

# HUGO BOSS

## Politique relative à la protection des données pour la participation à HUGO BOSS EXPERIENCE

### Belgique

(à la date du 21 février 2018)

HUGO BOSS accorde une grande importance à la protection des données personnelles des clients et collecte, traite et utilise ces données personnelles exclusivement en conformité avec les principes décrits ci-après et dans le respect des lois applicables sur la protection des données. Les données personnelles sont toutes les indications qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable, par exemple son nom ainsi que son adresse postale ou électronique.

#### 1. Instance responsable de l'exploitation du programme HUGO BOSS EXPERIENCE

La société HUGO BOSS AG, Dieselstr. 12, D-72555 Metzingen, Allemagne («*HUGO BOSS*» ou «*nous*») exploite le programme de fidélisation de la clientèle HUGO BOSS EXPERIENCE (ci-après également dénommé le «*programme de fidélisation de la clientèle*»). Elle collecte, traite et utilise les données personnelles des clients recueillies en liaison avec le programme de fidélisation de la clientèle exclusivement pour la réalisation dudit programme.

Les magasins stationnaires participants exploités par HUGO BOSS ou par des entreprises reliées à HUGO BOSS dans l'UE et en Suisse («*magasins stationnaires*») ainsi que la boutique en ligne HUGO BOSS intégrée au site web HUGO BOSS ([www.hugoboss.com](http://www.hugoboss.com), ci-après «*le site web*») ainsi que toutes les versions adaptées à des appareils portables et les services connexes tels que l'application mobile HUGO BOSS («*boutique en ligne*») participent au programme de fidélisation de la clientèle (ci-après également dénommés ensemble les «*magasins participants*»). Un récapitulatif actualisé des magasins stationnaires participants est disponible pour consultation dans le HUGO BOSS Store Locator sur le site web.

#### 2. Données collectées dans le cadre du programme de fidélisation de la clientèle

A cet effet, HUGO BOSS collecte et sauvegarde dans une banque de données clients centrale les données personnelles suivantes:

# HUGO BOSS

## 2.1 Données de base du client

HUGO BOSS collecte et sauvegarde tout d'abord les **données de base du client** fournies par celui-ci. Cela inclut les **informations minimales** demandées dans le formulaire d'inscription (formule d'appel, nom, prénom, adresse électronique et pays de résidence, et, en cas d'inscription en ligne, également un mot de passe) ainsi que les autres coordonnées indiquées en sus à titre volontaire par le client (titre, numéro de téléphone, numéro de téléphone portable, date de naissance et/ou adresse postale, que nous sauvegardons en tant qu'adresse de facturation). Nous sauvegardons également parmi les données de base du client l'adresse postale indiquée comme « adresse de facturation » lors d'une commande dans la boutique en ligne. Pour conserver constamment à jour nos données clients, nous ne sauvegardons pour chaque client qu'une adresse de facturation à la fois et nous utilisons, lorsque nous en disposons, la dernière adresse indiquée comme « adresse de facturation » lors du dernier processus de commande ou bien celle qui a été mémorisée en dernier par le client dans son compte My HUGO BOSS (voir chiffre 3.2), si celle-ci est plus récente.

## 2.2 Autres indications fournies volontairement par le participant

Par ailleurs, HUGO BOSS collecte et sauvegarde les autres informations fournies à titre volontaire par le client lors de son inscription ou sur son compte client HUGO BOSS et relatives à ses **canaux de communication favoris** ainsi qu'à ses **préférences** individuelles (magasin stationnaire favori, marques HUGO BOSS favorites, tailles et intérêts). S'il y a donné son accord, le client qui a choisi un magasin stationnaire favori dans son compte client My HUGO BOSS peut faire automatiquement déterminer son emplacement à l'aide de son adresse IP afin que nous puissions lui proposer sur cette base le magasin stationnaire le plus proche à choisir. À titre alternatif, le client peut inscrire manuellement son emplacement pour la détermination du magasin stationnaire le plus proche ou sélectionner directement son magasin stationnaire favori.

En outre, le participant a la possibilité de mémoriser dans son compte client My HUGO BOSS des adresses d'expédition pour ses achats futurs ainsi que de dresser des listes de souhaits contenant les produits HUGO BOSS sélectionnés par ses soins.

## 2.3 Historique d'achats

HUGO BOSS enregistre les achats et les autres transactions effectués par le client dans les magasins stationnaires et dans la boutique en ligne afin d'établir un historique d'achats. Celui-ci regroupe les indications relatives aux articles achetés

# HUGO BOSS

(désignation de l'article, numéro d'article, nombre, taille, couleur, prix, monnaie, numéro de commande), à la nature de la transaction (achat, échange, retour, etc.) ainsi qu'au lieu (boutique en ligne ou pays, ville et filiale pour les magasins stationnaires) et au moment de l'achat.

L'historique d'achats est établi par les magasins participants et les informations correspondantes sont transmises à HUGO BOSS lorsque le client se fait connaître en tant que participant au programme HUGO BOSS EXPERIENCE lors d'un achat dans un magasin stationnaire. Dans la boutique en ligne, l'historique d'achats est enregistré lorsque le client s'identifie comme participant au programme de fidélisation de la clientèle en inscrivant ses données d'accès lors d'un achat.

## **2.4 Informations relatives au service clients et aux conseils**

HUGO BOSS recueille des informations sur les questions posées par le client auprès de notre service clients téléphonique ainsi que sur les conseils dispensés par les employés de nos magasins stationnaires. Notre banque de données clients recense également le nom de l'employé de notre magasin local qui est affecté comme conseiller personnel à chaque client. Le conseiller personnel de nos magasins locaux peut enregistrer dans notre banque de données clients des informations sur les produits qu'il juge particulièrement intéressant pour chaque client dont il s'occupe.

## **2.5 Informations relatives à l'utilisation du site web**

Si le client y a donné son accord, HUGO BOSS recueille également des informations sur l'utilisation qui est faite du site web. Dans ce contexte, HUGO BOSS recense par exemple des informations sur les contenus consultés par le client sur le site web ainsi que sur les articles consultés dans la boutique en ligne et/ou déposés dans le panier.

## **3. Utilisation des données recueillies**

Les données mentionnées au chiffre 2 sont utilisées pour la réalisation du programme de fidélisation de la clientèle et pour la fourniture des prestations décrites dans les CG. Il s'agit dans le détail des points suivants:

# HUGO BOSS

## **3.1 Personal Shopping, service clients et publicité pour nos propres offres**

### **a) Personal Shopping et service clients**

Afin de pouvoir apporter au client des conseils optimaux et individuels, les collaborateurs des magasins stationnaires et du service clients par téléphone peuvent consulter les données mentionnées au chiffre 2 et les utiliser pour dispenser des conseils d'achats personnalisés.

### **b) Publicité pour nos propres offres**

Dans son compte client My HUGO BOSS, le client peut choisir les canaux de communication (à savoir e-mail, courrier postal, SMS/MMS et/ou téléphone) par le biais desquels il souhaite être contacté par HUGO BOSS.

Dans la mesure où le client y a donné son accord, HUGO BOSS et HUGO BOSS Belgium Retail SPRL peuvent lui faire parvenir par e-mail, courrier postal et/ou SMS/MMS de la publicité pour ses propres offres (par ex. des informations concernant HUGO BOSS, des informations sur les produits et des sondages auprès des clients ainsi que des offres exclusives ou des invitations à des manifestations ou à des actions de HUGO BOSS ou des magasins participants) et/ou le contacter par téléphone à cet effet.

En s'appuyant sur les données citées au chiffre 2, HUGO BOSS et les entreprises liées à HUGO BOSS peuvent ainsi individualiser les informations envoyées au client de manière à ce qu'il reçoive avant tout des informations que HUGO BOSS juge particulièrement intéressantes pour lui. Afin de pouvoir le contacter de manière encore plus individualisée, nous utilisons également les données citées au chiffre 2 pour constituer différents groupes de clients.

Si le client a donné son accord à la réception de publicités personnalisées par courrier électronique, nous déterminons les bulletins reçus que le client consulte, les liens y figurant qu'il appelle et les informations relatives à l'utilisation qu'il fait ensuite du site web (voir également chiffre 2.5 ci-dessus), afin de pouvoir l'informer à l'avenir de manière encore plus individualisée.

Le client peut choisir lors de son inscription et/ou dans son compte client My HUGO BOSS les canaux de communication par lesquels il souhaite être contacté (à savoir par courrier électronique, par courrier postal, par SMS/MMS et/ou par téléphone). Le client peut également modifier à tout moment le choix de ses canaux de communication favorisés dans les magasins stationnaires.

# HUGO BOSS

## 3.2 Compte client My HUGO BOSS

Pour pouvoir offrir au client la meilleure HUGO BOSS EXPERIENCE possible également en ligne, nous utilisons aussi les données recueillies en liaison avec le programme de fidélisation de la clientèle pour mettre à sa disposition les fonctions suivantes de son compte client My HUGO BOSS:

Le compte client My HUGO BOSS permet au client de gérer confortablement les données de base qu'il a fournies, ses préférences ainsi que les adresses d'expédition et les listes de souhaits qu'il y a mémorisées. Nous utilisons les indications relatives à ses préférences pour aménager son compte client My HUGO BOSS de manière personnalisée. Lorsque le client est connecté à son compte client My HUGO BOSS au moment où il utilise la boutique en ligne, les tailles enregistrées dans son compte client sont automatiquement présélectionnées lors des achats dans la boutique en ligne afin de rendre l'achat en ligne aussi simple et agréable que possible. Sur la base des tailles et des magasins stationnaires favoris indiqués par le client dans son compte client My HUGO BOSS, nous lui faisons savoir dans la boutique en ligne si un produit sélectionné est disponible dans son magasin stationnaire favori dans sa taille favorite. Les informations demandées dans le processus de commande (par ex. adresse d'expédition) sont automatiquement renseignées avec les données mémorisées dans la banque de données clients afin de rendre le processus de commande encore plus confortable pour le client.

Nous utilisons l'historique d'achats du client pour lui fournir, dans son compte client My HUGO BOSS, un récapitulatif de ses précédents achats et lui indiquer le statut de traitement et de livraison des commandes passées par lui dans la boutique en ligne.

Pour les articles inscrits par le client sur sa liste de souhaits dans le compte client My HUGO BOSS, nous indiquons au client lequel de ces articles est disponible dans ses magasins stationnaires favoris et dans la boutique en ligne.

## 3.3 Etudes de marché

HUGO BOSS peut utiliser les données de base du client, son historique d'achats et les autres informations concernant le participant sauvegardées dans la banque de données clients sous une forme rendue anonyme, à des fins d'études de marché internes ainsi que d'analyses et de statistiques, afin d'améliorer continuellement le programme HUGO BOSS EXPERIENCE ainsi que ses services et ses offres.

# HUGO BOSS

## **4. Droit à l'information, à la correction, au blocage et à la suppression**

Le client a le droit d'obtenir gratuitement des renseignements sur les données sauvegardées concernant sa personne, ainsi que le droit de faire corriger, bloquer ou supprimer ces données. Pour toute question complémentaire relative à la protection des données, pour toute demande de renseignement ou pour l'exercice des droits susmentionnés, le participant est invité à envoyer un e-mail à [experience-be@hugoboss.com](mailto:experience-be@hugoboss.com).

Le participant peut également consulter et modifier lui-même dans son compte client My HUGO BOSS ses données de base, ses préférences, ses canaux de communication favoris ainsi que les adresses d'expédition mémorisées et les listes de souhaits dressées par lui dans son compte client My HUGO BOSS.

## **5. Droit de rétractation**

Le client qui, dans le cadre de sa participation au programme de fidélisation de la clientèle, a donné son accord à la collecte et/ou à l'utilisation de ses données personnelles peut gratuitement révoquer à tout moment cet accord avec effet pour l'avenir, par exemple en contactant [experience-be@hugoboss.com](mailto:experience-be@hugoboss.com).

## **6. Traitement des données de commande**

La collecte des données personnelles du client en vue de la réalisation du programme de fidélisation de la clientèle par les magasins stationnaires intervient exclusivement pour le compte de HUGO BOSS et conformément à ses instructions.

HUGO BOSS a recours à des prestataires spécialisés pour la fourniture des prestations couvertes par le programme de fidélisation de la clientèle. Ces prestataires eux aussi traitent les données personnelles du client exclusivement pour le compte de HUGO BOSS et conformément à ses instructions. HUGO BOSS garantit à cet égard le respect des dispositions juridiques concernant la protection des données ainsi que des mesures de sécurité requises.