression s'avère impossible ou inadéquate, vous avez le droit de demander une remise sur le prix d'achat. Dans un tel cas, vous gardez la marchandise et nous vous proposerons une compensation sous forme d'un avoir correspondant à une partie de votre prix. S'il s'agit d'un défaut important, vous pouvez également vous rétracter du contrat d'achat. Dans un tel cas, vous devez nous renvoyer la marchandise pour que nous puissions la vérifier et si la réclamation sera approuvée nous vous rembourserons intégralement.

Comment puis-je effectuer une réclamation ?

Si vous décidez de faire une réclamation sur la marchandise, renvoyez-la-nous à l'adresse

Senso Diffusion 424 Avenue de Saint Antoine, 13015 Marseille accompagnée du formulaire de réclamation dûment complété, que vous pouvez trouver [ici](#).

N'oubliez pas d'y indiquer le défaut constaté, comment il se manifeste et éventuellement votre souhait quant au mode de traitement de votre réclamation.

Nous vous informerons par écrit du traitement de votre réclamation, notamment de sa réception, de son traitement ou de son refus, soit par e-mail ou par SMS. Nous pouvons également vous joindre par téléphone.

Nous gérons les réclamations très rapidement. Le traitement complet d'une réclamation ne prend généralement pas plus de 30 jours. Dans le cas contraire, vous êtes en droit de résilier le contrat. Votre coopération est cependant essentielle pour que nous puissions respecter ces délais.

## **Contact**

Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions relatives à vos réclamations. Pour cela, contactez-nous par e-mail à l'adresse [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr) ou par téléphone au +33 (0)4 86 51 72 81.

# Retourner un produit

Vous pouvez changer d'avis et nous le savons bien, la plupart des articles peuvent donc être retournés. Pour plus d'informations, veuillez suivre les étapes suivantes :

## RÉTRACTATION (RETOUR DE MARCHANDISE) AVEC MOTIF

Vous n'êtes pas satisfait(e) de votre choix ? Aucune raison d'avoir peur de faire le mauvais choix. Vous pouvez vous rétracter de votre contrat d'achat avec Senso Diffusion dans un délai de 14 jours.

### Quand puis-je me rétracter du contrat avec motif ?

Avec Senso Diffusion, vous pouvez retourner tous les produits que vous avez achetés sur notre site. Les seules exceptions sont les suivantes :

1. a) les produits qui ont été personnalisés ou fabriqués conformément à vos exigences (par exemple un emballage avec gravure).
2. b) les produits qui ne peuvent pas être retournés pour raisons d'hygiène (par exemple un produit cosmétique parfum d'ambiance ou un autre produit liquide et dont l'emballage a été détérioré ou ouvert).

Si vous demandez à ce que la marchandise commandée soit emballée écologiquement ou dans un emballage cadeau, il est impossible de résilier le contrat concernant cet emballage cadeau ou écologique dès lors que le conditionnement a été réalisé, c'est-à-dire que le service a été exécuté. Nous attirons votre attention sur le fait que votre marchandise est conditionnée immédiatement après le passage de la commande.

De même, il est impossible de se rétracter d'un contrat lorsqu'il s'agit d'un emballage cadeau dès lors que la marchandise a déjà été emballée. Nous souhaitons vous informer que selon la loi, vous êtes responsable de la perte de valeur du produit due à une utilisation du produit autre que celle nécessaire à vous familiariser avec la nature, les caractéristiques et les fonctions du produit (par exemple lorsque vous continuez d'utiliser un parfum même après l'avoir essayé une fois). Dans un tel cas, nous ne pourrions pas rembourser le produit utilisé.

### Comment dois-je procéder lorsque je souhaite me rétracter du contrat avec motif ?

Vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la marchandise pour vous rétracter du contrat. La façon la plus facile est de nous contacter par e-mail à l'adresse [info@diffusion.fr](mailto:info@diffusion.fr) ou par téléphone au +33 (0)4 86 51 72 81. Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation du contrat que vous trouverez [ICI](#).

Vous devrez alors nous renvoyer la marchandise immédiatement, au plus tard cependant dans un délai de 14 jours, à l'adresse Senso Diffusion 424 avenue de saint Antoine 13015 Marseille

Si un produit vous a été envoyé gratuitement dans le cadre du contrat d'achat (« cadeau »), ce cadeau devra être retourné. En cas de rétractation de votre achat les frais de retour sont à votre charge.

Nous vous rembourserons le prix d'achat au plus tard dans les 14 jours qui suivent votre rétractation. La loi nous autorise cependant à attendre que vous nous retourniez la marchandise. Si vous vous rétractez dans les 14 jours qui suivent la réception de la marchandise, vous aurez également le droit au remboursement des frais de livraison de la valeur du montant correspondant au mode de livraison le moins cher qui soit proposé.

## **Contact**

Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions relatives à la rétractation sans motif. Pour cela, contactez-nous par e-mail à l'adresse [info@sensodiffusion.fr](mailto:info@sensodiffusion.fr) ou par téléphone au +33 (0)4 86 51 72 81.



# Rétractation de contrat

## Tout n'est pas comme vous le souhaitiez ?

**Vous avez 90 jours pour vous rétracter et retourner la marchandise sans avoir à fournir de motif !**

Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, veuillez nous communiquer les données suivantes:

Le numéro de commande (numéro de facture):

Le prénom et le nom de l'acheteur / la société:

Vos coordonnées personnelles, si elles sont différentes de celles indiquées dans la commande:

**Le produit que vous nous retournez** (son nom et sa référence)

## Quelle est la raison du retour ?

Le parfum ne me convient pas

Je me suis trompé(e) dans la commande

Autre:

Je ne souhaite pas donner de motif

## Dans quel état se trouve le produit que vous nous retournez ?

Utilisé

Non utilisé (le produit est toujours dans son emballage d'origine)

Ouvert (le produit a été sorti de son emballage, mais il n'a pas été utilisé)

## Quel type de solution préférez-vous ?

Bon d'achat d'une valeur identique à celle du produit retourné

Livraison d'un autre produit – nom et référence:

Remboursement du prix d'achat à IBAN:

## Informations complémentaires:

Veuillez envoyer la marchandise à l'adresse:

**Senso Diffusion - 424,Avenue de Saint Antoine 13015 Marseille**

## Nous vous remercions pour ces informations !

Nous allons traiter votre demande au plus vite.

Avec Senso diffusion , vous disposez de **14** jours pour retourner la marchandise !