VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le terme « Données Personnelles » désigne toute information vous concernant qui vous rend directement ou indirectement personnellement identifiable, notamment vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel, données bancaires, identifiant, mot de passe, cookies, adresse IP et autres informations qui permettent votre identification et que vous mettez à notre disposition à tout moment.

2LA COLLECTE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous pouvons collecter vos Données Personnelles lorsque :

Vous visitez le Site Web ;

vous créez un compte client sur le Site Web ;

vous passez une commande sur le Site Web par vos propres moyens ;

vous passez une commande par téléphone ;

vous vous inscrivez à la Newsletter Lucinedoula.com ;

vous vous inscrivez au programme de fidélité ou abonnements;

vous envoyez une réclamation, posez une question ou nous faites parvenir toute autre remarque ;

vous nous communiquez vos Données Personnelles sur le Site Web ou de quelque façon que ce soit.

Nous pourrions par ailleurs utiliser des « Cookies » (témoins), tel que cela est expliqué à la Section 8 ci-après. Lorsque la collecte de certaines Données Personnelles est nécessaire pour les finalités figurant à la Section 3 ci-après, nous vous le ferons savoir, étant entendu que si vous ne nous fournissez pas ces renseignements, nous ne serons pas en mesure de répondre à ces finalités.

3LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous pouvons être amenés à traiter vos Données Personnelles pour satisfaire aux finalités suivantes :

traiter et exécuter les commandes que vous passez par le Site Web ou par téléphone, y compris la gestion de vos paiements ;

traiter et résoudre toutes vos réclamations ou questions relatives à vos commandes passées ou futures, à votre compte client ou à notre marque ;

suivre, développer et améliorer le Site Web et votre utilisation du Site Web ;

analyser votre comportement sur le Site Web ou dans les Boutiques et vos réactions à nos campagnes marketing afin d’améliorer ou de personnaliser les produits et les services que nous vous proposons ;

gérer la création et la maintenance de votre compte client, notamment en vous proposant de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services ;

vous envoyer des informations et des offres commerciales, concernant des produits et services existants ou nouveaux en relation avec Lucine et son univers ;

vous proposer un service et des offres personnalisés, par e-mail, par téléphone ou sur le Site Web.

4NEWSLETTER

Vous pouvez vous inscrire à la Newsletter et ainsi choisir d’être informés, à intervalle régulier des offres proposées sur le Site Web. Vous avez à tout moment la possibilité de vous désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet situé en bas de chacune des newsletters.

5LA TRANSMISSION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES À DES TIERS

Nous pouvons être amenés à transmettre vos Données Personnelles :

à différents services, qui pourront utiliser vos Données Personnelles pour vous envoyer des informations,

à certains de nos prestataires qui nous aident à exécuter votre commande, livrer vos produits, percevoir votre paiement, vous envoyer des informations et des offres commerciales, et analyser votre utilisation du Site Web, en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité du Site Web, étant entendu que lesdits prestataires sont tenus par contrat à la confidentialité ainsi qu’au respect des lois en vigueur concernant la protection de vos Données Personnelles.

6VOS DROITS

En application de la législation en vigueur, vous disposez d’un droit d’accès, de rectification ou d’effacement, de limitation du traitement de vos données, d’un droit d’opposition, d’un droit à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès, qui s’exercent par courrier électronique à lucinedoula@gmail.com ou par courrier postal adressé à Lucine 740av.du champ de bataille 7012 Flénu, accompagné d’une copie d’un titre d’identité.

7LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Nous avons mis en place et assurons la maintenance de toutes les protections adaptées garantissant que nos procédures internes en matière de sécurité de vos Données Personnelles sont conformes aux réglementations en vigueur. Nous faisons également tous les efforts nécessaires pour assurer que les prestataires qui œuvrent pour rendre ce Site Web et son contenu disponibles pour vous et pour exécuter vos commandes (y compris par notre service de commande par téléphone), assurent une protection adéquate des Données Personnelles auxquelles ils ont accès. Nous limitons l'accès aux Données Personnelles vous concernant à des employés soumis à des obligations de confidentialité adaptées, et dont nous pensons que leur contact avec ces Données Personnelles est justifié dans le cadre de leurs attributions et/ou pour vous fournir des produits et services.

Nous procéderons à toutes les démarches nécessaires pour assurer le traitement sécurisé de vos Données Personnelles. Nous prendrons plus particulièrement des mesures de précaution pour protéger vos Données Personnelles contre des pertes ou abus, et nous utiliserons des procédures de sécurité pour empêcher tout accès non autorisé à ces Données Personnelles. Toutes les Données Personnelles que nous collectons sont stockées sur un serveur offrant toutes les garanties de sécurité et sont conservées pendant une durée n’excédant pas la durée nécessaire à la réalisation des objectifs figurant à la Section 3 ci-avant.

8COOKIES

Lorsque vous visitez le Site Web, nous placerons éventuellement de petites informations sur votre ordinateur connues sous le nom de « cookies », qui seront stockées par votre navigateur sur votre disque dur. Les cookies nous aident de différentes façons. Nous utilisons des cookies pour nous permettre de mieux agencer le Site Web ou l'information concernant nos produits et pour rendre cette information plus pertinente au regard de vos intérêts ou de vos préférences. Les cookies nous permettent de savoir qui a visité quelles pages et publicités, de déterminer les fréquences des visites de certaines pages, de déterminer les champs préférés du Site Web et d'orienter en général l'utilisation du Site Web. Pour en savoir plus sur notre politique de cookie, cliquez ici.

9LIEU ET TRANSFERT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous conservons vos Données Personnelles dans l'Espace Economique Européen (« EEE », à savoir les 28 Etats-membres de l’Union Européenne, ainsi que la Norvège, l’Islande et le Liechtenstein) où se trouvent les serveurs du Site Web. Si nous avons besoin de transférer et de stocker vos Données Personnelles dans un lieu en dehors de l’EEE, ce transfert aura lieu suivant les lois en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Certaines des données collectées, et notamment les données relatives au paiement de vos commandes, peuvent faire l’objet d’un transfert vers des prestataires ou sous-traitants établis aux Etats-Unis, ou dans d’autres pays non reconnu par la Commission européenne comme bénéficiant d’un niveau de protection adéquate. A ce titre, comme autorisé par la règlementation applicable, nous nous engageons à ne collaborer qu’avec des entreprises inscrites sur le registre américain Privacy Shield (ou équivalent pour les autres pays), ou à conclure avec ces sociétés une convention de flux transfrontières, conforme aux clauses contractuelles types de la Commission européenne, ou à collaborer avec des entreprises ayant des Règles Internes d’Entreprise (BCR) permettant des transferts transfrontaliers.

10DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Pour les traitements de données personnelles relatifs à la gestion des clients e-commerce, des clients et des prospects, incluant notamment la gestion de la relation clients, la gestion des campagnes marketing, le suivi des e-réservations en boutique, la gestion des produits défectueux et le suivi des colis, nous appliquerons les durées de conservation suivantes :

Les Données Personnelles relatives aux clients : durée de la relation contractuelle augmentée des durées de prescription légales soit 5 ans

Les données relatives aux prospects non clients : 3 ans à compter du dernier contact actif avec notre marque

Cookies historiques d'achat et de navigation : 13 mois

Numéro et date de validité d'une carte bancaire : 15 mois suivant la date de débit

Le cryptogramme visuel de carte bancaire : Le temps de la transaction

11LIENS AVEC D'AUTRES SITES WEB

Nous pourrons vous offrir des liens avec d’autres sites web. Néanmoins, nous ne serons pas responsables du contenu ou des politiques de collecte d'information sur ces sites web. Si vous visitez les sites web de tierces personnes, nous vous recommandons de vérifier leurs politiques en matière de collecte d’information et de protection de la vie privée. Nous n'acceptons aucune responsabilité à cet égard. Veuillez vérifier ces politiques avant de communiquer vos données personnelles à ces sites web.

12MODIFICATION DE NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Nous nous réservons le droit de modifier notre politique de protection de la vie privée, dans le respect des lois en vigueur en matière de protection des données personnelles. Dans cette hypothèse, les modifications de notre politique de protection de la vie privée seront indiquées ici même.

13NOUS CONTACTER

Si vous avez des questions concernant notre politique de protection de la vie privée ou la façon dont nous utilisons vos Données Personnelles, veuillez contacter Lucine.

DROIT APPLICABLE.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD / GDPR) ;

Loi du 30 juillet 2018, relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel ;

Loi du 3 décembre 2017, portant création de l'Autorité de protection des données.

En bref:

Quels sont vos droits d'utilisateurs?

Le droit à l'accès à vos données,

Le droit à la rectification des données,

Le droit à l'effacement / à l'oubli,

Le droit à la limitation du traitement

Le droit à la portabilité des données,

Le droit d'opposition et la prise de décision individuelle automatisée,

Le droit à la plainte.

Afin de vous livrer au plus vite, nous avons réduit au maximum nos délais de préparation et d'expédition des colis. De ce fait, il n'est pas possible de modifier ou d'annuler votre commande. Si toutefois vous changiez d'avis, vous pouvez nous la renvoyer, à vos frais, dans un état neuf et complet, dans leur conditionnement et leur emballage d'origine, avec tous les accessoires éventuels et notamment les notices d'utilisation et documentation d'origine dans l'emballage. La preuve de réexpédition par la poste doit impérativement être validée. Réexpédition de colis à l'adresse suivante : 740 avenue du champ de bataille 7012 Flénu Belgique.

Ne sont pas repris notamment :

les marchandises endommagées ou salies par le client ;

les marchandises ouvertes, utilisées ou consommées ;

les marchandises dont l'emballage n'est pas d'origine ;

les marchandises incomplètes, les marchandises dont le mode d'emploi, la posologie ou accessoires manquent ;

les marchandises endommagées par négligence, emploi abusif ou réparés par des tiers ou par le client lui-même.

Si votre produit / article est défectueux ou abimé, nous vous invitons à le prendre en photo et nous l’envoyer à l’adresse lucinedoula@gmail.com . Dès réception, nous vous recontacterons pour vous indiquer la démarche à suivre pour échanger votre produit ou vous faire rembourser.

Si vous avez commandé des produits standards et vous souhaitez retourner vos articles dans le délai de 14 jours après avoir effectué votre commande, vous devez les retourner à l’adresse :

Lucine avenue du champ de bataille 740 7012 Belgique.

Si vous avez commandé des produits sur mesure ou non standards, nous ne serons malheureusement en mesure de les reprendre.

Questions :

POURQUOI LES ARTICLES / PRODUITS QUE J’AI COMMANDÉ DIFFÈRENT-ils un peu DES PHOTOS DU SITE ?

Il peut arriver que les photos sur le site soient à titre d’illustration. Chaque pierre étant unique, elles connaissent des variantes en fonction des gisements et endroits du monde où elles sont extraites, ce qui n’enlève en rien la qualité de ces dernières.

2.QUELLE TAILLE DE BRACELET DOIS-JE COMMANDER POUR MON TOUR DE POIGNET ?

L’idéal est de mesurer votre tour de poignet et d’ajouter 1cm. Exemple : Je mesure mon poignet et ce dernier mesure 17cm, je commande donc le bracelet en 18cm (17cm+1cm).

9.

La pierre reçue présente des défauts, et semble ÉBRÉCHÉE ou ABÎMÉE ?

Suivant le type de pierre (exemple : tourmaline noire), les pierres ne sont pas ébréchées ou abîmées, elles ont des inclusions naturelles. Le terme inclusion est utilisé en gemmologie pour la description de certaines particularités d'une pierre précieuse (gemme) liées notamment à sa pureté ou sa clarté. Les vertus ne sont pas moins importantes sur des pierres avec des inclusions, la pierre étant plus pure et non modifiée par l'humain.