

Politique de protection des données

Cette Politique de Protection des Données Personnelles (la « Politique ») décrit comment Louis Vuitton Malletier SAS, société de droit français dont le siège social est situé 2 rue du Pont Neuf, 75001 Paris, France, et/ou ses sociétés affiliées (« LV ») traitent, en qualité de responsable de traitement, les données à caractère personnel (les « Données Personnelles ») de leurs clients et prospects (« Vous », « Votre », « Vos ») afin de Vous fournir la meilleure expérience client possible.

Vous pouvez obtenir le nom et l'adresse de l'entité LV responsable du traitement dans votre juridiction en cliquant [ici](#).

LV et/ou Votre entité Louis Vuitton responsable localement (« Nous », « Notre », ou « Nos ») collecte, conserve, traite, utilise et communique des Données Personnelles vous concernant lorsque Vous utilisez les sites internet et applications mobiles LV, Nos produits connectés (si et lorsque ceux-ci sont disponibles), ou lorsque Vous visitez Nos pages sur les réseaux sociaux, ou que Vous vous rendez dans l'un de Nos magasins LV dans Votre pays/région.

1. QUELLES CATEGORIES DE DONNÉES COLLECTONS-NOUS ?

LV collecte les catégories de données suivantes, pour les finalités décrites ci-après dans Notre Politique :

- a. Votre identité et Vos coordonnées (tels que nom, adresse, numéro de téléphone ou adresse e-mail), lorsque Vous décidez de les communiquer, par exemple pour créer un compte en ligne, participer à un événement, effectuer un achat ou remplir un formulaire d'information du client en magasin, effectuer un retour ou un échange, ainsi que les informations de votre pièce d'identité dans le cadre d'une livraison à domicile, ou de l'utilisation du service "click and collect" en magasin. Mais aussi pour les paiements en magasin au-delà d'un certain montant;
- b. Informations démographiques telles que Votre sexe et Votre date de naissance ;
- c. Votre image lorsque Vous visitez Nos magasins (car ils sont équipés de système de vidéosurveillance) ou Votre voix si vous appelez Notre Service client LV (car l'appel est susceptible d'être enregistré) ;
- d. Préférences et centres d'intérêt que Vous choisissez de communiquer lors de Vos échanges ou rendez-vous privilégiés avec Nos conseillers de vente (tels que Vos préférences sur Nos collections ou autres marques de luxe, Votre taille, Vos habitudes de vie, ou des informations sommaires sur Votre entourage familial) ;
- e. Informations relatives à un éventuel effet indésirable provoqué par Nos produits cosmétiques, pouvant inclure des données de santé ;
- f. Informations de paiement : par exemple les numéros de carte bancaire, de compte bancaire, les par exemple pour donner Votre avis sur un produit ;
- g. Informations relatives à Vos achats en ligne ou en boutique (catégorie de produits, quantité de produits achetés et leurs prix) ;
- h. Si Vous utilisez Nos sites Web : Des informations sur Votre navigateur, sur l'appareil avec lequel Vous visitez Nos sites Web et Votre comportement de navigation ;

- i. Si Vous utilisez Nos applications mobiles : Nous collectons Votre position GPS, avec Votre Vous l'avez téléchargée. Nous collectons également des informations sur le navigateur que Vous utilisez et Votre comportement de navigation ;
- j. Si Vous utilisez Nos produits connectés, Nous collectons des informations concernant Votre utilisation de ces produits (telles que les fonctionnalités de Notre produit que vous utilisez le plus, ou des informations sur le niveau de batterie), ainsi que des données de géolocalisation si celles-ci sont nécessaires pour Vous fournir le service que Vous avez requis ;
- k. Nous collectons également, sur des sites internet de tiers ou sur les réseaux sociaux, des informations publiées par des personnes à propos de produits ou services LV, pour les finalités décrites ci-après ;
- i. Nous collectons ces données directement auprès de Vous (lorsque Vous créez un compte sur Nos sites/applications, effectuez un achat, ou communiquez avec Nos conseillers), ou de manière passive (via l'utilisation de cookies ou traceurs de navigateur), ou indirectement auprès de tiers (s'agissant des informations concernant les produits ou services LV) ;
- m. Si Vous ne souhaitez pas soumettre de données Vous concernant alors que celles-ci sont nécessaires à l'exécution d'un contrat ou d'un service que Vous sollicitez, ou lorsqu'elles sont requises par la loi, Vous ne pourrez pas recevoir le produit ou le service demandé.

2. À QUELLES FINS UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Vos données sont utilisées pour les finalités décrites ci-après, que Nous détaillerons lors de la collecte :

- a. Mieux comprendre Vos intérêts et mieux comprendre Vos utilisations de Nos produits et services : Nous utilisons Vos données pour améliorer Notre site Web, Nos applications et Nos produits. Nous utilisons également Vos données pour personnaliser Votre expérience avec LV et adapter Nos activités marketing à vos besoins et préférences, car il est dans Notre intérêt légitime de mieux Vous servir et répondre à Vos attentes ;
- b. Traiter Vos demandes y compris Vos demandes de réparations, répondre à Vos questions, gérer Vos éventuelles réclamations : Nous utilisons Vos données, notamment pour livrer Vos commandes. Nous utilisons Vos données pour Vous transmettre les renseignements que Vous demandez, ou communiquer avec Vous à propos de Votre compte ou de Notre relation (par exemple pour recueillir Vos impressions, ou vous informer de modifications du Site ou de cette Politique ou des mises à jour de service). Dans ce cas, le traitement de Vos informations a pour finalité l'exécution du contrat conclu entre Vous et LV ;
- c. A des fins de sécurité : Nous traitons Vos données pour protéger Notre société, Nos clients, Nos sites ou Nos applications contre les risques de fraude, de vol ou tout acte répréhensible pouvant affecter Notre activité car il est de Notre intérêt légitime d'assurer la sécurité de Nos activités en ligne, comme hors ligne ;
- d. Afin de traiter d'éventuels cas d'effets indésirables provoqués par Nos produits cosmétiques, conformément à Nos obligations légales en tant que fabricant de ces produits ;

- e. Lutter contre la contrefaçon, et contre les ventes de produits LV réalisées en violation de Nos conditions générales et en violation de Notre réseau de distribution exclusif (en analysant, notamment les quantités ou la fréquence des achats réalisés), dans la mesure où la lutte contre la contrefaçon et la protection de notre réseau de distribution ressortent de notre intérêt légitime ou de notre obligation légale ;
- f. À des fins marketing : Pour Vous contacter, avec Votre consentement le cas échéant, au sujet de nouveaux produits et offres spéciales susceptibles de Vous intéresser ;
- g. À des fins d'analyse et statistiques : Nous réalisons des analyses sur l'e-réputation de Notre société ou de Nos produits, et mesurons l'efficacité de Nos campagnes ou événements en ligne et hors ligne, car il est dans Notre intérêt légitime de préserver l'image de LV et d'améliorer Nos campagnes marketing ;
- h. Autres finalités : Nous conservons un historique des transactions et autres documents commerciaux pour répondre à des exigences juridiques, administratives, aux besoins de Nos assureurs, ou à des fins d'audit.

3. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Nous ne communiquons ou partageons Vos données que dans les cas suivants :

- a. Avec les sociétés du groupe LV : Au seul personnel habilité, dont l'activité justifie un accès aux informations à des fins d'audit interne, de gestion administrative ou de facturation, mais également pour Nous assurer que Vous bénéficierez de la même qualité de service quel que soit le pays ou la région dans lequel/laquelle Vous effectuez un achat. Vous trouverez la liste de Nos sociétés LV à travers le monde [ici](#) ;
- b. Avec les prestataires de services agissant pour Notre compte : Par exemple, les prestataires techniques en charge de l'envoi de courriels pour Nous, ou hébergeant Notre site internet. Nous sommes également susceptibles de partager des informations Vous concernant avec des fournisseurs qui Nous aident à exploiter Nos sites Web ;
- c. Avec les organismes en charge de la gestion des cartes bancaires ou de tout autre moyen de paiement ;
- d. Avec Notre prestataire de services chargé de la prévention des fraudes (Riskified Ltd., établi en Israël), dans les limites nécessaires aux fins de prévention des fraudes. Vous pouvez trouver des informations sur le traitement de Vos données personnelles par Riskified Ltd dans la politique de confidentialité de Riskified Ltd, qui est disponible [ici](#) ;
- e. Avec certains partenaires commerciaux, moyennant Votre accord : Par exemple, Nous partagerons Vos données avec des tiers qui organisent un événement conjointement avec Nous ;
- f. Avec un tiers dans le cadre d'une restructuration ou d'une réorganisation d'entreprise (y compris la dissolution ou liquidation). Ce qui inclut tout transfert, cession ou vente en tout ou en partie de Notre entreprise ou de Nos actifs ;

- g. Lorsque Nous sommes légalement tenus de le faire pour se conformer à la loi applicable, pour répondre à une décision de justice, ou plus généralement pour satisfaire à toute requête d'une autorité habilitée.

4. COOKIES ET TRACEURS

Nous pouvons collecter certaines informations via des cookies, des balises Web et autres traceurs. Un cookie est un fichier texte enregistré sur le disque dur de Votre terminal, par exemple lorsque Vous visitez un site, lorsque Vous lisez un e-mail ou lorsque Vous installez une application mobile. Un cookie permet d'identifier l'appareil sur lequel il est enregistré, pendant la durée de validité du consentement, qui ne saurait excéder 13 mois.

Quels types de cookies utilisons-Nous ?

Les cookies de fonctionnement Nous permettent de faciliter Votre navigation en enregistrant Vos préférences linguistiques, Vos identifiants de connexion, le contenu de Votre panier ou Votre « wishlist ».

D'autres cookies collectent des informations relatives à votre comportement sur nos sites et applications en analysant les URLs (d'où viennent Nos visiteurs, sur quelles bannières ils ont cliquées, qui les a dirigés vers Notre site), les pages consultées, les horaires des visites. Ceci Nous permet d'améliorer Nos sites Web et applications, de mieux comprendre les produits et services que Vous préférez, et Vous offrir des communications et/ou un contenu plus personnalisé sur Notre site Web et Nos applications.

Nous utilisons également des cookies de statistiques anonymes pour mesurer l'activité des sites Web et déterminer les zones des sites les plus visitées, améliorant ainsi la visibilité de Notre contenu.

Nous utilisons des cookies pour assurer la sécurité des transactions/achats effectués en ligne grâce à l'empreinte digitale du terminal, ce qui permet d'identifier certains aspects de l'équipement utilisé pour passer une commande en ligne.

Nos sites Web ou applications peuvent contenir des cookies émanant de tiers (agences publicitaires, fournisseurs d'outils d'analyses, etc.) leur permettant de collecter des informations de navigation sur Vos appareils, notamment pour mesurer l'efficacité de Nos campagnes publicitaires sur des sites tiers. Les cookies tiers sont soumis aux politiques de confidentialité desdits tiers. Nous Vous informons par la présente des fins de ces cookies et de la façon dont Vous pouvez les gérer, dans la mesure où Nous en avons connaissance.

Nous incluons parfois, sur Notre site Web ou applications, des outils de tiers qui Vous permettent de partager des contenus de Notre Site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces autres personnes Votre consultation ou Votre opinion concernant un contenu de Notre Site. Tel est notamment le cas des boutons "Partager", "J'aime", issus de réseaux sociaux (tels que « Facebook », « Twitter » etc.).

Le réseau social fournissant un tel bouton applicatif peut Vous identifier grâce à ce bouton, même si Vous ne l'avez pas utilisé lors de Votre consultation de Notre Site. En effet, ce type de bouton applicatif permet au réseau social de suivre Votre navigation sur Notre Site, du seul fait que Votre compte au réseau social concerné soit actif sur Votre terminal (session ouverte) lors de Votre navigation sur Notre Site.

Nous n'avons aucun contrôle sur les procédés employés par ces réseaux sociaux pour collecter des informations relatives à Votre navigation sur Notre Site. Nous Vous invitons à consulter les politiques de

confidentialité de ces réseaux sociaux pour savoir à quelles fins (notamment publicitaires) ils utilisent les informations de navigation qu'ils recueillent grâce à ces boutons applicatifs. Ces politiques de confidentialité doivent notamment Vous informer sur la manière de gérer Vos préférences sur Votre compte de réseaux sociaux.

Acceptation des cookies

Sauf s'agissant des cookies de fonctionnement et de sécurité, l'enregistrement d'un cookie dans un terminal dépend des choix de l'utilisateur, que celui-ci peut exprimer et modifier librement à tout moment.

Vous pouvez paramétrer Vos cookies, soit en cliquant [ici](#), soit par le biais de Votre navigateur et ainsi accepter ou rejeter les cookies sur Votre terminal, soit de manière globale soit cookie par cookie. Le fait de modifier Vos paramètres sur Votre navigateur peut impacter Votre expérience sur le site, par exemple si Nos partenaires ne peuvent plus reconnaître la langue de Votre navigateur ou le pays/région depuis lequel/laquelle Vous Vous connectez. Nous ne pouvons être tenus responsables des conséquences résultant de l'accès réduit à Nos services comme conséquence de votre refus ou de la suppression expresse de votre part de cookies.

Comment gérer les paramètres de cookies dans Votre navigateur ?

Chaque navigateur possède son propre système de gestion des cookies, décrit dans le menu « Aide » de Votre navigateur, où Vous trouverez les informations nécessaires pour gérer Vos préférences.

<p>Pour Edge :</p> <p>Choisissez le menu « Paramètres », puis « Cookies et autorisations de site »</p> <p>Puis cliquer sur « Gérer et supprimer les cookies et les données du site »</p>	<p>Pour Mozilla Firefox :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Choisissez le menu « Outils » puis « Options ». 2. Cliquez sur l'icône « Vie privée ». 3. Repérez le menu « cookies » et sélectionnez les options qui Vous conviennent.
<p>Pour Opéra</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Choisissez le menu « Fichier » puis « Préférences » 2. Cliquez sur l'icône « Vie privée ». 3. Définissez Vos paramètres. 	<p>Pour Android</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tapez sur la Touche en haut à droite 2. Allez à « Réglages » puis « Confidentialité et sécurité » 3. Définissez Vos paramètres
<p>Pour Safari sur iOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans l'application « Réglages » choisissez « Safari » 2. Allez à « accepter les cookies » dans la rubrique « Confidentialité » <p>Définissez Vos paramètres.</p>	<p>Pour Google Chrome :</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Cliquez sur le menu Chrome de la barre d'outils du navigateur 4. Choisissez le menu « Paramètres » puis cliquez sur « Confidentialité et sécurité »

	5. Allez au paragraphe « Cookies tiers » ou « Effacer les données de navigation » ou Confidentialité des annonces », Vous pouvez définir Vos paramètres.
--	--

Si Votre terminal est utilisé par plusieurs personnes et lorsqu'un même terminal dispose de plusieurs navigateurs, Nous ne pouvons pas Nous assurer que les services et publicités censés correspondre à Votre utilisation du terminal correspondent bien à Votre propre utilisation et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal.

5. TRANSFERT DE VOS DONNEES

Les données Vous concernant que Nous avons collectées peuvent être transférées et traitées dans un pays ou une région où se trouve une entité LV afin que Vous puissiez bénéficier du meilleur service possible partout où Vous Nous rendez visite. Vous pouvez obtenir la liste des pays/régions où se situent des entités LV [ici](#).

Nous pouvons également transférer Vos informations aux prestataires de services impliqués dans la maintenance de Nos sites Web, applications ou réseaux sociaux ou de tout autre outil utilisé pour le traitement des informations sur Nos clients ou prospects pour Notre compte.

Ces destinataires peuvent être établis dans un pays ou une région tierce pour lequel il existe une décision d'adéquation de la Commission Européenne (par exemple, la Suisse ; une liste des décisions d'adéquation est disponible [ici](#)).

Cependant, certains destinataires sont situés dans des pays/régions tiers considérés comme n'offrant pas le même niveau de protection des données que le pays de l'UE dans lequel Vous avez fourni Vos informations.

Lorsque Nous transférons Vos données à des destinataires situés dans des pays/régions tiers ne bénéficiant pas du même niveau de protection des données, Nous assurons un niveau de protection adéquat aux informations transférées dans ces pays/régions tiers en concluant avec ces destinataires des accords de transfert de données basés sur les clauses contractuelles types de la Commission Européenne (telles que révisées ou remplacées par la Commission Européenne ou complétées par des mesures additionnelles lorsque cela est nécessaire), ou tout autre mécanisme de transfert valable qui pourrait être disponible à l'avenir.

6. DUREE DE CONSERVATION

Vos données ne sont conservées, dans une forme permettant de Vous identifier, que pour la durée raisonnablement nécessaire à la poursuite des finalités décrites ci-avant, ou pour la durée de conservation permise par la loi. La durée de conservation de Vos données est déterminée selon les critères suivants :

Vos données sont traitées pour les finalités décrites à l'article 2 de la présente Politique pour une durée de :

- Quatre (4) ans, en ce qui concerne les informations personnelles traitées à des fins de prévention de la fraude (voir article 2 c) ;

- Trois (3) ans à compter de la création de Votre compte, si Vous êtes un prospect (c'est-à-dire si Vous n'avez effectué aucun achat auprès de Louis Vuitton ;
- Dix (10) ans suivant Votre dernier achat, si Vous êtes client (c'est-à-dire que Vous avez acheté l'un de Nos produits ou services).

À l'exception de certains traitements spécifiques pour lesquelles la durée de conservation est plus courte : Les images collectées par Notre système de vidéosurveillance sont conservées pour la durée de conservation indiquée en magasin ; les conversations téléphoniques avec Notre Service Client sont conservées pour les durées légales de conservation applicables.

Vos données seront ensuite archivées, et pourront être utilisées dans le cadre d'une contestation, action ou d'un contentieux, pendant la durée de prescription applicable. Dans le cas d'une action en justice, les données peuvent être conservées jusqu'à épuisement des voies de recours, et seront ensuite supprimées ou archivées dans les limites permises par la loi

Vos données sont ensuite détruites ou anonymisées.

7. VOS DROITS

Vous pouvez demander l'accès aux données Vous concernant que Nous détenons. Dans ce cas, Nous Vous fournirons les informations requises par la loi sur les finalités du traitement, les catégories de données traitées, les catégories de destinataires, la durée de conservation des données, etc.

Vous pouvez également obtenir copie de toute information vous concernant que Nous détenons, dans un format compatible et structuré Vous permettant d'exercer Votre droit à la portabilité des données, pour les traitements fondés sur Votre consentement ou l'exécution d'un contrat entre LV et Vous.

Vous pouvez également fournir Vos instructions sur la manière dont Vous souhaitez que Vos données soient traitées après Votre mort.

Vous pouvez également Nous demander de corriger, modifier, ou effacer, toute information incomplète, obsolète ou inexacte.

Vous pouvez demander la suppression de Vos données si (i) celles-ci ne sont plus nécessaires pour la finalité envisagée, (ii) Vous avez retiré Votre consentement alors que le traitement en question reposait sur ce consentement, (iii) Vous Vous êtes opposé au traitement (iv) le traitement des données est illégal, (v) les informations doivent être effacées en application d'obligations légales applicable à LV. LV prendra des mesures raisonnables pour informer les autres entités du groupe LV d'un tel effacement.

Vous pouvez demander la limitation du traitement (i) si Vous contestez l'exactitude de Vos informations personnelles, ce qui permettra à LV de vérifier cette exactitude, (ii) si Vous souhaitez limiter le traitement de Vos informations plutôt que l'effacement de celles-en dépit de l'illicéité du traitement (iii) si Vous souhaitez que LV conserve Vos informations parce que Vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de Vos droits en justice (iv) le temps nécessaire à LV pour l'examen du caractère fondé de Votre demande d'opposition.

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Vous pouvez contacter Notre Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) à l'adresse e-mail personaldata@louisvuitton.com.

Lorsque le traitement de Vos données repose sur le consentement (par exemple, si Vous avez accepté de recevoir des communications commerciales), Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment, ce qui n'affectera pas la légitimité des opérations de traitement effectuées avant le retrait de Votre consentement.

Lorsque les traitements que Nous effectuons reposent sur Notre intérêt légitime, Vous pouvez Vous opposer à un tel traitement s'il s'avère que Vos intérêts ou droits et libertés fondamentales prévalent sur Nos intérêts légitimes.

Pour exercer Vos droits, Vous pouvez contacter : personaldata@louisvuitton.com.

8. PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Nous assurerons un niveau de protection adéquat de Vos Données Personnelles et veillerons à ce que des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées (y compris la sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement) soient mises en place pour protéger Vos données personnelles contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte ou altération accidentelle, divulgation ou accès non autorisés, et contre toutes les autres formes de traitement illicite.

Cependant, dans la mesure où Internet n'est pas complètement sécurisé, Nous ne pouvons garantir que Vos informations personnelles stockées ou envoyées seront totalement sécurisées. Nous Vous encourageons à faire preuve de prudence et de vigilance lorsque Vous utilisez Internet pour accéder à Nos sites Web, applications ou médias sociaux.

9. MINEURS

Nos sites Web et applications ne sont pas destinés aux enfants. Nous ne collectons pas sciemment des informations concernant des enfants sans l'accord d'un parent ou tuteur, sauf si autorisé par la loi.

Vous devez être âgés d'au moins seize ans pour Nous communiquer Vos données, et dix-huit ans pour effectuer des transactions dans Nos boutiques ou sur Nos Sites Web ou Applications. En effectuant ces transactions, Vous garantissez que Vous êtes âgés d'au moins dix-huit ans et êtes pleinement en mesure de conclure, et d'être légalement liés par de telles transactions.

Si Nous sommes informés, ou si Nous apprenons qu'un mineur Nous a soumis des informations le concernant via Nos médias ou autrement, Nous supprimerons ces informations.

10. SITES TIERS

Il est possible que des liens soient effectués par des sites ou services de tiers que Nous ne contrôlons pas et qui sont régis par leur propre politique de confidentialité. Cette Politique ne s'applique pas à ces sites tiers. Nous Vous invitons à consulter les politiques de confidentialité des sites tiers que Vous visitez pour savoir comment ils traitent Vos données personnelles.

11. MODIFICATION DE LA POLITIQUE

Notre Politique est susceptible d'être modifiée pour refléter les évolutions dans la manière dont Nous traitons les informations Vous concernant. Nous veillerons à ce que Vous soyez informés de tout changement important. Nous publierons également une mise à jour de cette Politique sur le Site.

12. NOUS CONTACTER

Si Vous souhaitez que Nous mettions à jour les informations que Nous avons sur Vous ou Vos préférences, ou si Vous avez des questions concernant la protection des informations Vous concernant, veuillez Nous contacter par e-mail à personaldata@louisvuitton.com.

Mise à jour le 19/12/2023