

## **Mentions légales et Conditions générales d'utilisation du Chatbot Mon Beau Cadeau**

Le Chatbot Mon Beau Cadeau propose aux Internautes d'explorer une sélection personnalisée de cadeaux disponibles en magasin au Bon Marché et/ou à la Grande Epicerie de Paris (magasin Rive Gauche), et également de discuter avec un Personal Shopper.

La sélection personnalisée de cadeaux permet de faire découvrir des produits disponibles à la réservation en magasin, sans obligation d'achat.

Ce Chatbot est gratuit et disponible sur Facebook Messenger, il n'est en aucun cas conditionné par un abonnement ou une autre forme de rétribution.

Les présentes Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation du Chatbot Mon Beau Cadeau sont disponibles sur le Chatbot (rubrique « Mentions Légales »).

### **ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DÉFINITIONS**

- « CGU » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation.
- « Service » ou « Chatbot » : désigne le service fourni par Le Bon Marché à l'Utilisateur.
- « Canal conversationnel » : désigne Facebook Messenger (<https://www.messenger.com/t/lebonmarche>), le moyen de conversation adopté par l'Utilisateur pour dialoguer avec le Chatbot.
- « Utilisateur » : désigne toute personne physique échangeant des messages avec le Chatbot.

### **ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION**

Les CGU définissent les modalités d'utilisation du Chatbot y compris tout contenu et toute fonctionnalité accessible par conversation avec le Chatbot. Toute utilisation des services proposés par conversation avec le Chatbot requiert l'adhésion aux présentes CGU.

### **ARTICLE 3. INSCRIPTION, ACCÈS ET UTILISATION DU SERVICE**

#### **3.1 Inscription de l'Utilisateur**

Pour accéder au service, l'Utilisateur doit débiter une conversation avec le Chatbot Mon Beau Cadeau directement sur Facebook Messenger. L'Utilisateur accepte de n'utiliser le Service qu'aux seules fins autorisées par les CGU, et dans le respect de toute loi, tout règlement ou toute pratique ou directive généralement acceptée dans les juridictions concernées.

L'Utilisateur autorise Le Bon Marché par les présentes CGU à enregistrer et à utiliser, dans les conditions décrites aux présentes CGU, par traitement informatique, les informations qu'il fournit (décrites dans l'article 4).

#### **3.2 Utilisation du Service**

La sélection personnalisée de cadeaux disponibles en magasin au Bon Marché et/ou à la Grande Epicerie de Paris (magasin rive gauche) comprend des informations relatives à des produits dont la disponibilité et/ou les prix sont susceptibles d'évoluer durant la durée de vie du Service.

Le Bon Marché ne peut ainsi pas garantir une fiabilité totale des informations présentées. Ces dernières peuvent être modifiées ou mises à jour à tout moment sans préavis.

L'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté les conditions d'utilisation du service Facebook et de l'application Facebook Messenger. Il dégage par conséquent la responsabilité du Bon Marché pour tout préjudice qu'il pourrait subir dû à l'utilisation et au fonctionnement du service Facebook et de l'application Facebook Messenger.

### **3.3 Processus de réservation**

A partir du moment où l'Utilisateur a réservé un produit proposé par le Chatbot Mon Beau cadeau, celui-ci sera disponible au point Click and Collect du Bon Marché ou à l'espace livraison de la Grande Epicerie de Paris (magasin rive gauche) pendant trois jours calendaires.

Deux jours après la réservation, sans récupération du produit, l'Utilisateur reçoit un rappel de sa réservation via le Chatbot.

A l'issue du délai de trois jours calendaires à dater de la réservation et sans récupération du produit, la réservation est annulée.

### **3.4 Demande d'arrêt du Service**

Un Utilisateur peut à tout moment arrêter sa conversation avec le Chatbot.

Si l'Utilisateur a réservé un produit, il peut annuler sa réservation à tout moment, dans les trois jours suivants cette dernière, il ne sera plus contacté par le Chatbot.

### **3.4 Accès aux CGU**

L'Utilisateur a accès aux CGU à tout moment en utilisant le menu persistant du Chatbot dans la section *Mentions légales*.

### **3.5 Responsabilité de l'Utilisateur et restrictions d'accès au Service**

Le propriétaire du Chatbot se réserve la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'Utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie...).

Il est ici rappelé que les administrateurs du Chatbot gardent trace de l'identifiant Facebook de l'Utilisateur. En conséquence, l'Utilisateur doit être conscient qu'en cas d'injonction de l'autorité judiciaire il peut être retrouvé et poursuivi.

Les administrateurs du Chatbot sont :

- La Société Le Bon Marché Maison Aristide Boucicaut. Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 414 728 337.
- La Société Uplike. Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 751 163 866.

En cas de non-respect des CGU par un Utilisateur, Le Bon Marché se réserve le droit de supprimer l'accès au Chatbot audit Utilisateur, et ce sans préavis.

## **ARTICLE 4. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **4.1 Politique de cookies**

Il n'y a pas de cookies stockés sur ce chatbot. Ce chatbot étant hébergé sur Facebook, il est dépendant de la politique des cookies de Facebook. En utilisant ce bot, vous acceptez cette politique de cookies. Pour en savoir plus : <https://www.facebook.com/policies/cookies/>

#### **4.2 Données personnelles**

Pour permettre à l'Utilisateur une expérience personnalisée, ce Chatbot traite des données concernant l'Utilisateur issues de son profil public Facebook et de ses actions dans le cadre du service du Chatbot.

Ces données sont à destination des services Marketing, CRM et Développement du Bon Marché.

Elles sont conservées jusqu'à la désinscription de l'Utilisateur du service Chatbot, à l'initiative de l'Utilisateur ou du Bon Marché, ou après 1 an d'inactivité du Service.

#### **4.3 Dans quels buts collectons-nous vos données personnelles ?**

Nous collectons vos données personnelles afin de vous fournir la meilleure expérience en ligne ainsi qu'un service et une navigation de qualité.

a/ pour traiter et répondre à vos demandes de renseignements et pour vous contacter afin de répondre à vos demandes et/ou requêtes ;

b/ pour développer et améliorer nos produits, services, méthodes de communication et la fonctionnalité de nos sites Internet, applications, Services ;

c/ pour vous communiquer des informations et pour gérer votre inscription et/ou souscription à notre service de newsletter ou de notifications ou à toute autre service d'envoi de communications

d/ pour fournir des produits personnalisés et des communications adaptées ou pour vous recommander des produits en fonction de vos besoins de consommateurs.

L'ensemble des données traitées sont les suivantes :

- les nom, prénom et photo de profil Facebook des Utilisateurs qui engagent la conversation avec le BOT en cliquant sur "Démarrer". Le prénom de l'Utilisateur est utilisé dans le cadre de la conversation.

Le BOT dit au début de la conversation « Hello [Prénom], en quoi puis-je vous aider ? ». Cette information n'est pas réutilisée en dehors de la durée de vie du BOT. Le nom et la photo de profil ne sont pas utilisés dans le BOT ni en dehors.

#### **4.4 Vos droits**

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'effacement ainsi que d'opposition à recevoir des offres et informations de la part du Bon Marché Rive Gauche.

Vous pouvez exercer vos droits en écrivant au Service Relations Clientèle du Bon Marché Rive Gauche/de la Grande Epicerie de Paris - 24, rue de Sèvres 75007 Paris, ou à l'adresse [relationsclientele@lebonmarche.fr](mailto:relationsclientele@lebonmarche.fr)/[serviceinternet@la-grande-epicerie.fr](mailto:serviceinternet@la-grande-epicerie.fr).

Vous pouvez également contacter notre Data Protection Officer par voie électronique [privacy@lebonmarche.fr](mailto:privacy@lebonmarche.fr) ou courrier postal à l'adresse ci-dessus.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le traitement de votre demande/candidature/participation n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par voie postale.

#### **4.5 Suppression du compte Facebook**

En cas de suppression du compte Facebook de l'Utilisateur, celui-ci devra au préalable effectuer le processus de suppression de ses données. A défaut, les informations seront conservées jusqu'à la suppression ou l'anonymisation automatique réalisée après 1 an d'inactivité.

#### **ARTICLE 5. DROIT APPLICABLE, RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les présentes Mentions Légales et conditions d'utilisation du Service, ainsi que et toutes conséquences de son utilisation ou de sa disponibilité ou de son indisponibilité, sont régies par la loi française.

En cas de différends relatifs à l'utilisation du Service, l'Utilisateur et Le Bon Marché s'efforcent de trouver une solution amiable.

#### **ARTICLE 6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'intégralité du Service est protégée par les législations françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables. L'ensemble des textes, graphismes, icônes, photographies, plans, logos, vidéos, sons, marques (.) et plus généralement l'ensemble des éléments composant le Service et le Service lui-même ne peuvent, conformément à l'article L122-4 du code de la propriété intellectuelle, faire l'objet d'une quelconque représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable du Bon Marché ou des titulaires des droits.

Le non-respect de cette interdiction constitue un acte de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur. Le Bon Marché se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires à l'encontre de toute personne qui n'aurait pas respecté cette interdiction.

Toute exploitation non autorisée du Service ou de l'un quelconque de ces éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.