POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Chez Lyreco, nous accordons beaucoup d'importance à la confidentialité. C'est pourquoi nous avons mis en place un programme de protection de la confidentialité complet, comprenant un bureau international de protection des renseignements personnels et un responsable de la confidentialité ayant pour mission de nous aider à protéger les droits à la vie privée.

Pour protéger votre confidentialité, Lyreco garantit que toutes les données à caractère personnel sont traitées de façon sécurisée et utilisées uniquement de la façon établie dans les dispositions suivantes. La présente politique de confidentialité vous informe des données à caractère personnel que nous collectons, de la façon dont nous les utilisons et des mesures que nous appliquons pour les garder en sécurité.

Cette politique représente notre engagement quant à la protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données à caractère personnel de nos clients (ci-après la « Politique de confidentialité »).

Dans la présente Politique de confidentialité, « vous », « votre » et « vos » désignent les Personnes concernées du Client dont les Données à caractère personnel sont traitées par ou pour le compte de Lyreco, et « nous », « notre » et « nos » désignent Lyreco.

LYRECO, une société par actions simplifiée constituée en vertu du droit français, dont le siège se situe rue du 19 mars 1962, 59770 MARLY (France), et toutes ses sociétés affiliées (ci-après « Lyreco »), est spécialisée dans les solutions d'entreprise, notamment les fournitures de bureau, les équipements de protection individuelle et les emballages. Lyreco fournit exclusivement ses solutions à d'autres entreprises dans le cadre de relations B2B (ci-après individuellement le « Client » et conjointement les « Clients »).

1 Définitions

1.1 « Sociétés affiliées » désigne les entreprises dirigées par Lyreco ou étant sous la même direction qu'elle.

1.2 « Lois applicables en matière de protection des données » désigne les lois et réglementations locales applicables en matière de protection des données à caractère personnel, de sécurité des données, de conservation des données et de confidentialité des données auxquelles les Données à caractère personnel sont soumises, notamment le RGPD.

1.3 « Contrôleur » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, l'agence ou tout autre organisme qui, seul ou conjointement à d'autres, détermine les motifs et les moyens du traitement des Données à caractère personnel.

1.4 « Personne concernée du Client » désigne les salariés, consultants, agents, ou toute autre personne physique, autorisés à passer une commande auprès de Lyreco au nom du Client.

1.5 « Données à caractère personnel du Client » désigne les Données à caractère personnel des Personnes concernées du Client traitées par Lyreco en tant que Contrôleur dans le cadre de la prestation de ses Services au Client.

1.6 « Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD » désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 mai 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

1.7 « Données à caractère personnel » désigne toute information liée à une personne physique déterminée ou identifiable (« Personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment grâce à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, une adresse, un identifiant en ligne, ou un ou plusieurs facteurs spécifiques à son identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale.

1.8 « Traiter », « traitement », « traitements » et « traité » désignent toute opération ou série d'opérations exécutées sur des Données à caractère personnel ou sur des séries de telles données, de façon automatisée ou non, comme la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, la récupération, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, la diffusion ou toute autre action rendant ces données disponibles, l'alignement ou la combinaison, la restriction, la suppression ou la destruction.

1.9 « Service » désigne la fourniture et la vente de produits et tous les services associés proposés dans le monde ou à l'échelon local par Lyreco.

1.10 « Tiers » désigne les commissaires aux comptes, comptables, sous-traitants, agents et fournisseurs de services tiers qui traitent les Données à caractère personnel.

2 Champ d'application

La présente Politique de confidentialité s'applique uniquement aux Données à caractère personnel du Client traitées par ou pour le compte de Lyreco.

Lyreco traite loyalement et licitement les Données à caractère personnel, en accord avec les Lois applicables en matière de protection des données.

En cas de contradiction entre la présente Politique de confidentialité et les Lois applicables en matière de protection des données, les dispositions de ces dernières prévalent.

Quelles Données à caractère personnel collectons et utilisons-nous ?

Dans le cadre de ses prestations de Services à ses Clients, Lyreco a besoin de traiter les Données à caractère personnel de ses Clients. Les Personnes concernées des Clients sont les seuls utilisateurs finaux du site internet de Lyreco agissant pour le compte des Clients, qui entretiennent une relation commerciale avec Lyreco. Les Données à caractère personnel des Clients devant être traitées par l'intermédiaire du site internet sont principalement et fondamentalement les Données à caractère personnel requises par Lyreco pour pouvoir fournir les Services aux Clients. Elles sont essentiellement utilisées pour commander et assurer le suivi d'une commande passée sur le site internet.

Lyreco traite les catégories suivantes de Données à caractère personnel des Clients :

- Nom, numéro de téléphone et adresse e-mail

- Nom de la société, numéro d'identification et adresse

- Renseignements relatifs à la carte de crédit

- Informations relatives à l'emplacement (c'est-à-dire l'adresse IP)

- Adresse personnelle dans le cadre de la livraison à domicile

À des fins de clarté, les informations obligatoires requises dans les formulaires en ligne sont suivies d'un astérisque.

À quelles fins utilisons-nous ces informations ?

Le RGPD nous autorise à traiter des Données à caractère personnel à condition que nous puissions justifier ce traitement en vertu de la loi. Il nous impose également de vous indiquer les motifs d'un tel traitement. En conséquence, quand nous traitons vos Données à caractère personnel, nous le faisons en vertu de l'une des conditions de traitement suivantes :

· Exécution d'un contrat : lorsque le traitement de vos informations personnelles est nécessaire à l'exécution de nos obligations au titre d'un contrat ;

· Obligation légale : lorsque nous devons traiter vos informations personnelles afin de satisfaire une obligation légale, comme tenir des registres à des fins fiscales ou fournir des informations à un organisme public ou des autorités policières ;

· Intérêts légitimes : nous traiterons des informations à votre sujet lorsqu'il est dans notre intérêt légitime de le faire en vue de l'exercice légal de notre activité et afin de poursuivre celui-ci, à condition toutefois que ce traitement ne prévale pas sur vos intérêts ;

· Votre consentement : dans certains cas, nous vous demanderons une autorisation spécifique pour traiter certaines de vos informations personnelles et nous ne traiterons vos Données à caractère personnel de cette façon que si vous avez accédé à notre demande. Ce sera notamment le cas lorsque nous vous demanderons si vous souhaitez recevoir notre newsletter ou des informations sur nos produits et services. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en prenant contact avec nous, conformément à la section ci-dessous du présent document.

Vos Données à caractère personnel sont utilisées par Lyreco pour :

- Créer un compte client sur notre site internet ;
- Répondre aux questions de nos Clients ;
- Réaliser des opérations de gestion pour nos Clients concernant des commandes, des livraisons, des factures, des opérations de comptabilité (gestion des comptes débiteurs) ;
- Réaliser des campagnes marketing et informer nos Clients sur nos produits et services ;
- Surveiller notre relation avec nos Clients, effectuer des études de satisfaction des Clients, analyser les ventes ;
- Gérer le recouvrement des factures impayées et les litiges avec nos Clients ;
- Surveiller l'expérience de nos Clients sur notre site internet.

Nous utilisons également des cookies pour améliorer votre expérience utilisateur de notre site internet. Veuillez-vous reporter à la section concernant les cookies du présent document.

Pendant combien de temps conservons-nous vos Données à caractère personnel ?

Nous conserverons vos Données à caractère personnel pendant la durée de notre relation commerciale et pendant jusqu'à 3 ans après votre dernier contact ou votre dernière commande Lyreco, à moins que la législation applicable ne nous y empêche, notamment à des fins d'archivage. Par exemple, les Données à caractère personnel du Client mentionnées dans nos factures seront conservées pour une période plus longue, en accord avec la législation locale applicable.

Avec qui partageons-nous vos informations ?

Vos Données à caractère personnel sont consultées et traitées par des membres agréés des services commerciaux, financiers et d'assistance de Lyreco, aux fins précitées.

Lyreco ne partage pas de Données à caractère personnel avec des tiers non affiliés, sauf si cela est jugé nécessaire à des fins professionnelles et commerciales légitimes, afin de répondre à vos demandes et/ou selon ce qui est requis ou autorisé par la loi. Cela inclut :

- Fournisseurs tiers : Lyreco peut donner accès aux Données à caractère personnel des Clients :
    - À ses fournisseurs de services ou sous-traitants : Lyreco transfère des Données à caractère personnel à ses fournisseurs de services tiers, notamment ses fournisseurs de systèmes (informatiques), ses hébergeurs, ses consultants et d'autres fournisseurs et prestataires de biens et services. Lyreco travaille avec de tels fournisseurs afin qu'ils puissent traiter vos Données à caractère personnel en son nom. Lyreco ne leur transmet ces Données à caractère personnel que lorsqu'ils satisfont aux normes rigoureuses de Lyreco en matière de traitement des données et de sécurité. Lyreco ne partage ses Données à caractère personnel qu'afin de fournir ses Services aux Clients.
    - Quand vous concluez des transactions avec un tiers ou effectuez un paiement sur le site internet de Lyreco, Lyreco partage avec ce tiers les informations nécessaires à la conclusion de la transaction. Nous exigerons de ces tiers qu'ils respectent votre vie privée et protègent convenablement vos Données à caractère personnel.

- Cours, tribunaux, autorités policières ou organismes de réglementation : Lyreco se réserve le droit de partager vos informations afin de répondre à des demandes d'informations dûment autorisées de la part d'autorités gouvernementales ou lorsque cela est exigé par la loi. Dans des circonstances exceptionnellement rares, lorsque la sécurité nationale, régionale ou de l'entreprise est en jeu (par exemple en cas d'attaque terroriste), Lyreco se réserve le droit de partager l'intégralité de notre base de données de Clients et de Données à caractère personnel des Clients avec les autorités gouvernementales pertinentes.

- Les auditeurs internes, les experts-comptables et les conseillers juridiques peuvent accéder aux documents, tels que les factures, qui contiennent des Données à caractère personnel des Clients dans le cadre de leur mission.

- Lyreco peut transférer vos Données à caractère personnel à un acheteur potentiel, un cessionnaire, un partenaire de fusion ou un vendeur et leurs conseillers en lien avec un transfert ou une fusion potentiel(le) ou réel(le) d'une partie ou de l'intégralité de l'activité ou des actifs de Lyreco, ou de tous droits ou intérêts y associés, ou en vue d'acquérir une entreprise ou de fusionner avec elle.

Lyreco ne vend jamais vos Données à caractère personnel à des tiers, notamment des annonceurs.

Lyreco ne fournit pas de Donnée à caractère personnel à des sites de recherche de personnes ni à des annuaires publics ou des sites de pages blanches.

Qu'en est-il de l'emplacement et du transfert de vos Données à caractère personnel ?

Lyreco transmet vos Données à caractère personnel uniquement dans des pays de l'Espace économique européen (EEE) et/ou des pays qui fournissent une protection adaptée telle qu'établie par la Commission européenne, excepté dans les circonstances suivantes.

Si le traitement comprend un transfert de vos Données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Union européenne et qui ne fournit pas une protection adéquate telle qu'établie par la Commission européenne, Lyreco entreprend de sécuriser le transfert par l'un des mécanismes suivants :

- Clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne (telles que les clauses contractuelles types pour les responsables du traitement des données de la décision 2004/915/CE ou les clauses contractuelles types pour les sous-traitants de la décision 2010/87/UE, ou toute version ultérieure) ;

- Règles d'entreprise contraignantes : dans les cas où les tiers concernés ont adopté des règles d'entreprise contraignantes européennes qui couvrent les Données à caractère personnel traitées par les Tiers.

- Tout autre mécanisme officiellement reconnu par les Lois applicables en matière de protection des données comme garantissant un niveau adéquat de protection des Données à caractère personnel.

Lyreco traite et contraint les Tiers à traiter les Données à caractère personnel dans les juridictions adéquates conformément aux Lois applicables en matière de protection des données. Ces juridictions comprennent les pays de l'Espace économique européen ainsi que les pays reconnus comme fournissant un niveau adéquat de protection par la Commission européenne (pour de plus amples informations, consulter les « décisions de la Commission constatant l'adéquation du niveau de protection des données à caractère personnel assuré par des pays tiers. » de la Commission européenne)

Comment sécurisons-nous le traitement de vos Données à caractère personnel ?

Lyreco applique des contrôles de sécurité organisationnels et techniques commercialement raisonnables pour protéger vos Données à caractère personnel contre les vols, les pertes et les abus. Vos Données à caractère personnel seront conservées dans un environnement opérationnel sécurisé qui n'est pas accessible sans autorisation. Lyreco effectue des analyses périodiques des risques et applique ensuite des mesures d'atténuation pour garantir un niveau adéquat de protection de vos Données à caractère personnel.

Lorsque vous saisissez des informations sensibles (comme un numéro de carte bleue ou un mot de passe) :

Nous chiffrons ces informations pour les protéger contre les écoutes illicites au moyen de la technologie SSL.

Pour une protection supplémentaire, ces données sont également chiffrées pendant leur stockage.

Par ailleurs, nous utilisons des mesures visant à garantir la sécurité, comme analyser le comportement d'un compte afin de détecter tout comportement frauduleux ou autrement anormal.

Nous pouvons limiter l'utilisation de certaines fonctionnalités du site en réponse à d'éventuels signes d'abus, retirer du contenu inadapté ou des liens dirigeant vers du contenu illégal, et suspendre ou désactiver un compte en cas de non-respect de nos modalités d'utilisation.

Quels sont vos droits concernant nos traitements de vos Données à caractère personnel ?

Vous disposez des droits suivants concernant le traitement de vos Données à caractère personnel par ou pour le compte de Lyreco :

- Accès

Outre les informations disponibles sur le site internet de Lyreco, vous avez le droit d'accéder aux Données à caractère personnel que Lyreco détient à votre sujet, sous réserve des exemptions contenues dans les Lois applicables en matière de protection des données. Si vous demandez ces données, Lyreco vous aidera à les obtenir. Votre identité devra être confirmée avant que vous puissiez accéder à vos Données à caractère personnel. Généralement, Lyreco ne facture pas la fourniture de ces informations, mais si la demande est manifestement infondée ou excessive, notamment de par son caractère répétitif, Lyreco se réserve le droit de facturer des honoraires pour de telles demandes.

Nous vous demandons de soumettre votre demande par écrit. Un formulaire de demande d'accès est disponible sur le site internet de Lyreco et dans tous ses sites. Si vous choisissez d'écrire un courrier plutôt que de remplir un formulaire, veuillez inclure ce qui suit :

1 Votre adresse postale complète ;

2 Votre numéro de téléphone (sur lequel vous êtes joignable en journée) ;

3 Les noms des fichiers spécifiques ou types d'archives auxquels vous souhaitez accéder, y compris les dates spécifiques de ces archives, lorsque cela est possible.

Veuillez fournir le plus d'informations possible.

Toutes les demandes d'accès formelles seront transmises au responsable de la protection de la confidentialité des données, qui étudiera chaque demande afin de déterminer si Lyreco divulguera ou non les informations demandées. Le responsable de la protection de la confidentialité des données est joignable directement à l'adresse suivante : fr.rgpd@lyreco.com.

- Modifications

Si vous pensez que vos Données à caractère personnel comportent des erreurs, vous avez le droit de demander à ce qu'elles soient corrigées. Il se peut que nous vous demandions de fournir des documents justificatifs indiquant à quel endroit les dossiers de Lyreco comportent des erreurs. Nous modifierons les données erronées dans un délai d'un mois et vous tiendrons informé dès que la correction demandée aura été effectuée. En vertu du RGPD, vous avez le droit de demander la correction de vos Données à caractère personnel détenues par Lyreco si vous pensez qu'elles

présentent une erreur ou une omission. Vous êtes autorisé à joindre une mention de désaccord aux informations, reflétant toute correction demandée, mais qui n'a pas été prise en compte par Lyreco. À la suite de votre demande de correction, Lyreco contactera les personnes ou organisations à qui vos Données à caractère personnel ont été dévoilées pendant l'année et les informera de la correction ou de la mention de désaccord.

- Portabilité

Vous pouvez obtenir et réutiliser les Données à caractère personnel détenues par Lyreco à vos propres fins et dans différents services. Lyreco vous autorise à déplacer, copier ou transférer facilement des Données à caractère personnel d'un environnement informatique à un autre d'une façon sûre et sécurisée, sans entrave à leur exploitabilité. Ce droit s'applique à vos Données à caractère personnel détenues par Lyreco, sous réserve que le traitement ait été automatisé et réalisé conformément à la prestation de services de Lyreco au titre du contrat conclu entre le Client et Lyreco, ou que ledit traitement ait été fondé sur le consentement que vous avez accordé à Lyreco à cette fin.

Vous pouvez vous connecter au portail en ligne de Lyreco et télécharger les informations fournies dans la rubrique « Export » du portail.

- Suppression

Lyreco ne stocke aucune Donnée à caractère personnel sans objectif prédéfini et documenté. Nous nous conformons à des lois nous demandant de supprimer les Données à caractère personnel dès que la raison de leur collecte et de leur stockage n'existe plus. Nous estimons que cela respecte l'exigence du principe de confidentialité du « droit à l'oubli ».

Si les Données à caractère personnel détenues par Lyreco sont fondées sur l'exécution d'un contrat et que vous souhaitez que vos informations soient retirées de nos systèmes avant la période de conservation indiquée dans la rubrique « Pendant combien de temps conservons-nous vos Données à caractère personnel ? », veuillez prendre contact avec le responsable de la confidentialité des données à l'adresse suivante : fr.rgpd@lyreco.com.

Si vous avez enregistré vos données personnelles sur notre site, vous pouvez désactiver votre compte à tout moment. Par sécurité, nous avons instauré un délai de grâce de sept jours après votre demande pour la suppression du compte ; néanmoins, vous réactiverez votre compte si vous vous y connectez pendant le délai de grâce. Pour empêcher toute usurpation d'identité, une fois que votre compte est désactivé et après l'expiration du délai de grâce, votre compte est irrévocablement suspendu, garantissant l'impossibilité de réutiliser cet identifiant de compte.

- Refus de traitement

Vous avez le droit de refuser que nous traitions vos Données à caractère personnel si nous ne sommes plus autorisés à les utiliser. Dans ce cas, Lyreco ne peut plus traiter les Données à caractère personnel, à moins de justifier au moyen de raisons impérieuses et légitimes la nécessité d'un tel traitement, prévalant sur vos intérêts, droits et libertés à l'égard de la constatation, de l'exercice ou de la défense d'un droit en justice.

Comment contacter, poser des questions et/ou effectuer une réclamation auprès de Lyreco ?

Pour exercer vos droits, exprimer une préoccupation, soumettre une question, faire une réclamation ou obtenir des informations supplémentaires sur le traitement de vos Données à caractère personnel par Lyreco, vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : fr.rgpd@lyreco.com ou contacter le service client de Lyreco en fournissant une preuve valide de votre identité.

Lyreco s'engage à répondre à votre demande dans un délai d'un mois, et jusqu'à 3 mois maximum, selon la complexité de la demande et/ou du nombre de demandes reçues par l'entreprise.

En cas de litige, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité réglementaire locale en matière de protection des données (la CNIL pour les clients français).

Comment mettons-nous à jour ou modifions-nous cette Politique de confidentialité ?

À titre occasionnel, Lyreco peut mettre à jour ou modifier cette Politique de confidentialité.

Lyreco vous informera d'une telle mise à jour en ajoutant un avis bien en évidence sur la page d'accueil de son site internet ou, si elle y est juridiquement contrainte, en vous adressant directement une notification. Lyreco vous encourage à consulter périodiquement la présente Politique de confidentialité afin de rester informé sur la façon dont Lyreco contribue à protéger les Données à caractère personnel des Clients qui sont collectées. Votre utilisation continue des services de Lyreco vaut acceptation de la présente Politique de confidentialité et de ses éventuelles mises à jour.

Quelle est notre politique en matière de cookies ?

1. Définition :

Les Cookies, ou d'autres balises semblables, sont des fichiers utilisés par un serveur pour interagir avec le navigateur (ci-après les « Cookies »). Les Cookies sont utilisés pour envoyer des informations de statut lorsqu'un utilisateur consulte un site. Les informations de statut peuvent être, par exemple, l'identifiant de session, la langue, la date d'expiration, le domaine de réponse, etc. Les Cookies permettent de stocker des informations de statut pendant leur période de validité quand un navigateur accède aux différentes pages d'un site internet ou lorsque ce navigateur retourne ensuite sur ledit site.

2. Conservation :

Lyreco utilise différents types de Cookies :

- les cookies temporaires, qui disparaissent dès que vous quittez le navigateur ou le site ;

- les cookies permanents tels que les cookies analytiques qui restent dans votre appareil jusqu'à leur expiration (jusqu'à 13 mois) ou jusqu'à ce que vous les supprimiez dans les paramètres de votre navigateur.

3. Qu'en est-il des cookies Google Analytics et de leur utilisation sur notre site internet ?

Lyreco utilise Google Analytics. Pour de plus amples informations sur la façon dont Google Analytics est utilisé par Lyreco, veuillez cliquer ici : http://www.google.com/analytics/learn/privacy.html

Pour offrir aux visiteurs de notre site internet un plus large choix quant à la façon dont leurs données sont collectées par Google Analytics, Google a développé le module de refus des Cookies Google Analytics. Ce module communique avec le code JavaScript de Google Analytics (ga.js) pour indiquer que les informations relatives à la consultation du site internet ne doivent pas être envoyées à Google Analytics. Le module de refus des Cookies Google Analytics n'empêche pas l'envoi d'informations vers le site internet ni vers d'autres services d'analyse sur internet.