Politique de confidentialité du portail service.hdwrglobal.com

Version 1.3 — en vigueur à compter du : 27 novembre 2026

Ceci est une traduction de la version polonaise faisant foi (`polityka-prywatnosci-pl.md`). En cas de divergence, la version polonaise prévaut, sauf disposition impérative contraire du droit de la protection des consommateurs.

§ 1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation du portail **service.hdwrglobal.com** (enregistrement des produits HDWR pour l'extension de la garantie, demandes de retour et réclamations) est **HDWR Global sp. z o.o.**, ul. Dmowskiego 28, 63-000 Środa Wielkopolska, Pologne, inscrite au Registre judiciaire national (KRS) sous le n° 0000527575, n° de TVA PL7861700636 (« Responsable du traitement », « HDWR »). Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez nous contacter à biuro@hdwr.pl ou par téléphone au +48 61 621 27 44. Le Responsable du traitement n'a pas désigné de délégué à la protection des données.

§ 2. Quelles données nous traitons et d'où elles proviennent

1. **Données fournies lors de l'enregistrement du produit :** adresse e-mail (obligatoire), type d'utilisateur (entreprise ou particulier) et, pour les entreprises, nom de l'entreprise et numéro de TVA/d'identification fiscale, pays, ainsi que, facultativement, prénom et nom et numéro de série du produit. Nous enregistrons également les données techniques de l'enregistrement : adresse IP, agent utilisateur du navigateur, heure et version des consentements donnés, et heure de confirmation de l'adresse e-mail.
2. **Données provenant du système de commandes de HDWR** (reçues de notre système de commandes, et non fournies par l'Utilisateur lors de l'enregistrement) : numéro de commande, canal de vente, pays, date d'expédition du produit et données de l'acheteur figurant dans cette commande (prénom et nom, entreprise, numéro d'identification fiscale, adresse, e-mail, téléphone). L'acheteur ayant passé la commande peut être une personne différente de l'Utilisateur qui enregistre le produit (p. ex. un distributeur achetant des produits pour les revendre) — les données de commande de l'acheteur **ne sont pas affichées** à la personne qui enregistre le produit et servent uniquement à vérifier l'origine du produit lors du traitement des demandes de garantie et des réclamations.
3. **Données fournies lors de l'envoi d'un retour ou d'une réclamation :** numéro de commande ou de facture, e-mail, code postal, prénom et nom ou nom de l'entreprise, téléphone, adresse, produits et numéros de série, contenu de la demande, photos, vidéos et documents joints et — lorsque le remboursement doit être effectué par virement bancaire — numéro de compte bancaire. Nous enregistrons également le déroulement du dossier, la correspondance, les données d'expédition et les informations relatives au paiement de l'envoi.
4. **Données provenant du système de vente de HDWR** utilisées pour retrouver la commande : nous comparons le numéro indiqué et l'e-mail ou le code postal avec les données de la facture ; nous montrons à la personne qui envoie la demande le numéro et la date de la facture ainsi que les produits achetés, et nous pré-remplissons le formulaire avec les données de la facture : nom ou nom de l'entreprise et adresse et, si l'adresse e-mail indiquée correspond, également le numéro de téléphone. Les données pré-remplies peuvent être modifiées.

§ 3. Finalités et bases juridiques du traitement

1. **Exécution de la garantie et traitement de l'enregistrement du produit** — pour les données de l'Utilisateur : art. 6, par. 1, point b) du RGPD (mesures précontractuelles et exécution de l'engagement de garantie) ; pour les données de l'acheteur de la commande, lorsque l'acheteur est une entreprise : art. 6, par. 1, point f) du RGPD (intérêt légitime du Responsable du traitement — vérification de l'origine du produit et de sa date d'expédition).
2. **Obligations légales** liées à la documentation des réclamations et au traitement des demandes de garantie — art. 6, par. 1, point c) du RGPD.
3. **Traitement des retours et des réclamations**, y compris les remboursements et les expéditions — art. 6, par. 1, point b) du RGPD (exécution du contrat) et art. 6, par. 1, point c) du RGPD (obligations envers l'acheteur, obligations fiscales et comptables) ; constatation, exercice ou défense de droits en justice — art. 6, par. 1, point f) du RGPD.
4. **Marketing par e-mail** (informations commerciales de HDWR : nouveaux produits, promotions, conseils sur les produits), y compris la segmentation des communications selon le produit possédé et le pays

— sur la base du consentement (art. 6, par. 1, point a) du RGPD, en liaison avec les dispositions relatives aux communications commerciales électroniques du droit polonais transposant la directive « vie privée et communications électroniques »). Le consentement est une condition de l'obtention de la garantie étendue de 36 mois ; son retrait ultérieur **n'annule pas** une extension déjà accordée. La segmentation mentionnée ci-dessus ne constitue pas une prise de décision automatisée produisant des effets juridiques à l'égard de l'Utilisateur ou l'affectant de manière significative de façon similaire.
5. **Prévention de la fraude et des abus** (p. ex. enregistrement répété du même code, tentatives de contournement du formulaire) — art. 6, par. 1, point f) du RGPD.

§ 4. Destinataires des données

Nous confions ou communiquons les données aux prestataires dont nous utilisons les services pour exploiter le portail et gérer les garanties : notre hébergeur de serveurs (OVH — serveurs situés en Europe), Cloudflare (réseau CDN et protection contre les robots, y compris la vérification Turnstile), VIPserv (hébergement de messagerie, Pologne), les sociétés de transport (notamment DPD, DHL) et le fournisseur du système d'expédition Sendlinker — lors du traitement d'un retour ou d'une réclamation, Stripe (traitement des paiements des envois ; nous ne conservons pas les données de carte), les banques — lors des remboursements, ainsi que d'autres prestataires de services informatiques de HDWR. Les e-mails (y compris les messages marketing) sont envoyés via le propre système d'e-mailing de HDWR, hébergé sur la même infrastructure.

§ 5. Transferts de données hors de l'EEE

Certains des prestataires que nous utilisons (Cloudflare, Stripe) peuvent traiter des données au sein d'infrastructures situées hors de l'Espace économique européen, y compris aux États-Unis. Dans ce cas, le transfert repose sur une décision d'adéquation de la Commission européenne (cadre de protection des données UE-États-Unis, EU-US Data Privacy Framework) ou sur des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne.

§ 6. Durée de conservation des données

1. Les données fournies lors de l'enregistrement du produit sont conservées jusqu'à la fin de la période de garantie étendue et jusqu'à l'expiration des délais de prescription des droits y afférents.
2. Les données traitées à des fins marketing sont conservées jusqu'au retrait du consentement — après le retrait, l'adresse e-mail reste sur une liste d'exclusion afin qu'aucun autre message n'y soit envoyé.
3. Les données issues des demandes de retour et des réclamations sont conservées pendant toute la durée du traitement du dossier et jusqu'à l'expiration des délais de prescription des droits, et les données figurant sur les documents comptables — pendant la durée exigée par la législation fiscale. Les pièces jointes des demandes abandonnées avant leur envoi sont supprimées dans un délai de quelques jours.
4. Les données techniques (journaux) sont conservées 12 mois au maximum.

§ 7. Droits des personnes concernées

Toute personne dont nous traitons les données dispose d'un droit d'accès à ses données, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité, ainsi que du droit de s'opposer au traitement fondé sur l'art. 6, par. 1, point f) du RGPD. Le consentement au traitement à des fins marketing peut être retiré à tout moment — via le lien figurant dans chaque message ou en écrivant à l'adresse indiquée au § 1 ; le retrait n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant celui-ci. Toute personne a également le droit d'introduire une réclamation auprès du Président de l'Office polonais de protection des données personnelles (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, UODO), ul. Stawki 2, 00-193 Varsovie, Pologne, ou auprès de l'autorité de contrôle de son pays de résidence.

§ 8. Cookies

Le portail utilise uniquement des cookies techniques strictement nécessaires — pour maintenir les sessions du formulaire d'enregistrement et du formulaire de demande et pour assurer le fonctionnement du mécanisme Cloudflare Turnstile qui protège contre les robots. Le portail n'utilise pas de cookies d'analyse ni de cookies publicitaires.

§ 9. Dispositions finales

La fourniture des données est facultative, mais l'adresse e-mail et les consentements obligatoires sont nécessaires pour enregistrer un produit et obtenir la garantie étendue, et les données marquées comme obligatoires — pour traiter un retour ou une réclamation. La présente politique est disponible en polonais,

anglais, allemand, tchèque, slovaque, roumain, hongrois, bulgare, italien, espagnol, français, néerlandais, grec, suédois et lituanien ; en cas de divergence, la version polonaise prévaut, sauf disposition impérative contraire du droit de la protection des consommateurs. Nous annoncerons les modifications de la présente politique en publiant une nouvelle version sur cette page.