LA POLITIQUE DE DONNÉES PERSONNELLES LEROY MERLIN

Version Juillet 2026

La présente Politique de Données Personnelles est mise en place par la société LEROY MERLIN, agissant en tant que responsable de traitement.

Leroy Merlin est une Société anonyme à conseil d'administration, au capital social de 100 000 000,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro 384 560 942, dont le siège social est sis Rue Chanzy, 59260 LEZENNES.

Cette politique s'applique à tous les traitements de données personnelles clients (habitants) réalisés par LEROY MERLIN en magasins, sur le Site internet ou via l'application mobile.
La politique de confidentialité Marketplace est disponible ici.

Cette politique est susceptible d'évoluer et nous vous invitons à la consulter régulièrement.

QUESTIONS – CONTACT

Notre **Délégué à la Protection des Données** est là pour répondre à toutes vos demandes relatives à vos données personnelles par mail à l'adresse suivante *:* dpo@leroymerlin.fr

SOMMAIRE

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … 4

VOUS VOUS RENDEZ SUR LE SITE LEROYMERLIN.FR OU DANS L'UN DE NOS MAGASINS 4

LA CRÉATION D'UN COMPTE WEB ET/OU D'UN COMPTE CLIENT EN MAGASIN 4

LA CONNEXION ET L'AUTHENTIFICATION AU COMPTE CLIENT 5

LA GESTION DES CLIENTS EN COMPTE 6

LA GESTION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ 7

LA PARTICIPATION AUX JEUX CONCOURS 9

L'UTILISATION DE DISPOSITIFS DE VIDÉOPROTECTION EN MAGASINS 10

LE DÉPÔT DE COOKIE ET TRACEURS 10

LA GESTION DES MESURES D'AUDIENCES 10

LA GESTION DES CHATBOTS 11

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … 13

VOUS ACHETEZ UN PRODUIT OU UN SERVICE SUR LEROYMERLIN.FR OU EN MAGASIN 13

LA GESTION DES OUTILS DE CONCEPTION ET/OU DE PRISE DE RDV SUR LE SITE LEROYMERLIN.FR 13

L'ENVOI DE RELANCES DE PANIER INITIÉ ET NON FINALISÉ 13

RÉALISATION D'UN DEVIS, D'UNE COMMANDE D'UN PRODUIT OU D'UN SERVICE SUR LE WEB ET/OU EN MAGASIN ET L'ASSISTANCE AU PASSAGE D'UNE COMMANDE 14

LA GESTION DES SERVICES DE POSE 15

LE RACHAT DE VOS PRODUITS D'OCCASION 15

LA GESTION DE LA LIVRAISON 16

LA GESTION DES SERVICES DE LOCATION (VÉHICULE, MATÉRIEL) 17

LA MISE EN RELATION AVEC NOS PARTENAIRES DE SERVICES POUR LA RÉALISATION DE VOS TRAVAUX DE POSES OU DE DÉPANNAGES 18

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT ET DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE 18

LA GESTION DES RAPPELS PRODUIT 19

LA GESTION DES CAMPAGNES TRANSACTIONNELLES 20

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … 22

VOUS EFFECTUEZ UN PAIEMENT SUR LEROYMERLIN.FR OU EN MAGASIN 22

LA GESTION DES PAIEMENTS ET REMBOURSEMENTS 22

LE DISPOSITIF DE PRÉVENTION CONTRE LES IMPAYÉS PAR CHÈQUE 22

LES DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE 23

LA GESTION DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT 24

L'ÉDITION DE FACTURES 25

LA GESTION DES TICKETS DE CAISSE DÉMATÉRIALISÉS POUR LES ACHATS EN MAGASIN 26

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … 27

VOUS PARTICIPEZ À L'AMÉLIORATION DE NOS PRODUITS ET SERVICES 27

GESTION DES ENQUÊTES SATISFACTION ET AVIS PRODUITS 27

GESTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS, AMBASSADEUR CRÉANT DU CONTENU POUR LEROY MERLIN 28

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … 30

VOUS RECEVEZ DES OFFRES COMMERCIALES ET PERSONNALISÉES 30
ENVOI DE CAMPAGNES MARKETING 30
CONNAISSANCE CLIENT 31
LA GESTION D'AUDIENCES PERSONNALISÉES 32
GESTION DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE 33
L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … 35
VOUS SOUHAITEZ VOUS FAIRE ACCOMPAGNER PAR LA FONDATION LEROY MERLIN 35
FONDATION LEROY MERLIN 35
LES MODALITÉS DE TRANSFERTS DE DONNÉES À DES DESTINATAIRES 36
LES SOUS-TRAITANTS 36
LES PARTENAIRES 36
LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES 37
TRANSFERT DES DONNÉES 37
VOS DROITS 37
ANNEXE 1 : L'ALLIANCE VALIUZ 39

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … VOUS VOUS RENDEZ SUR LE SITE LEROYMERLIN.FR OU DANS L'UN DE NOS MAGASINS

LA CRÉATION D'UN COMPTE WEB ET/OU D'UN COMPTE CLIENT EN MAGASIN

➔ **Bases légales :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin lorsque vous effectuez un achat ou demandez un devis
- Votre consentement lorsque vous créez votre compte web par exemple

➔ **Nous pouvons collecter :**

Pour les clients particuliers :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom.
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email.
Les informations sur votre logement : Date d'emménagement, catégorie de l'habitat (actuel, futur, secondaire), type d'habitat (maison, appartement), statut (locataire, propriétaire, occupant à titre gratuit), présence d'un jardin, d'une terrasse ou d'un balcon.
Les informations sur vos projets
Les informations sur votre compte utilisateur : n° client, login et mot de passe du compte (chiffré en base données) .
Votre magasin favori

Pour les clients professionnels :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom
Les données relatives à votre société : Pays, Raison sociale, entité juridique, siret, code APE, secteur d'activité, date de cessation d'activité
Vos coordonnées professionnelles : Numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle, adresses postales de votre entreprise (principale, secondaire, livraison, facturation, pose-chantier)
Les informations sur vos projets
Les informations sur votre compte utilisateur : n° client, login et mot de passe du compte.
Votre magasin favori

Vous pouvez sauvegarder les coordonnées de votre carte de paiement afin de faciliter vos futurs achats sur notre site internet. Ces informations ne sont pas stockées par Leroy Merlin mais par nos partenaires de paiement.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, le service marketing, le service informatique, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.
Les données personnelles sont transmises à l'alliance Valiuz sauf si vous vous y êtes opposés. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter **l'annexe 1**.

LA CONNEXION ET L'AUTHENTIFICATION AU COMPTE CLIENT

Afin d'assurer la sécurité de votre compte et de vos données personnelles, Leroy Merlin a mis en place un système d'authentification multifacteur ainsi qu'un dispositif d'enregistrement de vos appareils.
Ces mesures nous permettent d'identifier et de prévenir toute tentative de connexion inhabituelle et risque d'usurpation de compte.

➔ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin à assurer l'authentification de ses clients et la sécurité des comptes.

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : Nom, prénom, adresse email.
Les données relatives à votre navigation : date et heure de connexion.
Des données relatives à vos appareils : le type d'appareil utilisé, adresse IP, localisation de l'appareil (ville, pays).

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 180 jours à partir du déclenchement de l'authentification multifacteurs.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes cybersécurité.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement et la maintenance.

LA GESTION DES CLIENTS EN COMPTE

➔ **Bases légales :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin.

Les clients en compte peuvent selon les cas :

- Obtenir des comptes débiteurs
- Effectuer des prépaiements (paiement en avance)

➔ **Nous collectons :**

Pour les clients en compte particuliers :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, carte nationale d'identité du dirigeant et des personnes habilitées, numéro de fidélité
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile, date d'emménagement
Des données relatives au compte : Contrat, magasin de rattachement, montant accordé

Pour les clients en compte professionnels :

Les données qui permettent d'identifier le représentant légal et les personnes habilitées à effectuer des achats : civilité, nom, prénom, pièces d'identité
Vos coordonnées professionnelles : Numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle, adresse postale de l'entreprise
Les données relatives à la société : Raison sociale, entité juridique, siret, TVA intracommunautaire
Des données relatives au compte : Contrat, magasin de rattachement, montant accordé

Ces données peuvent également être utilisées en cas d'impayés afin de faciliter le recouvrement.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

La carte d'identité est supprimée à la radiation de l'habilitation par le client en compte professionnel.

Pour répondre à nos obligations légales (garanties, informations comptables, rappel produit), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, les services paiement, comptabilité et finance, le service informatique, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement et la maintenance.

LA GESTION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

➔ **Bases légales :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin

➔ **Nous pouvons collecter :**

Pour les clients particuliers :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro de fidélité
Les données qui permettent d'identifier le cotitulaire de la carte : civilité, nom, prénom, numéro de fidélité, adresse email
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Les informations relatives à vos achats : Historique de commandes, bon d'achats, gain de points, tickets de caisse, factures
Les informations sur votre logement : Type d'habitat (maison, appartement), statut (locataire, propriétaire), présence d'un jardin.
Votre magasin favori

Pour les clients professionnels :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro de fidélité
Les données relatives à votre société : Raison sociale, entité juridique, siret
Vos coordonnées professionnelles : Numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle, adresse

postale de votre entreprise
Les informations relatives à vos achats : Historique de commande, bon d'achats, gain de points, tickets de caisse, factures
Votre magasin favori

Pour les clients collaborateurs :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro de fidélité
Les données qui permettent d'identifier le cotitulaire de la carte : civilité, nom, prénom, numéro de fidélité, adresse email
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Les informations relatives à vos achats : Historique de commandes, bon d'achats, gain de points, tickets de caisse, factures
Les informations sur votre logement : Type d'habitat (maison, appartement), statut (locataire, propriétaire), présence d'un jardin.
Les informations relatives à vos moyens de paiement.
Votre magasin favori.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Au bout de 12 (douze) mois d'inactivité, les points sont remis à 0 (zéro).

Vous pouvez à tout moment quitter le programme de fidélité en autonomie sur votre compte client.

Pour répondre à nos obligations légales (garanties, informations comptables, rappel produit), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, le service marketing, le service informatique, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement et la maintenance.
Les données personnelles sont transmises à l'alliance Valiuz sauf si vous vous y êtes opposés. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter l'annexe 1.
Pour les clients collaborateurs et dans le cadre des contrôles destinés à détecter les fraudes et abus, vos données peuvent être transmises aux entreprises du Groupe Adeo dont fait partie Leroy Merlin.
Vos données sont transmises à la compagnie d'assurance Allianz qui gère les garanties proposées aux adhérents au programme fidélité.

LA PARTICIPATION AUX JEUX CONCOURS

→ **Base légale :**

- Votre consentement à participer à nos jeux concours.

→ **Nous collectons :**

Pour les clients particuliers :

Les données qui permettent de vous identifier : Civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile

Pour les clients professionnels :

Les données qui permettent de vous identifier : Civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité
Les données relatives à votre société : Raison sociale, entité juridique, siret
Vos coordonnées professionnelles : Numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle, adresse postale de votre entreprise

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le règlement du jeu concours concerné.

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

→ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service marketing, le service communication, les équipes en magasin
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la mise en place de nos jeux et la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

L'UTILISATION DE DISPOSITIFS DE VIDÉOPROTECTION EN MAGASINS

Afin de garantir votre sécurité et la protection de nos biens, nous équipons nos magasins de caméras de vidéoprotection.

➔ **Bases légales :**

- Notre intérêt légitime à assurer votre sécurité et protéger nos biens.

➔ **Durée de conservation :**

Les images sont conservées pendant une durée de 30 jours maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les personnes habilitées de Leroy Merlin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour nos dispositifs de vidéoprotection et leur maintenance. Par ailleurs, en cas d'incident le justifiant, les images peuvent être visionnées par les autorités compétentes.

LE DÉPÔT DE COOKIE ET TRACEURS

➔ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy merlin pour les cookies essentiels au fonctionnement du site
- Votre consentement pour les cookies de mesure d'audience, de personnalisation et de publicités ciblées

Leroy Merlin utilise des cookies sur son site. Il s'agit de petits fichiers enregistrés sur l'ordinateur qui permettent par exemple de vous identifier, de mémoriser vos consultations, ou encore de mesurer les statistiques d'audience du site.

Pour plus d'informations sur la gestion des cookies, consultez notre politique de gestion des cookies.

LA GESTION DES MESURES D'AUDIENCES

➔ **Bases légales :**

- Votre consentement aux cookies.

→ Nous collectons :

Vos données de navigation sur le site Leroy Merlin

→ Durées de conservation :

Vos données personnelles sont conservées pendant 24 mois (si vous y avez consenti).
Votre consentement est demandé tous les 6 mois.

→ Destinataires de vos données :

En interne : Les services internes de Leroy Merlin : le service informatique, le service marketing
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou le suivi de l'audience sur notre site.

LA GESTION DES CHATBOTS

Le site Leroy Merlin met à disposition deux chatbots.
> Le **chatbot Léonin** permettant de répondre aux interrogations des internautes concernant les stocks de produits, le suivi de commande, le retrait de commande, les remboursement, le programme de fidélité, les informations magasin, recommandation de produits
> Un **chatbot** permettant d'avoir des informations sur un produit. Ce chatbot utilise un dispositif d'intelligence artificielle afin d'avoir une réponse immédiate à une question simple.

Les chatbots mis à disposition des internautes naviguant sur le site leroymerlin.fr sont alimentés par des systèmes d'intelligence artificielle conçus pour vous guider, vous orienter vers les bonnes ressources et optimiser votre expérience.

→ Bases légales :

- Votre consentement aux cookies pour l'utilisation du chat
- L'intérêt légitime de Leroy Merlin de proposer des chatbots à ses clients pour leur apporter des informations sur les produits et faciliter la réponse à leurs questions

→ Nous collectons :

Les données qui permettent de pouvoir répondre à votre demande : n° de commande, n° de compte du client, code postal
Vos données de conversations avec les chatbots

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 1 mois avant d'être anonymisées.

→ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services internes de Leroy Merlin : le service vente, le service web, les équipes e.commerce, les équipes relation client

En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou la mise à disposition de la solution de chat sur notre site.

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … VOUS ACHETEZ UN PRODUIT OU UN SERVICE SUR LEROYMERLIN.FR OU EN MAGASIN

LA GESTION DES OUTILS DE CONCEPTION ET/OU DE PRISE DE RDV SUR LE SITE LEROYMERLIN.FR

→ **Base légale :**

- Votre consentement.

Vous pouvez utiliser nos outils de conception de prise de rendez-vous et d'estimation de prix sur notre site internet, en magasin ou sur l'application mobile.

→ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : numéro client
Les informations relatives à vos simulations et vos rendez-vous

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 18 mois.

→ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, le service informatique, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

L'ENVOI DE RELANCES DE PANIER INITIÉ ET NON FINALISÉ

→ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin de recontacter ses clients qui n'ont pas finalisé leurs achats.

→ **Nous utilisons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro client, données de navigation (sous réserve du consentement de l'utilisateur).

Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email.
Les informations relatives aux articles placés dans votre panier.

➔ **Durées de conservation :**

Les données relatives à l'historique de votre panier sont conservées 6 mois.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service marketing, les services vente, le service informatique.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour effectuer les relances paniers par téléphone ou par SMS, pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou l'envoi d'emails.

RÉALISATION D'UN DEVIS, D'UNE COMMANDE D'UN PRODUIT OU D'UN SERVICE SUR LE WEB ET/OU EN MAGASIN ET L'ASSISTANCE AU PASSAGE D'UNE COMMANDE

➔ **Bases légales :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin

Vos données personnelles sont collectées dans le cadre de la réalisation de vos devis, commandes et achats en magasin ou sur le web.

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Les informations relatives à vos achats : Devis, historique de commande

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Pour répondre à nos obligations légales (garanties, informations comptables, rappel produit), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les personnes habilitées des services internes et les équipes en magasin
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour l'assistance téléphonique et la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

En cas d'achat sur la Marketplace Leroy Merlin : rendez-vous ici.

LA GESTION DES SERVICES DE POSE

➔ **Bases légales :**

- Le contrat de pose qui vous lie à Leroy Merlin.

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom.
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile et/ou adresse du chantier
Les informations nécessaires pour effectuer la pose : Services et achats envisagés ou effectués, relevés techniques, plans, etc.

➔ **Durées de conservation :**

Pour répondre à nos obligations légales (garanties, informations comptables, rappel produit), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, les équipes services, le service informatique, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation des prestations de pose et de certaines prestations comme l'hébergement.

[UNIQUEMENT POUR LE MAGASIN LEROY MERLIN DE BLOIS].

LE RACHAT DE VOS PRODUITS D'OCCASION

Dans le cadre du rachat de produits d'occasion, nous avons l'obligation légale de tenir un registre lié aux achats-vente des produits d'occasion. Ce registre est tenu par un partenaire.

➔ **Base légale :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin pour le rachat de vos produits
- L'obligation légale de Leroy Merlin de tenir un registre lié aux achats-vente de produits d'occasion

→ **Nous collectons :**

Les informations qui permettent de vous identifier : nom, prénom, Pour le registre : les informations contenues sur votre carte nationale d'identité ou autre document d'identité présenté en magasin (passeport, titre de séjour, etc.).
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale du domicile.
Les informations concernant votre produit

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 3 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Les informations contenues dans le registre des achats-vente sont conservées pendant 10 ans.

→ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes impacts positifs, les équipes informatiques, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la mise en place du site internet (https://occasion.leroymerlin.fr), la tenue de notre registre lié aux achats-vente et la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

LA GESTION DE LA LIVRAISON

→ **Base légale :**

Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin pour la réalisation de la prestation de livraison

→ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Les informations relatives à vos achats : Historique de commande

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, le service livraison, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des partenaires pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou les livraisons

LA GESTION DES SERVICES DE LOCATION (VÉHICULE, MATÉRIEL)

➔ **Base légale :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin pour la réalisation de la prestation de location.

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro de fidélité.
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale du domicile.
Vos pièces justificatives : permis de conduire, carte d'identité.
Les informations relatives à votre location : Matériel ou véhicule loué.

Dans le cadre des locations de véhicule, ces données peuvent également être utilisées aux fins de gestion des contraventions.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 3 ans après votre location.

Pour répondre à nos obligations légales (gestion des contraventions, informations comptables), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, les équipes services, les équipes en magasin
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme par exemple l'hébergement ou la signature électronique. Vos données peuvent être transférées à notre partenaire en cas de location de matériel hors parc.
Vos données personnelles peuvent être transmises aux autorités compétentes en cas de contravention.

LA MISE EN RELATION AVEC NOS PARTENAIRES DE SERVICES POUR LA RÉALISATION DE VOS TRAVAUX DE POSES OU DE DÉPANNAGES

→ **Base légale :**

- Votre consentement.

→ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client.
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale du domicile.
Des informations sur votre logement : propriété domiciliaire (propriétaire ou locataire de votre domicile)
Des informations sur votre projet

Ces données nous permettent, avec votre consentement, de vous mettre en relation avec nos partenaires pour la réalisation des prestations que vous souhaitez.

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

→ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service client, les équipes services, le service informatique, les équipes en magasin
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme par exemple l'hébergement.
Si vous y avez consenti, nous transmettons les données à nos partenaires afin de vous mettre en relation avec eux.

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Vous pouvez contacter le service client si vous avez des questions, des réclamations ou dans le cadre du service après vente.
Vous pouvez également contacter l'assistance technique de Leroy Merlin pour obtenir des conseils sur l'utilisation de nos produits.

Afin de vous offrir une réponse rapide et de qualité, notre service client utilise des outils d'Intelligence Artificielle (IA) pour qualifier vos demandes, assister nos conseillers dans leurs réponses ou prendre en charge certains appels téléphoniques de manière autonome.

➔ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy merlin de gérer les demandes et réclamations de ses clients
- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin en cas de déclenchement du service après vente

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité, pièce d'identité
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Les informations relatives à votre achat
Les informations relatives à votre demande : date de la demande, objet de la demande, enregistrement de l'appel

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Si vous appelez le service client, votre appel téléphonique est susceptible d'être enregistré. Vous pouvez vous y opposer en début d'appel. L'enregistrement est conservé pendant 90 jours.

Si votre pièce d'identité est demandée, elle n'est pas conservée.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services internes de Leroy Merlin : le service client, les équipes en magasin.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour le traitement de certaines de vos demandes et pour certaines prestations comme par exemple l'hébergement.

LA GESTION DES RAPPELS PRODUIT

Leroy Merlin peut être amené à vous contacter par téléphone et/ou email si vous avez acheté un produit faisant l'objet d'une campagne de rappel.

➔ **Base légale :**

- Obligation légale à laquelle Leroy Merlin est soumis (Article L423-3 du Code de la Consommation)

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro de fidélité.
Vos coordonnées : adresse email, numéro de téléphone, adresse postale du domicile.
Votre historique d'achats.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans à compter du rappel.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes qualité produits.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

LA GESTION DES CAMPAGNES TRANSACTIONNELLES

Leroy Merlin peut vous envoyer des emails ou des SMS afin de vous informer sur l'état de vos commandes et achats, de votre livraison ou encore quand vos avantages fidélités sont disponibles.

➔ **Base légale :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin de tenir informé ses clients sur leurs commandes, achats, obtention d'avantages

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro de fidélité.

Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email
Les informations relatives à vos achats : devis, historique de commande, location, bons d'achats, gain de points

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les services informatiques, les équipes services, les équipes marketing
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme par exemple l'hébergement ou l'envoi d'emails ou de SMS.

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … VOUS EFFECTUEZ UN PAIEMENT SUR LEROYMERLIN.FR OU EN MAGASIN

LA GESTION DES PAIEMENTS ET REMBOURSEMENTS

→ **Bases légales :**

- Le contrat qui vous lie à Leroy Merlin pour l'achat de votre produit ou service

→ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité
Les informations relatives à vos achats : historique de commande
Les informations relatives à vos moyens de paiement

Les paiements sont réalisés via les services de nos prestataires de service paiement.

→ **Durées de conservation :**

Nous ne conservons pas les informations relatives à vos données bancaires qui sont gérées par les prestataires de service de paiement.
Les informations relatives à vos commandes sont conservées pendant 5 ans à compter du dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Pour répondre à nos obligations légales (garanties, informations comptables), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

→ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes comptabilité, les équipes paiement, les équipes informatiques
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement. Nous avons recours à des prestataires de paiement pour la gestion des paiements.

LE DISPOSITIF DE PRÉVENTION CONTRE LES IMPAYÉS PAR CHÈQUE

Lors de paiement par chèque, nous procédons à leur vérification afin de s'assurer qu'ils ne sont pas frauduleux avant de les accepter. Pour cela nous utilisons les services de notre partenaire Score & Secure Payment. En aucun cas Leroy Merlin n'a accès aux motifs de refus des chèques.

➔ **Base légale :**

- Intérêt légitime impérieux de Leroy Merlin de lutter contre la fraude.

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro de fidélité.
Vos coordonnées personnelles : adresse email, numéro de téléphone, adresse postale du domicile.
Votre historique d'achats.

➔ **Durées de conservation :**

Leroy Merlin ne conserve aucune donnée.

Si vous souhaitez connaître les raisons d'un éventuel refus, vous pouvez contacter SSP par mail : dpo@sspayment.com ou par voie postale : Score & Secure Payment - Données personnelles, 25 rue Louis Le Grand, 75002 PARIS.

LES DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Nous utilisons des dispositifs de prévention de la fraude notamment afin de lutter contre les fraudes aux paiement sur le web, les vols aux caisses automatiques, l'ouverture frauduleuse de profils de clients en compte ou encore les fraudes aux retours.

➔ **Base légale :**

- L'intérêt légitime et impérieux de Leroy Merlin à lutter contre la fraude.

➔ **Nous utilisons :**

Les données qui permettent de vous identifier : Civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité, pièces d'identité
Vos coordonnées : adresse postale, numéro de téléphone, adresse email.
Les informations relatives à vos achats : Historique de commande et de retour, tickets de caisse, factures
Les informations relatives à vos moyens de paiement

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 2 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Les pièces d'identité sont conservées pendant 30 jours.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : Les équipes Paiement, les équipes informatiques
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

Pour les clients collaborateurs, les données relatives à la fraude et aux abus peuvent être transmises aux entreprises du groupe Adeo dont fait partie Leroy Merlin.

LA GESTION DES SOLUTIONS DE FINANCEMENT

➔ **Bases légales :**

- Le contrat qui vous lie à Oney Bank

Vous pouvez recourir aux services de financement de Oney Banque. Dans un tel cas, Leroy Merlin agit en qualité d'intermédiaire en opération de banque et services de paiement (IOBSP).
Les financements peuvent vous être proposés en ligne ou en magasin.

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client, numéro de fidélité
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Les pièces justificatives nécessaires pour le financement : RIB, justificatif de domicile, pièce d'identité, etc.
Les informations relatives au financement souhaité

Si vous voulez plus d'information sur l'utilisation de vos données par ONEY BANK , vous pouvez consulter le lien suivant :
https://www.oney.fr/site/b/informations-legales/protection-des-donnees.html

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes paiements et les équipes en magasin

L'ÉDITION DE FACTURES

→ **Bases légales :**

- Pour les clients particuliers : le contrat qui vous lie à Leroy Merlin
- Pour les clients professionnels : l'obligation légale de Leroy Merlin en application de l'article L. 441-9 du Code de commerce

Vos factures peuvent être éditées en autonomie depuis votre espace client ou en magasin depuis les bornes ou avec un conseiller.

→ **Nous collectons :**

Pour les clients particuliers :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom
Vos coordonnées : adresse email, numéro de téléphone, adresse postale de facturation.
Les informations relatives à vos achats : Historique de commande

Pour les clients professionnels :

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom
Les données relatives à votre société : Dénomination sociale, SIREN, forme juridique, capital social, numéro RCS ou d'immatriculation
Vos coordonnées professionnels : adresse postale (du siège social et de facturation si différente), numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle
Les informations relatives à vos achats : Historique de commande

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

Pour répondre à nos obligations légales (garanties, informations comptables, rappel produit), certaines informations peuvent être conservées plus longtemps dans un délai de 10 ans maximum.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : le service paiement, le service comptabilité, le service fiscalité, le service client, les équipes en magasin
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

LA GESTION DES TICKETS DE CAISSE DÉMATÉRIALISÉS POUR LES ACHATS EN MAGASIN

Lors de votre passage en caisse vous pouvez choisir d'imprimer votre ticket de caisse ou de le récupérer sous format dématérialisé.

Si vous disposez d'un compte client web, il sera accessible sur votre espace client et vous recevrez un mail d'information.
Vous pourrez également choisir vos préférences pour l'émission de vos tickets de caisse et le changer à tout moment depuis votre espace client : onglet gestion du compte > Stop papier

Si vous n'en disposez pas, vous recevrez directement votre ticket de caisse par mail.

➔ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin de :
  > proposer d'autres solutions de réception des tickets de caisse et de ne plus imprimer systématiquement les tickets de caisse en magasin.
  > de conserver les préférences des clients relatives à la dématérialisation des tickets de caisse

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : numéro client
Vos coordonnées : adresse email
Les informations relatives à vos achats : Achats effectués

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans à compter de votre achat.
Si vous êtes un client identifié, votre adresse mail n'est pas utilisée à d'autres fins que l'envoi de votre ticket de caisse dématérialisé. Si vous n'êtes pas un client identifié, votre adresse mail n'est pas conservée.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les services paiements, le service informatique, les équipes en magasin
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou l'envoi du mail du ticket dématérialisé.

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … VOUS PARTICIPEZ À L'AMÉLIORATION DE NOS PRODUITS ET SERVICES

GESTION DES ENQUÊTES SATISFACTION ET AVIS PRODUITS

→ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin de connaître la satisfaction de ses clients aux fins d'amélioration de ses services et de ses produits

→ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : civilité, nom, prénom, numéro client
Vos coordonnées : numéro de téléphone, adresse email, adresse postale de votre domicile
Des données relatives à votre situation personnelle : tranche d'âge, composition du foyer, tranche de revenus du foyer, niveau de bricolage, fréquence de venue en magasin
Des informations sur votre logement : type d'habitation, statut d'habitation
Des informations relatives à l'avis du client

Vous pouvez à tout moment vous opposer à recevoir de nouvelles sollicitations pour répondre à des avis produits ou des enquêtes de satisfaction en cliquant sur le bouton s'opposer dans le message reçu ou dans l'onglet gestion de vos préférences de votre espace client.

A la suite de vos réponses, vous êtes susceptibles d'être contactés par nos services par email ou par téléphone.

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes en charge de l'expérience client, le service client, le service qualité.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou l'envoi des emails.

GESTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS, AMBASSADEUR CRÉANT DU CONTENU POUR LEROY MERLIN

Vous pouvez être :

- membre de la communauté afin d'échanger sur vos projets
- membre de la communauté maker faire
- ambassadeur Leroy Merlin en créant des vidéos promotionnelles sur des produits que vous aurez reçu
- membre du club testeur

➔ **Bases légales :**

- Votre consentement

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro client,
Les données relatives à votre compte : pseudonyme, photographie
Vos coordonnées : adresse email, numéro de téléphone, adresse postale du domicile.
Votre historique d'achats.
Des informations relatives à vos projets : description, photographie.
Des informations relatives à votre logement.
Des informations relatives à votre niveau de bricolage.
La vidéo promotionnelle réalisée.
Vos réseaux sociaux.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 3 ans après votre dernier contact. Il peut par exemple s'agir de votre dernière connexion, de votre dernière publication au sein de la communauté ou de votre dernière vidéo promotionnelle, etc.

➔ **Destinataires de vos données :**

*_En interne_ : Les services de Leroy Merlin : le service qualité, le service communication
*_En externe_ : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement. Pour les membres de la communauté maker Fair, vos données sont accessibles à la société Make Community LLC, située aux Etats-Unis, responsable de la gestion de la Make community. Pour plus d'informations : https://make.co/terms-and-privacy-policy/#privacy-policy.

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … VOUS RECEVEZ DES OFFRES COMMERCIALES ET PERSONNALISÉES

ENVOI DE CAMPAGNES MARKETING

Il s'agit des communications (SMS, email, courrier postal) qui vous sont envoyées afin de promouvoir les produits et services proposés par Leroy Merlin.

→ **Bases légales :**

- Pour les clients particuliers : votre consentement
- Pour les clients professionnels : l'intérêt légitime de Leroy Merlin de tenir informer les professionnels de ses actualités.

→ **Nous utilisons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro client.
Vos coordonnées : adresse email, numéro de téléphone, adresse postale du domicile.
Les informations sur votre logement : date d'emménagement, catégorie de l'habitat (actuel, futur, secondaire), type d'habitat (maison, appartement), statut (locataire, propriétaire, occupant à titre gratuit), présence d'un jardin, d'une terrasse ou d'un balcon.
Les informations relatives à vos achats : historique de commande
Les informations relatives à votre programme de fidélité : points obtenus, bon d'achat
Lors de l'utilisation des "pixels" dans nos e-mails nous collectons : la confirmation de réception, l'ouverture du message, les liens sur lesquels vous avez cliqué (ainsi que la date et l'heure de ces intéractions)

Vous pouvez à tout moment vous opposer à recevoir de nouvelles campagnes en cliquant sur le bouton s'opposer dans le message reçu ou dans l'onglet gestion de vos préférences de votre espace client.

Afin de mesurer l'intérêt que vous portez à nos communications, nous utilisons des indicateurs de lecture appelés "pixels". Nous utilisons ces technologies de suivi ("pixels") dans nos communications marketing afin de :
Personnaliser les contenus qui vous sont adressés en fonction de vos centres d'intérêt ;
Mesurer la performance de nos campagnes (par exemple, savoir si un e-mail a été ouvert ou si certains liens ont été consultés) ;

Adapter la fréquence de nos communications, notamment en adaptant les sollicitations adressées.

Pour notre base de clients existants, nous avons mis en place une campagne d'information spécifique vous permettant de vous opposer à ce suivi. Si vous n'avez pas manifesté votre opposition, nous considérons que vous acceptez le maintien des "pixels" de suivi dans vos e-mails.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

➔ **Destinataires de vos données :**

*En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes marketing
*En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

CONNAISSANCE CLIENT

➔ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin d'améliorer la connaissance de ses clients et de personnaliser l'expérience des clients

Leroy Merlin réalise des traitements de connaissance clients pour déduire vos préférences et mieux comprendre vos habitudes d'achat afin d'adapter les communications et personnaliser l'expérience.

Il peut par exemple s'agir :

- de définir des groupes en identifiant des caractéristiques sur votre foyer et vos appétences. Ces informations peuvent être définies par Leroy Merlin en analysant vos achats par exemple ou être fournies par notre partenaire Valiuz (plus d'informations en annexe).
- d'enrichissements de données des clients. Par exemple avec l'ajout d'informations relatives à la performance énergétique de leurs logements via les données DPE mises à disposition en open data par l'ADEME.

- via nos partenaires : comme par exemple pour les clients particuliers l'ajout d'informations sur la performance énergétique de votre logement et pour les clients professionnels l'ajout de votre SIRET.

Vous pouvez à tout moment vous opposer aux traitements de connaissances clients dans l'onglet gestion de vos préférences de votre espace client ou via l'adresse email DPO..

➔ **Nous utilisons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, sexe, numéro client, numéro de fidélité, code postal
Vos coordonnées : adresse email, numéro de téléphone, adresse postale du domicile
Les informations relatives à vos achats : achats effectués
Les informations relatives à votre programme de fidélité : points obtenus, bon d'achat
Les informations sur votre logement : données récupérées sur l'habitat (par exemple via les DPE mis à disposition en open data par l'ADEME, ou directement auprès de vous) : propriété domiciliaire, présence de jardin, terrasse ou balcon, type de logement, descriptif du logement
Les affinités et comportements de consommation calculés sur votre profil : intérêt envers les produits des marques distributeur, détection de clients professionnels, appétence au prochain achat du client, détection des projets, déménagement, tranche d'âge, intérêt envers les produits bio, intérêt envers les gammes de produits, moments de passage préférés en magasins….

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

➔ **Destinataires de vos données :**

*_En interne_ : Les services de Leroy Merlin : le service marketing
*_En externe_ : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement.

LEROY MERLIN peut utiliser dans ce cadre les services de son partenaire VALIUZ. Plus d'informations en Annexe 1.

LA GESTION DES AUDIENCES PERSONNALISÉES

Leroy Merlin utilise les fonctionnalités proposées par les solutions du marché comme les réseaux sociaux ou encore Google pour construire et activer des audiences personnalisées ; ces audiences personnalisées sont utilisées pour mesurer les performances de nos publicités digitales sur les ventes en magasin, et optimiser nos investissements publicitaires.

→ **Bases légales :**

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin d'analyser l'efficacité de ses campagnes de publicité digitales

Vous pouvez à tout moment vous opposer aux traitements d'audience personnalisé en contactant le DPO.

→ **Nous utilisons :**

Vos coordonnées personnels pseudonymisés : numéro de téléphone pseudonymisé, adresse email pseudonymisée	
Les informations relatives à vos achats : Historique de commande	

→ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin. Il peut par exemple s'agir de votre dernier achat, commande ou de votre dernière connexion à votre compte web.

→ **Destinataires de vos données :**

**En interne* : Les services de Leroy Merlin : le service marketing
**En externe* : Vos données sont transmises aux réseaux sociaux et à Google qui agissent en tant que sous-traitants. Ils ne pourront réutiliser les données que de manière anonymisées.

LA GESTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Vous pouvez recevoir des appels téléphoniques de démarchage ou à la suite de votre demande (devis, relance panier, simulation, etc.)

→ **Bases légales :**

Selon les cas :

- L'intérêt légitime de Leroy Merlin de proposer à ses clients ses services ou de l'assistance par téléphone.
- Votre consentement

➔ **Nous collectons :**

Les données qui permettent de vous identifier : nom, prénom, numéro client
Vos coordonnées : numéro de téléphone
Les informations relatives à vos devis, simulation et panier en cours : Paniers en cours sur le site, devis en cours de validité, simulation effectuée via nos outils de simulation

Vous pouvez à tout moment revenir sur votre consentement ou vous opposer à recevoir de nouvelles sollicitations téléphoniques directement par téléphone, via l'onglet « Gestion de vos préférences » de votre espace client ou en contactant le DPO..
Vous pouvez également vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

➔ **Durées de conservation :**

Vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans après votre dernier contact avec Leroy Merlin.

➔ **Destinataires de vos données :**

En interne : Les services de Leroy Merlin : les équipes en charge de l'expérience client, le service client, les équipes qualité.
En externe : Nous avons recours à des sous-traitants pour la réalisation de certaines prestations comme l'hébergement ou l'envoi des emails.

L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PAR LEROY MERLIN LORSQUE … VOUS SOUHAITEZ VOUS FAIRE ACCOMPAGNER PAR LA FONDATION LEROY MERLIN

FONDATION LEROY MERLIN

Pour plus d'informations sur le traitement de données réalisé, vous pouvez consulter la politique dédiée ici.

LES MODALITÉS DE TRANSFERTS DE DONNÉES À DES DESTINATAIRES

Nous vous avons indiqué précédemment, pour chacun des traitements que nous réalisons, les destinataires de vos données. Il est également à savoir que :

- Certains services de Leroy Merlin pourront également avoir accès à vos données en cas de contentieux comme par exemple les équipes juridiques ou DPO.
- Dans tous les cas, nous pouvons être amenés à transmettre vos données aux autorités compétentes sur réquisition ou demande officielle.

LES SOUS-TRAITANTS

Les sous-traitants traitent les données pour le compte de Leroy Merlin pour réaliser les services proposés. Leroy Merlin reste responsable de l'usage de vos données par les sous-traitants. Ils n'agissent que sur instruction de Leroy Merlin. Nous nous assurons qu'ils respectent toutes les normes en vigueur en matière de protection de vos données.

Voici quelques uns des sous-traitants avec qui nous travaillons (liste non exhaustive) :

- Des sous-traitants informatiques et techniques (hébergement des données)
- Des sous-traitants en charge de la relation client (call center, assistance au passage de commande, enquête satisfaction)
- Des sous-traitants pour nos campagnes de communication et marketing (envoi des communications, jeux concours, communauté)

LES PARTENAIRES

Les partenaires sont des entités à qui Leroy Merlin transfère des données et qui les traitent pour leur propre compte.

Leroy Merlin ne transfère vos données à des partenaires que si vous y avez préalablement consenti.

Nous transférons vos données à des partenaires afin de vous permettre d'entrer en relation avec eux pour la réalisation de certaines prestations (dépannage, pose) ou encore pour le paiement de vos commandes.

LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

Leroy Merlin s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, notamment empêcher qu'elles soient altérées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Nous vous recommandons de changer régulièrement de mot de passe.

TRANSFERT DES DONNÉES

Vos données personnelles sont hébergées en priorité dans l'Union Européenne.

Par exception, certaines de vos données sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union européenne. Cela peut notamment s'expliquer par la localisation des sous-traitants.

Dans ce cas, nous nous assurons que le transfert soit encadré correctement et qu'il y ait des garanties équivalentes en matière de protection des données.

VOS DROITS

Vous disposez de droits sur vos données personnelles. Ils ne sont pas tous applicables à tous les traitements.

Droit d'accès : Ce droit vous permet de demander une copie de l'ensemble des informations que Leroy Merlin détient à votre sujet. Il est applicable quelle que soit la base légale du traitement.

Le droit de rectification : Ce droit vous permet de demander la modification, la mise à jour ou la complétude de ses données personnelles. Il est applicable quelle que soit la base légale du traitement.

Droit de retirer votre consentement : Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement. Ce droit s'applique uniquement pour les traitements basés sur votre consentement.

Le droit d'opposition : C'est la possibilité que vous avez de refuser un traitement de données. Il est applicable au traitement fondé sur l'intérêt légitime de Leroy Merlin, s'il n'est pas impérieux.

Le droit à l'effacement (à l'oubli): Vous pouvez demander la suppression de l'intégralité des données que Leroy Merlin détient sur vous (sous réserve des éléments nécessaires aux respects d'obligations légales et garanties contractuelles). Ce droit est applicable pour les traitements reposant sur les bases légales de votre consentement ou de l'intérêt légitime (non impérieux) de Leroy Merlin.

Droit à la limitation du traitement : Vous pouvez demander la limitation de traitement de ses données personnelles.

Droit à la portabilité : Ce droit vous permet de demander l'obtention des données vous concernant, dès lors que celles-ci font l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement

ou une relation contractuelle. Quelle différence avec le droit d'accès ? Nous avons l'obligation de vous transmettre les données dans un format techniquement exploitable par vous-même.

Droit de fin : Vous avez le droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication de vos données personnelles, applicables après votre décès.

En cas de décès et à défaut d'instructions de la part de l'Habitant, nous nous engageons à détruire les données de l'Habitant, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant en contactant le DPO dpo@leroymerlin.fr
ou via notre formulaire de contact en cliquant ici

Votre demande est gérée par les équipes relation client et suivie par l'équipe DPO.

Vous disposez du droit de déposer une plainte devant la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en cliquant sur le lien suivant : https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

ANNEXE 1 : L'ALLIANCE VALIUZ

Leroy Merlin est membre de l'alliance Valiuz, qui réunit un ensemble d'entreprises autour de la connaissance client dans le but de les aider à mieux comprendre les attentes et comportements d'achat de leurs clients, personnaliser leurs offres et leurs communications, et contribuer à personnaliser la publicité diffusée sur leurs sites ou sur des sites et/ou supports tiers (notamment des sites médias, réseaux sociaux, TV segmentée…).

A cette fin, Valiuz créé un identifiant unique lui permettant d'agréger l'ensemble des données relatives à un client (celles issues de sa navigation sur les sites des membres de l'alliance et celles issues de son compte client ouvert auprès des membres de l'alliance (y compris ses achats en ligne et en magasin et les informations que Valiuz en déduit).

Aucune donnée collectée auprès d'une entreprise de l'alliance n'est transmise à une autre dans le cadre des traitements mis en œuvre par Valiuz. Les données de contact ne sont donc pas échangées entre les entreprises.

Valiuz est une société codétenue par Leroy Merlin. Pour consulter la liste des entreprises participantes de l'alliance, cliquez ici.

Grandes lignes de l'accord de responsabilité conjointe entre Valiuz et Leroy Merlin

Leroy Merlin et Valiuz se sont associées pour améliorer et partager la connaissance des habitudes de consommation (analyses statistiques) et pour améliorer la pertinence des publicités qui vous sont présentées lors de votre navigation sur internet (ciblage publicitaire).

A cette fin, Leroy Merlin autorise Valiuz à collecter des données concernant les personnes qui achètent des produits ou qui naviguent sur son site internet (si vous avez consenti aux cookies Valiuz).

Cette collaboration s'inscrit dans le cadre d'un accord de responsabilité conjointe de traitement conforme aux exigences du règlement général sur la protection des données (« RGPD »). Les présentes valent grandes lignes au sens de l'article 26 dudit règlement.

Pour toutes informations sur les traitements mis en œuvre par Valiuz ou pour exercer vos droits relatifs aux traitements de données mis en œuvre par Valiuz, nous vous invitons à prendre connaissance de la « Politique de confidentialité des données à caractère personnel » accessible sur le site internet www.valiuz.com. Vous pouvez paramétrer vos choix dans votre compte client ou directement auprès de Valiuz en cliquant ici.