POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – PETRA S.r.l.

Petra S.r.l. – Via Porciglia 14, 35121 Padova (PD) – gdpr@farinapetra.com

---

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – PETRA S.r.l.

La présente Politique de confidentialité décrit les données personnelles que nous collectons lorsque vous utilisez ce site web ou participez à un événement organisé par Petra S.r.l. Elle indique également les finalités pour lesquelles ces données sont traitées et les droits dont vous disposez en tant que personne concernée.

Les activités de traitement décrites dans la présente notice concernent exclusivement les services disponibles sur les sites web www.farinapetra.com, www.pizzaup.it, www.pastrybest.it, unifarina.thinkific.com, ou dans les points de vente de Petra S.r.l. ou au siège social de la société.

RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Petra S.r.l.

Siège social : Via Porciglia, 14 – 35121 Padoue (PD)

Tél : 0429 99231

E-mail : gdpr@farinapetra.com

POURQUOI UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES

Achat de produits en ligne

Finalité du traitement : Vos données personnelles sont traitées aux fins d'exécution des commandes d'achat passées en ligne et de toutes les activités connexes, notamment : expédition des marchandises, facturation, gestion des paiements, suivi des expéditions, livraison des produits, activation et gestion des procédures de retour, et traitement des remboursements, le cas échéant.

Catégories de données personnelles traitées : Coordonnées (prénom, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone) et adresse de livraison. En cas de retour, il peut également vous être demandé de fournir votre code IBAN, nécessaire au remboursement du prix des marchandises retournées. Le Responsable du traitement ne traite aucune donnée relative à votre moyen de paiement choisi (p. ex. numéro de carte de paiement ou code de sécurité). Ces données sont collectées et traitées exclusivement par le prestataire de services de paiement sélectionné, qui agit en tant que responsable du traitement indépendant.

Base juridique : Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des obligations contractuelles et au respect des exigences légales et réglementaires applicables à la vente de marchandises (notamment les obligations fiscales et comptables).

Service Client

Finalité du traitement : Nous mettons à votre disposition un service d'assistance (via chat, téléphone, e-mail, formulaires en ligne et réseaux sociaux) pour toute demande relative à l'achat de nos produits ou à l'utilisation de nos services. Les appels téléphoniques au Service Client sont enregistrés afin de nous permettre d'évaluer et d'améliorer la qualité et l'efficacité du service fourni à nos clients. Nous conservons également vos demandes d'assistance lorsqu'elles sont liées à une réclamation déposée par vous à notre encontre ou lorsque leur conservation est nécessaire à la protection de nos droits.

Catégories de données personnelles traitées : Nous traitons les données nécessaires pour répondre aux demandes soumises à notre Service Client. En particulier, pour le service d'assistance via chat, il vous sera demandé de fournir votre nom et votre adresse e-mail.

Bases juridiques :

- Exécution d'un contrat de vente de produits ou mise en œuvre de mesures précontractuelles adoptées à votre demande ;
- Exécution d'un contrat de prestation de services ou mise en œuvre de mesures précontractuelles adoptées à votre demande ;
- Intérêt légitime du Responsable du traitement à défendre ses droits dans des procédures judiciaires ou extrajudiciaires, en cas de réclamations ou de litiges ;
- S'agissant du service d'assistance via chat, intérêt légitime du Responsable du traitement à prévenir le « chat spam » ;
- S'agissant de l'enregistrement des appels téléphoniques, intérêt légitime du Responsable du traitement à améliorer la qualité et l'efficacité du service fourni.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées pendant la durée strictement nécessaire à la satisfaction de votre demande. En cas de dépôt d'une réclamation ou d'introduction d'une procédure judiciaire, les demandes d'assistance y afférentes seront conservées pendant dix (10) ans.

Participation à des enquêtes de satisfaction

Finalité du traitement : Collecter des informations sur vos intérêts et préférences, ainsi que votre opinion sur la qualité de nos produits, de nos services en ligne et de notre service d'assistance. Certaines enquêtes sont destinées à l'ensemble de nos clients, tandis que d'autres sont proposées aux clients inscrits à des événements spécifiques ou à la suite d'une demande auprès de notre Service Client.

Catégories de données personnelles traitées : Le numéro de ticket attribué à votre demande d'assistance ; les données fournies lors du remplissage du questionnaire ; si vous souhaitez être recontacté, vos coordonnées.

Base juridique : Le consentement spécifique de l'utilisateur, exprimé en remplissant chaque questionnaire.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées pendant un (1) an maximum à compter de leur collecte. Si vous avez indiqué vos intérêts et préférences dans la section correspondante de votre espace personnel mais avez abandonné le questionnaire avant de le terminer, les données saisies jusqu'à ce moment seront conservées pendant quatre (4) mois pour vous permettre de reprendre là où vous vous étiez arrêté.

Envoi de communications commerciales (« Marketing direct »)

Finalité du traitement : Envoyer des communications commerciales par courrier postal traditionnel, e-mail, SMS, téléphone fixe et mobile, ainsi que mener des études de marché et des enquêtes de satisfaction des clients concernant les produits et services fournis par Petra S.r.l.

Catégories de données personnelles traitées : Coordonnées (p. ex. prénom, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse de domicile/résidence).

Base juridique : Votre consentement, qui peut être retiré à tout moment en écrivant à gdpr@farinapetra.com ou en accédant à votre espace personnel.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées jusqu'au retrait de votre consentement.

Lutte contre la fraude

Finalité du traitement : Vérifier la correspondance entre l'acheteur et le titulaire de l'instrument de paiement sélectionné.

Catégories de données personnelles traitées : Prénom et nom, adresse e-mail, adresse IP, détails des commandes e-commerce et informations relatives au type d'instrument de paiement utilisé pour effectuer l'achat.

Base juridique : L'intérêt légitime du Responsable du traitement dans la prévention et la détection des fraudes.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées pendant cinq (5) ans à compter de leur collecte.

Inscription à l'espace personnel

Finalité du traitement : Créer un espace personnel (« compte ») vous permettant de sauvegarder certains contenus (p. ex. votre « liste de souhaits », c'est-à-dire la liste de vos produits préférés, l'historique de vos achats, etc.).

Catégories de données personnelles traitées : Données d'identification personnelle et de contact fournies dans le formulaire d'inscription en ligne à l'espace personnel. Les données strictement nécessaires à la fourniture de nos services sont marquées d'un astérisque (*). Le défaut de fourniture de ces informations obligatoires nous empêchera de vous fournir le service demandé.

Base juridique : Exécution du contrat d'inscription au site web.

Durée de conservation : Si vous n'utilisez pas votre compte lié à shop.farinaearte.it pendant une période supérieure à trois (3) ans, ce compte et les données personnelles qui y sont associées seront supprimés.

Carte-cadeau électronique (E-Gift Card)

Finalité du traitement : Émission, livraison et utilisation de la « E-Gift Card ».

Catégories de données personnelles traitées : Le prénom et l'adresse e-mail du destinataire de la E-Gift Card. Ces données nous sont communiquées par l'acheteur de la E-Gift Card.

Base juridique : L'intérêt légitime du Responsable du traitement à assurer la livraison et l'utilisation de la E-Gift Card.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées pendant la durée strictement nécessaire à la livraison de la E-Gift Card et à son utilisation ultérieure.

Analyses statistiques

Finalité du traitement : Générer des rapports statistiques et des modèles comportementaux afin d'examiner — sous forme agrégée — l'efficacité économique des initiatives commerciales de Petra S.r.l. (p. ex. le lancement d'un nouveau produit) et d'orienter les futures initiatives commerciales et promotionnelles.

Catégories de données personnelles traitées : Informations relatives à vos achats, pays d'origine, âge, sexe, informations obtenues en analysant vos interactions avec nous via e-mail, nos sites web, la section relative à vos intérêts et préférences dans votre espace personnel (si renseignée), et via toute application développée par nous ou par des tiers.

Base juridique : L'intérêt légitime de Petra S.r.l. à analyser les données clients sous forme pseudonymisée afin d'obtenir des informations stratégiques sur le comportement d'achat, les modes d'interaction des clients avec la société via différents canaux de communication, et l'efficacité des initiatives commerciales et promotionnelles.

Durée de conservation : Les données relatives à vos achats seront conservées — sous forme pseudonymisée — pendant cinq (5) ans. Les autres données personnelles seront conservées — sous forme pseudonymisée — pendant deux (2) ans.

Facturation

Finalité du traitement : Émission d'une facture relative à un achat effectué via notre site web ou dans un point de vente.

Catégories de données personnelles traitées : Prénom et nom, coordonnées, adresse de facturation, numéro d'identification fiscale (codice fiscale), numéro de TVA, adresse de résidence et code destinataire (code SDI).

Bases juridiques :

- Respect des obligations légales en matière fiscale ;
- Exécution des obligations contractuelles.

Durée de conservation : Les données personnelles seront conservées pendant la durée nécessaire au respect des obligations contractuelles et légales relatives à la vente de marchandises (p. ex. réglementations fiscales et comptables).

Participation à des événements et initiatives

Finalités du traitement :

1) Gestion de l'inscription et de la participation à l'événement. Base juridique : exécution de mesures précontractuelles et contractuelles adoptées à la demande de la personne concernée, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD.

2) Documentation et promotion de l'initiative par des enregistrements audio/vidéo et des images photographiques ; traitement des enregistrements au moyen d'outils d'intelligence artificielle générative pour la production de matériaux éditoriaux, informatifs ou promotionnels (p. ex. extraits vidéo, articles, clips, podcasts, résumés textuels), toujours dans le respect de la dignité et de la représentation fidèle des personnes concernées. Base juridique : consentement de la personne concernée, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD.

3) Archivage à des fins historiques, informatives et de transparence. Base juridique : intérêt légitime du Responsable du traitement, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD.

Catégories de données personnelles traitées : Données personnelles contenues dans le formulaire d'inscription relatif à chaque initiative. Seules des données personnelles ordinaires seront collectées (p. ex. prénom, nom, coordonnées). Les images seront conservées jusqu'au retrait du consentement, sous réserve des exigences d'archivage historique.

Précision sur la base juridique : Pour la finalité n° 1, la base juridique est le consentement spécifique exprimé en remplissant le formulaire d'inscription. Pour la finalité n° 2, la signature d'une autorisation d'utilisation des images spécifique est requise.

À QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS DONNÉES

Pour atteindre les finalités mentionnées, nous devons communiquer vos données aux catégories de destinataires suivantes :

- Personnel de Petra S.r.l. chargé de la gestion de notre site web et des services disponibles en ligne et dans les points de vente ;
- Fournisseurs de Petra S.r.l. (p. ex. fournisseurs de services et plateformes IT, consultants) : ces parties traitent vos données personnelles en tant que Sous-traitants, dûment désignés par Petra S.r.l. par la conclusion d'un accord spécifique. Les enregistrements pourront être diffusés sur les canaux de l'entreprise, les sites web, les réseaux sociaux, les publications imprimées et les matériaux d'information, sans but lucratif. Les données pourront également être traitées par des prestataires de services techniques (p. ex. plateformes cloud ou fournisseurs de logiciels IA), dûment désignés comme Sous-traitants ;
- Établissements de crédit, sociétés de transport et d'expédition, sociétés d'assurance : ces entités agissent en tant que Responsables du traitement indépendants et leur intervention est nécessaire pour effectuer des opérations liées à l'utilisation de nos services (p. ex. traitement des paiements ou livraison des marchandises achetées).

RÉSEAUX SOCIAUX

Notre site web peut inclure des boutons/widgets sociaux, c'est-à-dire des boutons spécifiques affichant des icônes de réseaux sociaux (par exemple Facebook, Google et X), ainsi que des murs sociaux interactifs affichant des contenus provenant de réseaux sociaux. Ces boutons permettent aux utilisateurs naviguant sur notre site d'interagir directement avec le réseau social concerné en un seul clic. Dans ce cas, le réseau social peut collecter des données relatives à votre visite. Certaines zones du site proposent également le « social login », qui vous permet d'accéder à votre espace personnel via votre compte de réseau social. En utilisant la fonctionnalité de connexion sociale, vous acceptez les conditions générales d'utilisation et la politique de confidentialité du réseau social concerné.

TRANSFERT DE DONNÉES PERSONNELLES EN DEHORS DE L'UNION EUROPÉENNE

Les données personnelles collectées peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, le transfert s'effectuera dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). En

particulier, les données ne seront transférées que sous réserve de la conclusion des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne par la décision n° 2021/914/UE, ou vers des pays garantissant un niveau adéquat de protection des données personnelles et donc faisant l'objet d'une décision d'adéquation adoptée par la Commission européenne.

DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

Vous pouvez exercer les droits qui vous sont conférés par le RGPD concernant vos données personnelles en nous contactant à : gdpr@farinapetra.com. Nous nous engageons à répondre à votre demande dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception. Dans certains cas, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires si cela est nécessaire pour vérifier votre identité dans le cadre de votre demande. Vous êtes notamment en droit d'exercer les droits suivants :

Droit d'accès, à savoir le droit d'obtenir la confirmation que des données personnelles vous concernant sont traitées et, le cas échéant, d'en obtenir une copie et des informations sur : l'origine des données, les catégories de données personnelles traitées, les destinataires des données, les finalités du traitement, l'existence d'une prise de décision automatisée (y compris le profilage), la durée de conservation et les droits prévus par le RGPD.

Droit de rectification, à savoir le droit d'obtenir la correction de données personnelles inexactes.

Droit à l'effacement des données personnelles lorsque ces données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque nous ne sommes plus autorisés à les traiter.

Droit à la limitation du traitement dans les circonstances suivantes : lorsque vous contestez l'exactitude des données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude ; lorsque nous ne sommes plus autorisés à traiter les données et qu'au lieu de les effacer, vous demandez une limitation de leur utilisation ; lorsque les données personnelles en notre possession, bien que n'étant plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, vous sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Droit à la portabilité des données, à savoir le droit de recevoir les données personnelles vous concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et d'en demander la transmission à un autre Responsable du traitement.

Droit de retirer le consentement, pour les traitements fondés sur celui-ci.

Droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles basé sur notre intérêt légitime.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données si vous estimez que le traitement de vos données personnelles est contraire aux dispositions du RGPD.

Nous nous réservons le droit de mettre à jour périodiquement le contenu de cette page. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement la présente Politique de confidentialité afin de rester informé de toute modification intervenue depuis votre dernière consultation.