



# Politique de confidentialité des données

Mise à jour le 21.02.2025

## 1. Préambule

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018 et vient compléter la législation en matière de protection des données à caractère personnel.

Une donnée à caractère personnel correspond à toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (nom, prénom, adresse, mail, téléphone, numéro de contrat, numéro CB, ...).

Un traitement de données à caractère personnel désigne toute opération sur ce type de données (collecte, stockage, transmission, suppression, ..., que cela soit sur papier ou informatique. Le responsable de traitement est la personne qui détermine ces finalités de chaque traitement et les moyens pour atteindre ces finalités.

Pour **ravatepro**, la protection de vos données est une priorité. Aussi, dans un souci de transparence, la présente Politique de Confidentialité a pour objectif notamment de vous expliquer pourquoi vos données personnelles sont collectées et traitées par **ravatepro**, en sa qualité de responsable de traitement, comment celles-ci sont traitées, quels sont les droits dont vous disposez sur vos données et comment vous pouvez les exercer.

**ravatepro** se réserve le droit de modifier à tout moment la présente Politique de Confidentialité. Toute modification prendra effet immédiatement.

Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement la page de notre Politique de confidentialité, accessible depuis toutes les pages du Site et ce, afin de vous tenir informé de la dernière version en ligne applicable.



Nous vous invitons également à vérifier la date indiquée sur la présente Politique afin de connaître la date de la dernière mise à jour.

## **2. Qui est le responsable de traitement de mes données ?**

**RAVATE PROFESSIONNEL**, SAS au capital de 21 500 000,00 Euros  
Inscrit au RCS de Saint-Denis la Réunion sous le n°448 753 780  
Siège social : 131 rue de Marechal Leclerc 97400 Saint-Denis La Réunion

## **3. Pourquoi ravatepro a-t-elle besoin de collecter vos données ?**

Les données que **ravatepro** collecte sont nécessaires pour lui permettre de répondre aux finalités suivantes :

- Création et utilisation du compte client
- Gestion des commandes et des livraisons
- Prospection commerciale (par email ou sms)
- Gestion compte et personnalisation des offres
- Prévention de la fraude
- Pièce d'identité fournie pour l'exercice des droits d'accès, de rectification et d'opposition
- Obligations légales de **ravatepro** en matière sociale et fiscale

De façon générale, **ravatepro** ne traite aucune de vos données à des fins incompatibles avec celles pour lesquelles elles ont été collectées, sauf accord préalable de votre part.

## **4. Quelles sont les données que ravatepro collecte ?**

**ravatepro** collecte différents types de données personnelles vous concernant :

- Les données personnelles que vous nous communiquez directement
- Lorsque vous remplissez un formulaire de contact
- Lorsque vous remplissez une demande de devis
- Lorsque que vous souhaitez souscrire à un contrat



- Lorsque vous contactez le service client pour poser une question, introduire une réclamation
- Lorsque vous communiquez vos données à nos vendeurs dans les différents magasins.

De façon générale, lorsque vous échangez avec **ravatepro** de toute autre manière.

La communication de vos données personnelles est volontaire. Toutefois, certaines informations, identifiées par un astérisque, sont indispensables à **ravatepro** pour traiter votre demande. Sans ces informations, **ravatepro** ne pourra traiter votre demande.

Les données personnelles qui nous sont communiquées Dans le cadre de l'amélioration de la relation client et la personnalisation de la publicité, des données nous sont transmises par des organismes tiers :

- La page facebook de **ravatepro**

### **Les données personnelles que nous collectons automatiquement**

Nous collectons automatiquement certaines informations vous concernant lorsque vous accédez au site ravatepro.fr notamment, les informations sur votre navigation. Nous utilisons des cookies et d'autres technologies de suivi pour collecter des informations vous concernant lorsque vous interagissez avec le site ravatepro.fr

Pour en savoir plus sur les cookies et la manière de les désactiver, veuillez consulter la Politique Cookies.

### **5. Sur quel fondement juridique repose les traitements de vos données ? et pendant combien de temps ?**

**ravatepro** collecte vos données personnelles pour les finalités décrites au point 3 de la présente Politique. Dans tous les cas, **ravatepro** collecte vos données, uniquement lorsque leur collecte et leur traitement reposent sur un fondement juridique. Vos données sont conservées par **ravatepro** pendant le temps



nécessaire à la réalisation des finalités visées au point 2 des présentes, majorées des délais légaux de prescription.

Finalité du traitement	Base légale	Durée
Création et utilisation du compte client	Contrat	5 ans à compter du dernier contact commercial ou contractuel
Gestion des commandes et des livraisons	Contrat	5 ans à compter du dernier contact commercial ou contractuel
Prospection commerciale (mail ou sms )	Consentement	3 ans à compter du dernier contact commercial ou contractuel
Gestion compte et panier, personnalisation des offres	Consentement	13 mois à compter du dépôt des cookies sur l'ordinateur du client
Prévention de la fraude	Intérêt légitime	3 ans à compter de l'inscription sur la liste d'alerte
Pièce d'identité fournie pour l'exercice des droits d'accès, de rectification et d'opposition...	Intérêt législation	1 ans à compter de la date de réception
Obligations légales du vendeur en matière fiscale	Obligation légale	10 ans

Notez qu'à tout moment, vous pouvez revenir sur votre choix et retirer votre consentement, selon les modalités décrites dans la section 6.2 de la présente Politique, sans toutefois remettre en cause la légalité du traitement reposant sur le consentement et mis en œuvre avant le retrait.

Pour de plus amples informations sur les durées de conservation de vos données, vous pouvez vous rapprocher du délégué à la protection des données du Groupe Ravate.

## 6. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

### 6.1 Vos droits sur vos données

Vous pouvez obtenir de **ravatepro** la confirmation que vos données sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès à l'ensemble des données et informations détenu par **ravatepro**.

- **Droit de rectification de vos données** : Vous pouvez obtenir de **ravatepro**, dans les meilleurs délais, la rectification des données vous concernant qui seraient inexactes ou erronées. Vous pouvez également



demander à ce que vos données soient complétées, le cas échéant.

- **Droit à l'effacement de vos données** : sauf exceptions légales, vous pouvez demander à **ravatepro** l'effacement, dans les meilleurs délais, de vos données, si notamment, vous estimez que le traitement réalisé par **ravatepro** sur vos données n'est plus nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.
- **Droit à la portabilité de vos données** : Vous avez la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format ouvert et lisible par une machine ou de demander à **ravatepro** de les transmettre à un autre organisme. Seules sont concernées par ce droit, les données que vous avez fournies activement et consciemment à **ravatepro** (par exemple, les données que vous avez renseignées dans un formulaire en ligne) ou les données générées lors de l'utilisation d'un service ou d'un dispositif dans le cadre de la conclusion ou de la gestion de votre contrat, et qui sont traitées de manière automatisée, sur la base du consentement ou de l'exécution d'un contrat.
- **Droit d'opposition** : En cas de traitement de vos données à des fins de prospection, vous pouvez vous y opposer, à tout moment (Voir point 5.2 de la présente Politique). De même, vous pouvez vous opposer à la diffusion de publicité ciblée (Cookies).
- **Droit à la limitation du traitement de vos données** : Vous pouvez demander à **ravatepro** de conserver vos données sans pouvoir les utiliser, dans l'un des cas suivants :
  - Vous contestez l'exactitude des données utilisées par **ravatepro**
  - Vous vous opposez à ce que vos données soient traitées en cas d'usage illicite mais vous vous opposez à leur effacement
  - Vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.
- **Droit de retirer votre consentement au traitement de vos données** : Lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre



consentement (envoi de nos offres commerciales électroniques, par exemple), vous avez la possibilité de retirer, à tout moment, votre consentement (Voir point 5.2 de la présente Politique). De même, pour retirer votre consentement aux cookies, vous pourrez le faire selon les modalités mentionnées dans la Politique Cookies.

- **Droit de donner des directives post mortem** : Vous avez la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Ces directives définissent la manière dont vous souhaitez que soient exercés, après votre décès, vos droits sur vos données. Vous pouvez nous transmettre ces directives en nous adressant un courrier, mentionnant en objet «Directives post mortem», à l'adresse suivante : [email protected]. Vous pouvez, à tout moment, modifier ou révoquer vos directives.
- **Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL** : Si vous considérez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection de vos données n'est pas assurée conformément au RGPD, vous pouvez, à tout moment, introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL), directement sur le Site de la CNIL ou par voie postale à : **CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.**

## 6.2 L'exercice de vos droits

Pour exercer l'un de vos droits, adressez votre demande à : [email protected] ou à l'adresse postale : Groupe Ravate "A l'attention du DPO", 131, rue Maréchal LECLERC, 97400 SAINT-DENIS.

Toute demande doit préciser, en objet, le motif de la demande (exercice du droit d'accès, d'opposition, ...) et la société concernée par la demande. La demande doit également être accompagnée d'une copie recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité et portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

**ravatepro** vous adressera sa réponse dans un délai maximum de un (1) mois, à compter de la date de réception de votre demande. Ce délai peut toutefois être



prolongé de deux (2) mois en raison de la complexité et du nombre de demandes.

Si vous estimez, après avoir contacté **ravatepro**, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

### 6.3 Prospection et publicité ciblée

Dès lors que vous avez accepté de recevoir des offres commerciales de la part de **ravatepro**, vous pouvez, à tout moment, revenir sur votre choix en envoyant un mail à [email protected] ou renvoyant STOP, comme indiqué dans les SMS qui vous sont envoyés. Si vous avez accepté de recevoir des newsletters de la part de **ravatepro**, vous pourrez à tout moment, manifester votre souhait de ne plus en être destinataire, grâce au lien de désinscription présent dans chacune des lettres d'information ou en allant sur votre compte client sur le site [www.ravatepro.fr](http://www.ravatepro.fr)

De manière générale, pour toute question relative à la présente politique de protection des données ou pour toute demande relative à la gestion de vos données personnelles par **ravatepro**, vous pouvez adresser votre demande par email ou par courrier, comme indiqué ci-dessus.

## 7. Avec qui ravatepro partage-t-elle vos données ?

RAVATE PRO est également susceptible de transmettre vos données aux prestataires, partenaires et filiales du Groupe Ravate lorsque cela est rendu nécessaire pour répondre à l'une des finalités visées au point 2 des présentes.

## 8. Vos données sont-elles transférées hors UE ?

Vos données sont hébergées sur des serveurs sécurisés et situés en France. Si vos données venaient à être transférées hors UE, par le biais de nos sous-traitants notamment, nous apporterons une attention toute particulière à ce que ces derniers traitent vos données dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.



## **9. Comment ravatepro sécurise-t-elle le traitement vos données ?**

**ravatepro** met en œuvre toutes les mesures techniques, physiques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données lors de la collecte, du traitement et du transfert de vos données.

Les infrastructures de **ravatepro** sont protégées contre les logiciels malveillants (virus, spyware, ...) ; la sécurité de votre terminal relève de votre responsabilité.

Dans le cas où nous serions susceptibles de faire appel à des prestataires pour traiter une partie de vos données, nous nous engageons à vérifier qu'ils présentent des garanties suffisantes pour assurer la protection des données personnelles qui leur sont confiées et à leur faire signer des clauses de confidentialité conformes à l'article 28 du RGPD.

## **10. Champs obligatoires**

Les champs indiqués par un astérisque dans nos formulaires sont obligatoires. Les conséquences en cas de défaut de réponse sont uniquement l'absence de prise en compte de votre demande. L'obligation de fourniture des données demandées est contractuelle, car nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous être partie ou de mesures précontractuelles réalisées à votre demande, notamment en cas de demande d'informations ou de devis concernant nos produits et services.

## **11. Politique Cookies**

Voir notre Politique en matière de Cookies

## **12. Réseaux sociaux**

**ravatepro** utilise les informations collectées sur les pages des réseaux sociaux (Twitter, Facebook, Google+, Pinterest) à des fins publicitaires afin d'améliorer sa relation commerciale avec ses clients et leurs offrir une publicité personnalisée.



Pour toute utilisation de réseaux sociaux nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialités (informatique et libertés) de ceux-là pour savoir les données collectées, leurs finalités, leurs durées de conservation. **En aucun cas ravatepro peut être tenue responsable de l'utilisation qui est faite de vos données par les réseaux sociaux pour leur propre compte.**

Le site [www.ravatepro.fr](http://www.ravatepro.fr) utilise des boutons « partager » des réseaux sociaux tiers du types (Twitter, Facebook, Google+, Pinterest). Ils vous permettent de partager des informations provenant de notre site avec vos amis sur les réseaux sociaux.

Quelques exemples des conséquences des liens entre les réseaux sociaux et les sites e-commerce :

- A chaque consultation des pages du site contenant les modules réseaux sociaux, une connexion est établie avec les serveurs de ces réseaux, les informant de votre accès à la page en question, et ce même si vous ne possédez pas de compte sur le réseau social.
- Si vous êtes connecté à un réseau social lors de votre navigation sur le site [www.ravatepro.fr](http://www.ravatepro.fr), le réseau en question peut faire mention de votre visite dans votre compte sur le réseau social.
- Si vous utilisez le bouton "partager", vos actions pourront être enregistrées et publiées sur votre compte du réseau social en fonction du paramétrage de votre compte.

Nous vous invitons à bien paramétrer vos comptes réseaux sociaux si vous ne souhaitez pas que vos actions soient publiées sur les réseaux sociaux.

Afin de faciliter vos achats sur notre site nous vous offrons la possibilité de vous connecter avec votre compte de réseau social "Social connect". Lors de cette opération nous pouvons accéder à certaines informations afin de vous offrir une expérience personnalisée. Néanmoins, il vous appartient de gérer vos paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux lorsque vous souhaitez vous connecter avec vos identifiants de réseaux sociaux.