

Politique de confidentialité

Bienvenue sur notre site <https://shop.physiolac.com/> (ci-après le « **Site** ») édité par la société Gilbert Online domiciliée Avenue du Général de Gaulle, 14200 Hérouville Saint-Clair (France) (ci-après « **nous** » ou « **nos** »).

Nous sommes amenés à collecter des informations concernant les utilisateurs du Site, les participants des jeux concours que nous organisons, les acheteurs non professionnels des produits qui y sont vendus, les personnes chez qui ces produits sont livrés ainsi que les personnes pour qui ces produits sont achetés, mais également nos fournisseurs et prestataires (ci-après « **vous** »). Certaines de ces informations permettent de vous identifier (ci-après les « **Données Personnelles** »).

Nous pouvons vous assurer que les Données Personnelles que nous collectons sont traitées dans le respect des dispositions prévues par la législation applicable relative à la protection des Données Personnelles.

En tant que responsable de traitement et éditeur du Site, nous avons à cœur de vous informer de manière claire et transparente sur la façon dont vos Données Personnelles sont collectées, stockées et traitées. Nous vous invitons, en conséquence, à lire attentivement la présente politique de confidentialité (ci-après la « **Politique** »), qui complète les [Conditions Générales de Vente](#), la [politique Cookies](#) et les [Conditions Générales d'Utilisation du Site](#).

- **Données Personnelles : de quoi s'agit-il ?**

Pour votre parfaite compréhension, il est important que vous sachiez ce que recouvre la notion de Données Personnelles. Les Données Personnelles sont des informations qui permettent de vous identifier, que ce soit directement ou indirectement, qu'elles soient professionnelles ou personnelles. Il peut notamment s'agir de votre nom, votre prénom, votre adresse postale et électronique, votre numéro de téléphone, mais également l'adresse IP de votre ordinateur, ainsi que les informations liées à votre navigation sur notre Site.

- **Pourquoi utilisons-nous vos Données Personnelles et combien de temps les conservons nous ?**

Afin de simplifier la présentation des caractéristiques des traitements mis en œuvre, nous présentons dans le tableau ci-dessous les raisons pour lesquelles nous traitons vos Données Personnelles (finalités), nos justifications du traitement (bases légales) ainsi que la période durant laquelle nous les utilisons (durée de conservation).

| Finalités | Bases légales | Durées de conservation |
|--|-------------------------|---|
| Lorsque vous utilisez le Site | | |
| Gestion de votre compte utilisateur le cas échéant | Exécution contractuelle | Jusqu'à ce que vous supprimiez votre compte, ou, si vous ne l'utilisez plus, une fois celui-ci considéré inactif (au bout d'un délai de deux ans d'inactivité), sauf opposition de votre part |

| | | |
|---|--|---|
| Gestion de notre prospection commerciale et opérations de fidélisation | Votre consentement | Jusqu'au retrait de votre consentement, ou 3 ans à compter de votre dernier contact avec nous |
| Gestion du contentieux | Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes et sollicitations | Durée de la prescription légale |
| Gestion de vos avis | Notre intérêt légitime à gérer vos avis et à améliorer nos produits et services | 3 ans à compter de la publication de votre avis |
| Gestion de vos demandes de contact | Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes et sollicitations | Durée nécessaire pour répondre à votre demande. Nous archivons ensuite vos Données Personnelles pour une durée de 2 ans afin de prévenir tout contentieux |
| Gestion du Site et de votre navigation sur le Site par l'utilisation de cookies | Notre intérêt légitime à assurer le bon fonctionnement du Site, la fluidité de votre navigation et la réalisation de statistiques et de mesures d'audience | Durée n'excédant pas 25 mois |
| Diffusion de publicités personnalisées selon votre profil de navigation et analyse des performances du Site | Votre consentement | Durée n'excédant pas 25 mois |
| Lorsque vous participez à un jeu concours | | |
| Gestion et organisation de jeux concours | Exécution contractuelle | Durée du jeu concours |
| Gestion de notre prospection commerciale | Votre consentement | Jusqu'au retrait de votre consentement, ou 3 ans à compter de votre dernier contact avec nous |
| Lorsque vous achetez l'un de nos produits | | |
| Gestion de votre commande | Exécution contractuelle | Durée de la relation contractuelle |
| Gestion du service après-vente | | |
| Gestion de notre prospection commerciale et opérations de fidélisation | Notre intérêt légitime à vous communiquer des informations sur des produits similaires à ceux que vous avez déjà achetés | 3 ans à compter de votre dernier contact avec nous |
| Réalisation d'enquêtes de satisfaction | Notre intérêt légitime à améliorer nos produits et services | Durée nécessaire à la réalisation de l'objectif de l'enquête |
| Gestion de nos obligations comptables | Obligation légale | Durée conforme aux obligations légales ou aux délais prévus par la loi |

| | | |
|---|---|--|
| Gestion du contentieux | Notre intérêt légitime à nous constituer une preuve en cas de contentieux | Durée de la prescription légale |
| Gestion de votre compte client | Exécution contractuelle | Jusqu'à ce que vous supprimiez votre compte, ou, si vous ne l'utilisez plus une fois celui-ci considéré inactif (au bout d'un délai de deux ans d'inactivité), sauf opposition de votre part |
| Lorsque vous êtes un prestataire ou un fournisseur | | |
| Gestion de notre relation commerciale | Exécution contractuelle | Durée de la relation contractuelle |
| Réalisation d'enquêtes de satisfaction | Notre intérêt légitime à améliorer nos produits et services | Durée nécessaire à la réalisation de l'objectif de l'enquête |
| Gestion de notre fichier prestataire/fournisseur | Notre intérêt légitime à vous communiquer des informations en rapport avec votre activité | 3 ans à compter de votre dernier contact avec nous |
| Gestion de nos obligations comptables | Obligation légale | Durée conforme aux obligations légales ou aux délais prévus par la loi |
| Gestion du contentieux | Notre intérêt légitime à nous constituer une preuve en cas de contentieux | Durée de la prescription légale |

• **Quelles Données Personnelles collectons-nous ?**

| Catégories de Données Personnelles qui peuvent être collectées | |
|---|---|
| Lorsque vous utilisez le Site internet | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Lorsque vous vous créez un compte</u> : vos nom et prénom, civilité, adresse email, adresse postale, date de naissance, numéro de téléphone, identifiant et mot de passe. • <u>Lorsque vous naviguez sur le Site</u> : données de navigation collectées par les cookies (e.g. adresse IP). • <u>Lorsque vous nous contactez ou laissez un avis</u> : vos nom et prénom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, catégorie professionnelle, toute donnée personnelle que vous nous communiqueriez dans vos messages. |
| Lorsque vous participez à un jeu concours | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Lorsque vous vous inscrivez au jeu concours</u> : vos nom et prénom, date de naissance et adresse email. |
| Lorsque vous achetez l'un de nos produits et/ou dans le cadre de notre service après-vente | <ul style="list-style-type: none"> • Vos nom et prénom, civilité, adresse email, identifiant client, date de naissance, adresse postale, numéro de téléphone, factures, historiques de commandes, ainsi que ceux des personnes chez qui sont livrés les produits ou pour qui les produits sont livrés. |

Lorsque vous êtes un prestataire ou un fournisseur

- Vos nom et prénom, civilité, adresse email professionnelle, adresse postale de votre entreprise, nom de l'entreprise, numéro de téléphone professionnel, signature.

Les données relatives à vos paiements effectués sur le Site sont directement collectées par notre prestataire de paiement via une interface dédiée à laquelle vous pouvez accéder depuis notre Site. Les données relatives à vos paiements seront traitées par notre prestataire conformément aux règles de sécurité et de confidentialité les plus strictes applicables dans le secteur du commerce électronique.

- **Comment utilisons-nous les cookies ?**

Nous utilisons des cookies et autres traceurs sur le Site. Pour en savoir plus sur notre utilisation de ces outils, nous vous invitons à lire notre [Politique cookies](#).

- **Qui sont les destinataires de Vos Données Personnelles ?**

Vos Données Personnelles sont transmises au sein de nos différents services administratif et commercial, aux seules personnes habilitées, de par leur fonction, à les traiter.

Elles sont également transmises à nos prestataires externes (comme notre prestataire logistique, notre prestataire web, etc.), agissant en notre nom et pour notre compte, uniquement lorsqu'ils ont besoin de ces informations dans le cadre de l'exécution de leur prestation notamment dans le but de vous fournir les services proposés sur le Site. Nous nous assurons que ces derniers présentent les garanties nécessaires au respect de la sécurité et de la confidentialité de vos Données Personnelles.

Nous pouvons également être amenés, en vertu d'une obligation légale à transmettre vos Données Personnelles, à une autorité administrative ou à un organisme public habilité (ex. administration fiscale).

- **Vos Données Personnelles font-elles l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne ?**

Par principe, nous ne traitons vos Données Personnelles que sur le territoire de l'Union Européenne.

En revanche, nous pouvons être amenés à transférer vos Données Personnelles à des destinataires externes qui peuvent se trouver dans des pays offrant des niveaux de protection des Données Personnelles différents. Le cas échéant, nous nous engageons à ce que des garanties appropriées soient mises en place, telle que la signature des clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne, accompagnées si besoin de mesures complémentaires pour assurer leur efficacité.

Vous pouvez demander plus d'informations sur les garanties mises en place en nous adressant un email à l'adresse indiquée ci-dessous.

- **Quels sont vos droits sur vos Données Personnelles ?**

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez du droit **d'accéder, de rectifier** ou de **demander l'effacement** de vos Données Personnelles. Vous pouvez également demander la **limitation** de leur traitement, ou vous y **opposer**.

De plus, vous pouvez **retirer votre consentement** à l'envoi de communications commerciales par voie électronique à tout moment.

Dans certaines circonstances, vous disposez également du droit à la **portabilité** de vos Données Personnelles. Le droit à la portabilité vous permet, lorsque le traitement de vos Données Personnelles est basé sur votre consentement ou sur un contrat et qu'il est effectué à l'aide de procédés automatisés, d'obtenir de notre part que vos Données Personnelles vous soient fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine. Les Données Personnelles ainsi obtenues peuvent ensuite être transmises à un autre responsable de traitement sans que nous y fassions obstacle.

Vous disposez également du droit de **définir des directives** générales ou particulières relatives au sort de vos Données Personnelles après votre décès. Les directives particulières peuvent être enregistrées directement auprès de nous. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance certifié par la CNIL. Vous avez la possibilité de modifier ou supprimer ces directives à tout moment.

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant à l'adresse email suivante : rgpd@gilbert-online.fr.

Dans l'hypothèse où vous estimeriez que nous ne respectons pas nos obligations ou vos droits sur vos Données Personnelles, vous pouvez formuler une réclamation auprès de la [CNIL](#), conformément à la réglementation applicable.

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos Données Personnelles, nous devons vous identifier afin de répondre à votre requête. Pour cela, en cas de doutes raisonnables sur votre identité, il pourra vous être demandé de joindre à l'appui de votre demande, la copie d'une pièce d'identité.

- **Informations complémentaires**

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique à tout moment en tenant compte des dispositions en vigueur en matière de protection des Données Personnelles.

Si vous souhaitez recevoir des renseignements supplémentaires sur notre gestion de vos Données Personnelles, vous pouvez nous adresser vos questions en nous envoyant un mail à l'adresse électronique suivante : rgpd@gilbert-online.fr.

Date de dernière mise à jour de la Politique : 20/03/2025