

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION DE MATÉRIEL CASTORAMA

Article 1 – Généralités :

1-1 Pour avoir valeur contractuelle, les présentes conditions générales doivent être expressément mentionnées dans le contrat de location. Les parties contractantes règlent les questions spécifiques dans les conditions particulières du contrat de location. Aucune condition même portée sur le contrat de location ne peut déroger aux conditions générales et particulières de location.

1-2 Les conditions particulières du contrat de location précisent au minimum : la définition du matériel loué et son identification, le lieu d'utilisation et la date du début de location, les conditions de transport, les conditions tarifaires. Elles peuvent indiquer également la durée prévisible de location et les conditions de mise à disposition.

1-3 Le loueur met à la disposition du locataire un matériel conforme à la réglementation en vigueur.

1-4 L'âge minimum du locataire particulier doit être minimum de 18 ans. En garantie de la présente convention, le locataire justifie de son identité en présentant au loueur une pièce d'identité en cours de validité et un justificatif de domicile datant de moins de trois mois. Ces justificatifs devront être présentés en magasin lors du retrait en cas de réservation en ligne. La facturation est toujours établie au nom de l'entreprise contractante en deux exemplaires. A la demande du client, le bon de commande peut être joint à la facture, s'il est fourni au loueur en deux exemplaires. Pour les demandes d'ouverture de compte et facturation fin de mois, le locataire doit fournir un extrait K-BIS de moins de trois mois et un RIB.

1-5 Un bon de commande engage le locataire quel que soit le porteur ou le signataire.

1-6 Tout détenteur de matériel dépourvu d'un contrat de location dûment établi et signé par le loueur peut être poursuivi pour détournement ou vol de matériel.

1-7 La réservation du matériel peut se faire en ligne ou en magasin. En cas de réservation en ligne, la signature du contrat de location ainsi que le règlement du dépôt de garantie devront s'effectuer en magasin lors du retrait. Le règlement de la location s'effectuera lors de la restitution du matériel.

1-8 Préalablement au début de la location, un dépôt de garantie sera exigé via une empreinte bancaire. Le montant du dépôt de garantie varie en fonction du matériel loué. Le dépôt de garantie sera restitué au locataire au retour du matériel en magasin s'il n'y a pas de dommage constaté.

Article 2 – Lieu d'emploi :

2-1 Le matériel est exclusivement utilisé sur le chantier déclaré dans une zone géographique limitée. Toute utilisation en dehors du chantier ou de la zone indiquée sans l'accord explicite et préalable du loueur, peut justifier la résiliation de la location.

2-2 L'accès au chantier sera autorisé au loueur ou à ses préposés, pendant la durée de location. Ils doivent préalablement se présenter au responsable du chantier munis des équipements de protection individuelle nécessaires et respecter le règlement de chantier, ainsi que les consignes de sécurité. Ces préposés assurant l'entretien et la maintenance du matériel, restent néanmoins sous la dépendance et la responsabilité du loueur.

2-3 Le locataire procède à toutes démarches auprès des autorités compétentes pour obtenir les autorisations de faire circuler le matériel loué sur le chantier, et/ou le faire stationner sur la voie publique.

2-4 Le locataire obtient au profit du loueur ou ses préposés les autorisations nécessaires pour pénétrer sur le chantier.

Article 3 – Mise à disposition :

La signature du contrat est préalable à la mise à disposition du matériel. Lorsque cela est impossible, le locataire s'engage à retourner le contrat adressé par le loueur, signé de sa main. La personne prenant le matériel au magasin CASTORAMA mentionné sur le contrat de location ou le réceptionnant sur le chantier pour le compte du locataire est présumé habilité.

3-1 Le matériel

Le matériel, ses accessoires, et tous ceux qui en permettent un usage normal, sont mis à disposition du locataire en bon état de marche. Le locataire est en droit de refuser le matériel si le loueur ne fournit pas les documents exigés par la réglementation ainsi que toutes les consignes techniques nécessaires. La prise de possession du matériel transfère la garde juridique du matériel au locataire conformément à l'article 10-1.

3-2 État du matériel lors de la mise à disposition

À la demande de l'une ou l'autre des parties, un état contradictoire peut être établi. Si cet état contradictoire fait apparaître l'incapacité du matériel à remplir sa destination normale, ledit matériel est considéré comme non conforme à la commande. En l'absence du locataire lors de la livraison, ce dernier doit faire état au loueur, dans la ½ journée suivant la livraison, de ses réserves écrites, des éventuels vices apparents et/ou des non-conformités à la commande.

À défaut de telles réserves, le matériel est réputé conforme aux besoins émis par le locataire et en parfait état de fonctionnement.

3-3 Date de mise à disposition

Le contrat de location peut prévoir, au choix des parties, une date de livraison lorsque cela est possible, ou d'enlèvement. La partie chargée d'effectuer la livraison ou l'enlèvement doit avertir l'autre partie de sa venue avec un préavis raisonnable.

Article 4 – Durée de la location :

4-1 La location part du jour de la mise à disposition au locataire du matériel loué et de ses accessoires dans les conditions définies à l'article 3. Elle prend fin le jour où le matériel loué et ses accessoires sont restitués au loueur dans les conditions définies à l'article 13. Ces dates sont fixées dans le contrat de location.

4-2 La durée prévisible de la location, à partir d'une date initiale, est exprimée par jour. Toute modification de cette durée doit faire l'objet d'un nouvel accord entre les parties.

4-3 Dans les cas d'impossibilité de déterminer de manière précise la durée de location, cette dernière peut également être conclue sans terme précis. Dans ce cas, les préavis de restitution ou de reprise du matériel sont précisés à l'article 14.

4-4 Les incidents relatifs au matériel susceptibles d'interrompre la durée de la location sont traités à l'article 9.

Article 5 – Conditions d'utilisation :

Nature de l'utilisation

5-1 Le locataire doit informer le loueur des conditions spécifiques d'utilisation du matériel loué afin que lui soient précisées les règles d'utilisation et de sécurité fixées tant par la réglementation applicable que par le constructeur et/ou le loueur.

5-2 Le matériel doit être confié à un personnel dûment qualifié et muni des autorisations requises. Le matériel doit être maintenu en bon état de marche et utilisé en respectant les règles d'utilisation et de sécurité.

5-3 Le locataire s'interdit de sous-louer et/ou de prêter le matériel sans l'accord du loueur. Cependant, dans le cadre d'interventions liées au secours, le loueur ne peut s'opposer à l'utilisation par d'autres entreprises du matériel loué. Le locataire reste néanmoins tenu aux obligations du contrat. En outre, dans le cadre des chantiers soumis à coordination, sécurité, protection de la santé (SPS), le plan général de coordination (PGCSPS) peut prévoir l'utilisation des matériels par d'autres entreprises. Le loueur ne peut s'y opposer mais le locataire reste néanmoins tenu aux obligations du contrat.

5-1-4 Toute utilisation non conforme à la déclaration préalable du locataire ou à la destination normale du matériel loué, donne au loueur le droit de résilier le contrat de location, conformément aux dispositions de l'article 18 et d'exiger la restitution du matériel.

5-1 Durée de l'utilisation :

Le matériel loué peut être utilisé à discrétion, dans le respect des conditions particulières,

pendant une durée journalière théorique de 8 heures. Toute utilisation supplémentaire fait obligation au locataire d'en informer le loueur et peut entraîner un supplément de loyer à définir aux conditions particulières. Il est INTERDIT d'utiliser du carburant GNR (Gazole Non Routier – Produit détaxé) pour les véhicules routiers appartenant au loueur

Article 6 – Transports :

6-1 Le transport du matériel loué, à l'aller comme au retour, est effectué sous la responsabilité de celle des parties qui l'exécute ou le fait exécuter. Lorsque le locataire exécute ou fait exécuter le transport, il s'engage à respecter et faire respecter les consignes du Protocole de sécurité disponible dans le point de ventes CASTORAMA.

6-2 La partie qui fait exécuter le transport exerce le recours éventuel contre le transporteur. Il appartient donc à cette partie de vérifier que tous les risques, aussi bien les dommages causés au matériel que ceux occasionnés par celui-ci, sont couverts par une assurance suffisante du transporteur et à défaut de prendre toute mesure utile pour assurer le matériel loué.

6-3 Le coût du transport du matériel loué est, à l'aller comme au retour, à la charge du locataire, sauf disposition contraire. Dans l'hypothèse où le transport est effectué par un tiers, il appartient à celui qui l'a missionné de prouver qu'il l'a effectivement réglé. Dans le cas contraire, les comptes entre le loueur et le locataire seront réajustés en conséquence.

6-4 La responsabilité du chargement et/ou du déchargement et/ou de l'arrimage incombe à celui ou ceux qui les exécutent. Le préposé au chargement et/ou déchargement du matériel loué doit, si nécessaire, avoir une autorisation de conduite de son employeur pour ce matériel.

6-5 Dans tous les cas, lorsqu'un sinistre est constaté à l'arrivée du matériel, le destinataire doit aussitôt formuler des réserves légales auprès du transporteur et en informer l'autre partie, afin que les dispositions conservatoires puissent être prises sans retard, et que les déclarations de sinistre aux compagnies d'assurances puissent être faites dans les délais impartis.

6-6 Le cas échéant, le lieu de livraison et de reprise du matériel est celui indiqué au contrat lorsque le loueur en a la charge. En cas d'absence du locataire sur le site de livraison à l'heure convenu, le loueur a la faculté de ne pas laisser le matériel : le cas échéant, les frais de transport (aller et retour) et de manutention sont dus par le locataire.

Article 7 – Installation, montage, démontage :

7-1 L'installation, le montage et le démontage (lorsque ces opérations

s'avèrent nécessaires) sont effectués sous la responsabilité de celui qui les exécute, ou les fait exécuter. L'intervention du personnel du loueur est limitée à sa compétence et ne peut en aucun cas avoir pour effet de réduire la responsabilité du locataire, notamment en matière de sécurité. Le locataire prendra toutes les mesures utiles pour que les règles de sécurité légales ou édictées par les constructeurs soient appliquées.

Pour la sécurité des groupes électrogènes, le locataire est tenu :

D'effectuer une mise à la terre du groupe

De prévoir au départ de l'utilisation, un disjoncteur différentiel ou à avertissement sonore et déclenchement automatique, afin de respecter les dispositions du Décret n° 62.1454 du 14 novembre 1962 sur la protection des travailleurs contre les courants électriques (voir section IV articles 29 à 40 du décret précité).

Pour la mise en place et la pose des constructions mobiles, le locataire est tenu de prévoir des cales et des aires de terrain aménagées, en particulier en ce qui concerne le drainage des eaux. Le branchement du matériel électrique et les mises à la terre sont effectués par le client et sous sa responsabilité, y compris quand le montage ou l'installation est confiée aux soins du loueur.

7-2 Les conditions d'exécution (délai, prix...) sont fixées dans les conditions particulières.

7-3 L'installation, le montage et démontage ne modifient pas la durée de la location qui reste telle que définie à l'article 4.

Article 9 – Pannes, Réparations :

9-1 Le locataire informe le loueur, par tout moyen écrit à sa convenance, en cas de panne immobilisant le matériel pendant la durée de la location.

9-2 Dès que le loueur est informé, le contrat est suspendu pendant la durée de l'immobilisation du matériel en ce qui concerne son paiement, mais reste en vigueur pour toutes les autres obligations, sauf dispositions prévues à l'article 10-1.

9-3 Toutefois, les pannes d'une durée inférieure ou égale à 2 heures ne modifient pas les conditions du contrat qui restent telles que définies à l'article 4.

9-4 Le locataire a la faculté de résilier immédiatement le contrat dès que le matériel n'aura pas été remplacé dans un délai d'une journée ouvrée qui suit l'information donnée au loueur, sauf dispositions spécifiques aux conditions particulières.

La résiliation est subordonnée à la restitution du matériel.

9-5 Aucune réparation ne peut être entreprise par le locataire, sans l'autorisation préalable écrite du loueur

9-6 Les réparations en cas d'usure anormale ou rupture de pièce dues à une utilisation non conforme, un accident ou à une négligence sont à la charge du locataire.

Article 10 – Obligations et responsabilités des parties :

10-1 Le locataire a la garde juridique du matériel loué pendant la durée de mise à disposition. Il engage sa responsabilité de ce fait sous réserve des clauses concernant le transport. Le locataire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la sécurité du matériel, tant pendant qu'en dehors de ses heures d'utilisation.

Le locataire est déchargé de la garde du matériel :

- Pendant la durée de la réparation lorsque celle-ci intervient à l'initiative du loueur
 - En cas de vol, le jour du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes. Le locataire s'oblige à communiquer le dépôt de plainte au loueur
 - En cas de perte, le jour de la déclaration faite par le locataire au loueur.
- Le locataire est responsable de l'utilisation du matériel loué et de tout ce qui concerne la présence en compte :
- De la nature du sol et du sous-sol
 - Des règles régissant le domaine public
 - Des règles relatives à la protection de l'environnement

10-2 Le locataire ne peut :

- Employer le matériel loué à un autre usage que celui auquel il est normalement destiné
- Utiliser le matériel dans des conditions différentes de celles pour lesquelles la location a été faite
- Enfreindre les règles de sécurité fixées tant par la réglementation en vigueur que par le constructeur et/ou le loueur.
- Utiliser le matériel sur des chantiers soumis à obligation de décontamination systématique, sauf accord préalable du loueur et signature d'un avenant précisant les conditions spécifiques de la location.

10-3 Le locataire ne peut être tenu pour responsable des conséquences dommageables des vices cachés du matériel loué ou de l'usure non apparente rendant le matériel impropre à l'usage auquel il est destiné.

10-4 Le locataire doit prendre toutes dispositions nécessaires en vue de l'article 4.

Article 11 – Dommages causés aux tiers (assurance + responsabilité civile) :

11-1 Véhicule terrestre à moteur (VTAM) :
Le locataire s'engage à déclarer au loueur, dans les 48 heures, par lettre recommandée avec accusé de réception, tout accident causé par le véhicule ou dans lequel le véhicule est impliqué, afin que le loueur puisse effectuer auprès de son assureur, sa déclaration de sinistre dans les cinq jours.

Le locataire reste responsable des conséquences d'un retard ou d'une absence de déclaration.

L'assurance responsabilité automobile souscrite par le loueur ne dispense pas le locataire de souscrire une assurance « Responsabilité Civile Entreprise » ou pour les particuliers une assurance « Responsabilité Civile », afin de garantir notamment les dommages causés aux tiers par les VTAM loués ou par leurs équipements lorsqu'ils ne sont pas impliqués dans un accident de la circulation.

11-2 : Autres matériels :

Le locataire et le loueur doivent être couverts, chacun pour sa responsabilité, par une assurance « Responsabilité Civile Entreprise » ou pour les particuliers une assurance « Responsabilité Civile » pour les dommages causés aux tiers par le matériel loué.

Le locataire se conformera aux dispositions de l'article 12-1 ci-après pour effectuer ses déclarations de sinistre.

Article 12 - Dommages au matériel loué (Assurances « bris de machine, incendie, vol... »)

12-1 En cas de dommages, le loueur invite le locataire à procéder à un constat amiable et contradictoire, qui doit intervenir dans un délai de 3 jours ouvrés. En cas d'accident ou tout autre sinistre, le locataire s'engage à :

- 1) Prendre toutes les mesures utiles pour protéger les intérêts du loueur ou de sa compagnie d'assurances,
- 2) Informer le loueur (agence ayant établi le contrat) dans les 48 heures par lettre recommandée mentionnant les circonstances, date, heure et lieu du sinistre, l'identification du matériel et celle des tiers impliqués
- 3) en cas d'accident corporel, vol ou dégradation par vandalisme, faire établir dans les 48 heures une déclaration auprès des autorités de police
- 4) Faire parvenir, dans les deux jours, au loueur, tous les ORIGINAUX des pièces (rapport de police, de gendarmerie, constat d'huissier ...) qui auront été établis.

12-2 Les conséquences du non-respect des dispositions du Code de la route restent à la charge du locataire. En cas de contraventions, les frais de consignation que le loueur serait tenu de régler pour préserver ses droits, seront refacturés au locataire pour leur montant en sus d'un forfait de 40 € H.T. par amende, pour frais de traitement administratif.

Le défaut de transmission par le locataire au loueur du constat amiable dans les délais requis donnera lieu à la facturation d'une pénalité forfaitaire de 300€.

Article 13 : Restitution du matériel :

13-1 À l'expiration du contrat de location, quel qu'en soit le motif, éventuellement prorogé d'un commun accord, le locataire est tenu de rendre le matériel en bon état, compte tenu de l'usure normale inhérente à la durée de l'emploi, nettoyé et, le cas échéant, le plein de carburant fait. À défaut, la fourniture de carburant est facturée au locataire et un forfait de nettoyage dont le montant est mentionné sur le contrat de location sera appliqué. Le matériel est restitué, sauf accord contraire des parties, au dépôt du loueur pendant les heures d'ouverture de ce dernier.

13-2 Lorsque le transport retour du matériel est effectué par le loueur ou son prestataire, le loueur et le locataire conviennent par tout moyen écrit de la date et du lieu de reprise du matériel. La garde juridique est transférée au loueur au moment de la reprise, et au plus tard à l'issue d'un délai de 24 heures à compter de la date de reprise convenue.

Pour toute demande faite le samedi ou la veille d'un jour férié, la reprise du matériel s'effectue au plus tard le lendemain du dernier jour ouvré et 30 minutes au plus tard après l'ouverture du point de ventes CASTORAMA concerné.

Le locataire doit tenir le matériel à la disposition du loueur dans un lieu accessible.

13-3 Le bon de retour ou de restitution, matérialisant la fin de la location est établi par le loueur, il y est indiqué notamment :

- Le jour et l'heure de restitution
- Les réserves jugées nécessaires notamment sur l'état du matériel restitué.

13-4 Les matériels et accessoires non restitués et non déclarés volés ou perdus, sont facturés au locataire sur la base de valeur à neuf, après expiration du délai de restitution fixé dans la lettre de mise en demeure.

13-5 Dans le cas où le matériel nécessite des remises en état consécutives à des dommages imputables au locataire, le loueur peut conserver le dépôt de garantie après constat contradictoire.

13-6 Dans le cas des chantiers soumis à obligation systématiques de décontamination, la restitution du matériel est subordonnée à la fourniture par le locataire du certificat de décontamination. À défaut, la location se poursuit.

Article 14 : Prix de la location :

14-1 Le prix de la location est fixé par unité de temps à rappeler pour chaque location, toute unité de temps commencée étant due dans la limite d'une journée.

Le matériel est loué pour une durée minimum d'une journée.

14-2 Les conditions particulières règlent les conséquences de l'annulation d'une réservation : Le locataire doit informer le loueur, par écrit, de l'annulation d'une réservation de matériel, au plus tard 24 heures avant la date convenue de mise à disposition. À défaut, la location d'une journée

éventuellement majorée des frais de transport aller-retour sera facturée au locataire.

14-3 L'intervention éventuelle auprès du locataire de personnels techniques tel que monteur, est régie par l'article 7.

14-4 Dans le cas d'une modification de la durée de location initialement prévue, les parties peuvent renégocier le prix de ladite location.

14-5 Vente d'accessoires et fournitures :
.Selon le matériel loué (pour les produits de marque Magnusson, MacAllister et Erbauer), il est possible que des fournitures ou accessoires soient nécessaires et facturés en supplément. Les matériels concernés seront signalés en magasin.

14-6 Remboursement de la journée de location en carte cadeau (uniquement valable pour les marques Magnusson, MacAllister et Erbauer).

En cas d'achat du produit neuf de la même référence que le produit loué pour les produits de marque Magnusson, MacAllister et Erbauer, le coût de la première journée de location sera remboursée par une carte cadeau Castorama qui sera valable 1 an à compter de l'activation. Carte cadeau valable exclusivement dans les magasins Castorama de France et sur www.castorama.fr. (hors commande comprenant des articles vendus par nos partenaires Marketplace). Utilisable en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur. Ne peut donner lieu à un remboursement même partiel, ni être portée au crédit d'un compte bancaire ou d'une carte bancaire. Elle ne peut être ni échangée, ni revendue, ni remplacée en cas de perte, de vol ou de dépassement de la date de fin de validité.

Article 15 : Paiement :

15-1 Les conditions du règlement sont prévues aux conditions particulières.

Le non-paiement d'une seule échéance entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, la résiliation du contrat conformément à l'article 17.

Pénalités de retard – frais de recouvrement

Toute facture impayée à son échéance entraîne des pénalités de retard dont le taux est fixé aux conditions particulières et, à défaut, conformément à l'article L.441-10 du code du commerce si le locataire est un professionnel.

En cas de non-paiement du loyer à l'échéance ou de non-acceptation ou de non-paiement à leurs échéances des traites émises à cet effet ou de non-restitution du matériel au terme convenu, la totalité des sommes dues par le locataire au loueur devient immédiatement exigible et toutes les conditions particulières consenties sont annulées de plein droit, même en cas de poursuite de l'activité. Une indemnité forfaitaire de 40€ est due pour frais de recouvrement si le locataire est un professionnel. À titre de clause pénale, le loueur se réserve le droit d'ajouter aux

pénalités de retard une indemnité de 15% du montant de la facture pour remise du dossier au contentieux, sans préjudice de tous autres frais judiciaires.

Article 16 – Clause d’intempéries :

En cas d’intempéries dûment constatées et provoquant une inutilisation de fait du matériel loué, le loyer est facturé à un taux réduit à négocier entre les parties.

Seule une notification par télécopie avant 10 heures chaque jour d’intempéries, permet au locataire de se prévaloir du bénéfice de la présente clause. Une réduction de prix de 50% est appliquée à partir du 4^e jour sauf pour les abris de chantier, les matériels loués au mois, en longue durée ou en contrat à durée déterminée.

Néanmoins le locataire conserve la garde juridique du matériel conformément à l'article 10.

Article 17 – Résiliation :

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, l'autre partie est en droit de résilier le contrat de location sans préjudice des dommages-intérêts qu'elle pourrait réclamer. La résiliation prend effet après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. Le matériel est restitué par les conditions de l'article 14.

L'indivisibilité entre tous les contrats implique que la résiliation de l'un deux entraîne de plein droit et celle des autres, à la discrétion du loueur.

Article 18 – Perte d'exploitation :

Par principe, les pertes d'exploitation, directes et indirectes, ne peuvent pas être prises en charge.

Article 19 – Règlement des litiges :

Toute réclamation doit être adressée directement auprès du magasin dans lequel a été effectué l'achat. En cas de litige opposant le Client à Castorama, à l'occasion d'un achat en magasin, le Client adresse sa réclamation au Service Client Castorama via la rubrique « Contactez-nous » présente sur le site www.castorama.fr. Dans le cas d'une commande avec livraison, un service client dédié est accessible via la rubrique « contactez-nous » présente sur le site www.castorama.fr ou par appel téléphonique au 09 74 75 01 74 (coût d'un appel local) du lundi au samedi de 8h à 20h (hors jours fériés).

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs, le Client peut soumettre gratuitement le différend l'opposant à CASTORAMA au médiateur de la consommation dont relève Castorama, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à Castorama. Celui-ci tentera, en

toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. La saisine du médiateur de la consommation de la Société devra s'effectuer :• Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO disponible à l'adresse www.mediationconso-ame.com ;• Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris-tel. : 09 53 01 02 69.En cas de refus de recours à la médiation ou d'échec de cette dernière, les parties conservent la faculté de saisir la juridiction compétente.

Les CGL sont soumises à la loi française. Les litiges découlant de l'application des présentes CGL sont soumis au droit français et les Parties se référeront, à défaut d'accord amiable, au Code de procédure civile pour déterminer le Tribunal compétent situé en France.

Article 20 – Données personnelles

La gestion des données personnelles des clients est effectuée conformément à la politique de protection des données figurant en Annexe des présentes CGL. Les évolutions de la politique de protection des données sont consultables en ligne sur le site internet de location et/ou sur simple demande auprès des équipes Castorama France

ANNEXE Protection Des Données à Caractère Personnel

En tant que responsable du traitement de vos données personnelles, CASTORAMA FRANCE, SAS immatriculée au RCS de LILLE sous le n°451678973, veille à la protection de vos données personnelles. Notre politique de protection des données a pour but de vous informer sur la collecte, le traitement et l'utilisation des données que vous pouvez nous fournir. Nous nous engageons à respecter cette politique ainsi que les préconisations et normes établies par la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). La version applicable de la présente politique sera celle disponible sur le site, que nous vous invitons à consulter régulièrement.

Dans le cadre de votre utilisation du site et de notre relation, nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant. Ces données personnelles sont toutes les informations nous permettant de vous identifier en tant qu'individu comme, par exemple, votre nom, votre email ou vos coordonnées.

Nous nous engageons à protéger votre vie privée. Nous utilisons vos données personnelles conformément aux lois et règlements applicables relatifs à la protection et à la confidentialité des données, dont le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD).

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

Nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités exposées dans le tableau ci-dessus. Vos données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire au regard de la finalité pour laquelle elles sont collectées. La durée pendant laquelle vos données personnelles sont conservées sera déterminée par plusieurs critères, notamment les raisons pour lesquelles nous utilisons les données, la quantité et le caractère sensible ou non des informations, le risque d'utilisation frauduleuse ou de divulgation des informations ainsi que nos obligations légales et réglementaires.

Finalités du traitement	Base légale	Durée de conservation
Contrats, y compris programme de fidélité		
Gestion et délivrance des commandes / réservations, location, livraison, service après-vente	Exécution du contrat (article 6.1 b) du RGPD)	Durée de la relation contractuelle
Communication contractuelle (échéance d'une réservation, rappel produit, retours ...)	Exécution du contrat (article 6.1 b) du RGPD)	Durée de la relation contractuelle
Obligations comptables et fiscales	Obligation légale (article 6.1 c) du RGPD)	Durée légale de conservation (ex : obligation comptable de 10 ans)
Pré-contentieux et contentieux	Intérêt légitime de préserver nos intérêts et la preuve d'un contrat ou d'un droit (article 6.1 f) du RGPD)	Durée de la prescription applicable (ex : prescription de droit commun de 5 ans)
Vos avis		
Recueillir et/ou étudier vos avis consécutifs à une réservation / location / retour ou à un contact avec nos services	Intérêt légitime d'améliorer nos offres et services sur la base de vos avis (article 6.1 f) du RGPD)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Nos interactions		
Vous indiquer le magasin le plus proche en vous géolocalisant	Consentement (article 6.1 a) du RGPD)	Le temps de vous permettre de sélectionner le magasin le plus proche
Gestion du service client : répondre à toute demande de votre part	Intérêt légitime de fournir une réponse à vos demandes (article 6.1 f) du RGPD)	3 ans à compter du dernier contact (hors enregistrement audio du centre d'appel)
Evaluer et améliorer la qualité des informations fournies par le centre d'appel	Intérêt légitime d'évaluer la pertinence des réponses apportées et réaliser des formations (article 6.1 f) du RGPD)	Enregistrement audio : 2 mois à compter de l'appel
Répondre à vos demandes de mise en œuvre des droits au titre de la protection des données	Obligation légale (article 6.1 c) du RGPD)	1 an à compter de la clôture de la demande
Gérer les situations pré contentieuses et contentieuses (non issues du contrat)	Intérêt légitime de préserver nos intérêts et la preuve d'un contrat ou d'un droit (article 6.1 f) du RGPD)	Durée de la prescription applicable (ex : prescription de droit commun de 5 ans)
Analyse et connaissance client		
Réalisation d'analyse et de reporting (ex : habitudes de consommation, réactions aux campagnes...)*	Intérêt légitime d'améliorer nos offres et services selon nos interactions (article 6.1 f) du RGPD)	3 ans à compter du dernier contact
Dispositif de mesure d'audience et de fréquentation en magasin	Intérêt légitime de déterminer la fréquentation en magasin et gérer les flux clients (article 6.1 f) du RGPD)	Anonymisation à bref délai selon les recommandations CNIL en vigueur
Prospection (informations commerciales sur les actualités, offres produits ou services et enquêtes)		
Ciblage des campagnes (ex : selon interactions précédentes) *	Intérêt légitime de communiquer efficacement en vous faisant parvenir des informations pertinentes (article 6.1 f) du RGPD)	3 ans à compter du dernier contact
Acquisition de prospects	Intérêt légitime (article 6.1 f) du RGPD)	3 ans à compter du dernier contact
Communiquer par voie électronique (hors professionnel)	Consentement (article 6.1 a) du RGPD)	Jusqu'au retrait du consentement ou 3 ans après le dernier contact
Communiquer par voie postale et téléphonique	Intérêt légitime de promouvoir nos marques et activités (article 6.1 f) du RGPD)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Produits et services analogues	Intérêt légitime promouvoir nos marques et activités (article 6.1 f) du RGPD)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Communiquer avec les professionnels	Intérêt légitime promouvoir nos marques et activités (article 6.1 f) du RGPD)	Jusqu'à l'opposition ou 3 ans après le dernier contact
Sécurité		
Dispositif de vidéosurveillance (en magasin)	Intérêt légitime de protéger nos biens et les personnes (article 6.1 f) du RGPD)	30 jours
Prévenir et lutter contre la fraude, en ce incluant également la gestion des conséquences de cette fraude*	Intérêt légitime de protéger nos biens (article 6.1 f) du RGPD)	1 an si l'alerte n'est pas jugée pertinente 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude pour les personnes inscrites sur une liste des fraudeurs avérés En cas de procédure judiciaire, 5 ans après la clôture du dossier
Gérer nos dispositifs de contrôle interne (pouvant inclure vos données personnelles en tant que preuve du contrôle)	Intérêt légitime de contrôler l'effectivité nos procédures internes (article 6.1 f) du RGPD)	3 ans à compter du contrôle
Contrôles et demandes d'informations d'autorité		
Répondre aux demandes officielles et fondées de transmission de vos données (réquisition judiciaire, contrôle...)	Obligation légale (article 6.1 c) du RGPD)	1 an à compter de la demande sauf en cas de disposition contraire
Traceurs/cookies		
Gestion des traceurs/cookies	Consentement (article 6.1 a) du RGPD)	Se référer à la politique applicable en matière de cookies

Quelles sont les données personnelles traitées ?

Lors de la collecte de vos Données, vous êtes informé du caractère obligatoire ou facultatif des informations demandées. Si vous avez enregistré un compte en ligne et/ou utilisé différents services, nous serons en mesure de relier les informations vous concernant, collectées avant la création de votre compte ou utilisation de ces services et les informations futures que nous collecterons après l'enregistrement de votre compte ou utilisation de ces services afin d'améliorer nos offres et services.

Les catégories de données personnelles concernées par ces traitements sont listées et illustrées ci-dessous :

- Données d'identification dont nom, prénom, civilité, date de naissance ;
- Données de contact dont adresse postale, email (personnel/professionnel), coordonnées téléphoniques (personnel/professionnel) ;
- Données d'utilisation dont achats réalisés (date, produit, montant, numéro de transaction...), activités sur le site (achats, pages visitées, sélection des produits, clic sur des publicités), réservation et location de matériel (date et heure, lieux, livraison O/N, contrat, signature...);
- Données financières dont conditions et modalités de règlement, numéro de carte bancaire, date d'expiration, code CVV (limité au paiement) ;
- Données numériques dont appareils utilisés (notamment le fabricant, le modèle et le système d'exploitation, l'adresse IP, le type de navigateur et l'identifiant de l'appareil mobile) ;
- Autres dont profession, préférences de communications, localisation, photographie que vous avez téléchargée, caractéristiques de l'habitation.

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous appartenons au groupe Kingfisher comprenant B&Q, Screwfix, Castorama et Brico Dépôt (pour plus d'information : www.kingfisher.com). Vos données personnelles sont traitées par d'autres entités du groupe Kingfisher pour permettre la fourniture de nos offres et services en regroupant des moyens technologiques, pour améliorer les sites web et autres services numériques, à des fins d'analyse ainsi que pour vous proposer des produits et des services susceptibles de vous intéresser.

Vos données personnelles sont traitées par des tiers, sous-traitants, responsables conjoints de traitement ou responsables de traitement pour leurs comptes.

- En qualité de sous-traitant, des tiers effectuent en notre nom des activités qui impliquent le traitement de vos données personnelles. Ces sous-traitants ont accès aux données personnelles nécessaires à la réalisation de leurs missions, mais ne peuvent pas les utiliser à d'autres fins. Nous faisons appel aux fournisseurs de services pour satisfaire les commandes et les locations, livrer des colis, envoyer des SMS et des emails, gérer ou mettre à jour nos bases de données clients (ex : suppression), analyser des données pour nous aider à développer, fournir et améliorer nos services, apporter une aide en matière de marketing, procéder au paiement, réaliser des sondages, assurer un service client et gérer les réclamations. Castorama est également amenée à agir en qualité de sous-traitant pour des traitements, tel que pour vous permettre de bénéficier de facilités de paiement.
- En qualité de responsables conjoints de traitement, nous réalisons des opérations communes avec des partenaires et déterminons contractuellement les conditions dans lesquelles vos données personnelles sont traitées.
- En qualité de responsables de traitement, chacune des parties est indépendante dans le traitement de vos données personnelles. Cette situation se matérialise par exemple lorsque nous sommes dans l'obligation de divulguer ou de partager vos données personnelles dans le but de nous conformer à toute obligation légale (ex : réquisition judiciaire). Dans l'hypothèse où

nous vendons ou achetons une entreprise ou des actifs, nous pouvons divulguer les informations personnelles que nous détenons au vendeur ou à l'acheteur potentiel de cette entreprise ou de ces actifs. Si une tierce partie acquiert le groupe ou la quasi-totalité de nos actifs (ou si nous sommes soumis à une réorganisation au sein du groupe), les données personnelles que nous détenons feront partie des actifs transférés.

Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par préférence en France et au sein de l'Espace Economique Européen. Selon les finalités (ex : permettre la fourniture de nos offres et services, centre d'appel), vos données personnelles peuvent aussi être traitées dans un ou plusieurs pays en dehors de l'Espace Economique Européen dont le Royaume-Uni, les Etats-Unis, la Tunisie, le Canada moyennant des mécanismes de protection. Dans ces conditions, nous portons une attention particulière à sécuriser des garanties appropriées pour la protection de vos données personnelles conformément à la loi, notamment en choisissant des pays étant considéré comme offrant un niveau de protection adéquat (ex : Royaume-Uni) et grâce aux clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Liens avec des sites externes

Nous pouvons proposer des liens vers des sites appartenant à d'autres sociétés du groupe Kingfisher depuis notre site web ou depuis des applications mobiles. Votre utilisation de ces sites est soumise aux conditions et aux politiques d'utilisation disponibles sur ces sites web.

Nous pouvons être occasionnellement amenés à établir des relations avec des tiers vous permettant d'accéder aux sites web ou aux applications (tels que les lecteurs vidéo) de ces tiers directement depuis nos propres sites web ou nos applications. Chaque tiers fonctionne selon sa propre politique concernant le traitement de données personnelles et l'utilisation de cookies sur son/ses site(s) web ou via ses applications et nous vous recommandons de lire leur politique de confidentialité et celle relative aux cookies.

Veillez noter que les sites web et les applications des tiers ne sont pas sous notre contrôle. Dans ce cas, nous déclinons toute responsabilité pour tout problème survenant en lien avec l'utilisation de vos données par des tiers (notamment vos informations personnelles).

Vos droits

L'Utilisateur est informé de la possibilité d'accéder à son compte à tout moment pour avoir accès, modifier ou supprimer les informations et données le concernant. Les informations seront alors automatiquement et définitivement modifiées et/ou supprimées de la base de données.

Vous disposez des droits suivants :

- Accéder aux données personnelles que nous traitons vous concernant,
- Corriger toute donnée personnelle erronée,
- Supprimer vos données personnelles en l'absence de motif légitime ou légal pour les conserver,
- Limiter le traitement de vos données,
- Vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles,
- Retirer votre consentement à tout moment,
- Droit à la portabilité de vos données personnelles, communiquées de façon structurée et dans un format électronique couramment utilisé,

- Vous opposer à toute décision individuelle automatisée ou au profilage,
- Définir des directives relatives au sort des données après décès.
- En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur ou selon la nature de la demande, des vérifications préalables pourront être réalisées pour garantir la sécurité de vos données.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par voie électronique ou à l'adresse 3 Place de Fontenoy - TSA 80715- 75334 PARIS CEDEX 07. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Comment nous contacter ?

Pour mettre en œuvre vos droits associés à la protection des données, vous pouvez :

- Vous désabonner des offres commerciales reçues par Email ou SMS : en bas de chaque email publicitaire envoyé, nous faisons apparaître une mention d'un lien de gestion de vos abonnements,
- Vous désabonner des offres commerciales par SMS : renvoyer « STOP » à partir du SMS reçu (numéro non surtaxé),
- Procéder directement à la mise à jour de vos données personnelles et préférences dans la rubrique « Mon compte » du site www.castorama.fr,
- Remplir et nous soumettre le « Formulaire de Demande d'Accès aux Données » sur www.castorama.fr,
- Nous écrire à l'adresse postale suivante Castorama France, à l'attention du DPO (Direction juridique), Zone Industrielle, 59175 TEMPLEMARS

Protéger vos données personnelles

Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données personnelles.

Toutefois, la transmission de données via internet n'est pas totalement sécurisée. Ce risque est courant sur internet et n'est pas spécifique à nos services. Nous ne sommes pas en mesure de garantir la sécurité de vos données (notamment de vos informations personnelles) transmises à nos services. Toute transmission est effectuée à vos propres risques.

Il est important de vous protéger contre les accès non-autorisés à votre mot de passe ainsi qu'à votre matériel informatique. Assurez-vous de vous déconnecter et de fermer votre navigateur lorsque vous avez fini votre session. Ceci contribuera à éviter que des tiers n'accèdent à vos informations personnelles si vous partagez votre matériel informatique ou si vous utilisez un appareil dans un espace public tel qu'une bibliothèque ou un café internet.

Version du 29/04/2024