

Conditions générales de vente

Article 1 : Applicabilité

Le site www.zanacare.be est un site de commerce électronique. Il est édité par Zanella loredana dont le siège social est établi 306 avenue louise, boîte 206, 1050 ixelles (Belgique), inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0633986753. Il est hébergé par la société Kalio

Les présentes conditions de vente sont applicables sur tous les produits, prestations, carte-cadeaux ou offres promotionnelles proposés par Zanacare

Toute commande d'un ou plusieurs produits ou services implique la connaissance et l'application des présentes conditions générales, à l'exclusion d'éventuelles autres conditions. Toute condition différente ne sera applicable qu'après accord écrit Zanacare, zanella loredana, les autres dispositions restant intégralement d'application.

Zanacare se réserve le droit de modifier les présentes conditions de vente à tout moment et sans préavis.

Toutefois, les modifications seront inapplicables aux réservations et aux commandes préalablement acceptées et confirmées par le Client.

Article 2 : Produits et commandes

Tous les produits, prestations, cartes-cadeaux ou offres promotionnelles proposés par Zanacare sont décrits de façon aussi détaillée et aussi fidèle que possible sur le site internet www.zanacare.be.

Les photographies, graphismes et les descriptions des articles proposés à la vente ne sont qu'indicatifs et n'engagent nullement zanacare.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

Le site www.zanacare.be est accessible tant aux clients non assujettis à la TVA que par les clients professionnels. Ces derniers pourront accéder à leur partie privé du site via un identifiant et un mot de passe.

Article 3 : Prestations

Le Site propose la prise de rendez-vous pour des soins dispensés uniquement au femmes, dans l'institut de beauté Zanacare 306 avenue louise.

Les informations relatives aux descriptifs, tarifs et durées de ces soins sont accessibles sur le site www.zanacare.be

La réservation des services sera matériellement formalisée par sms ou mail. Ce dernier reprendra l'intitulé du soin, la date de celui-ci ainsi que l'adresse, il sera envoyé lors de la prise de rendez-vous et la semaine du soin.

La validation du bon de commande constitue une signature électronique valant une signature manuscrite.

Le Client devra ensuite se présenter à l'institut de beauté zanacare situer au 306 avenue louise, appartement 206, 1050 Ixelles.

Attention si la personne ne se présente pas ou que le soin n'a pas été annuler 24h avant, une facture de 50€ lui sera envoyer via mail.

Article 4 : Modification et annulation

Dès qu'une réservation est effectuée, le Client s'engage à se rendre à l'institut de beauté Zanacare et à la date choisie et confirmée.

Sauf cas exceptionnel, tout rendez-vous pris à l'institut et décommandé moins de 24 heures à l'avance entraînera automatiquement le paiement des prestations de 50€.

Article 5 : Durée de validité des prestations achetées

Les prestations commandées et cartes-cadeaux sont valables pendant 1an à compter de la date de validation du paiement.

Article 6 : Chèque-cadeau

Tout chèque-cadeau :

- ne peut en aucun cas être échangé en tout ou partie en espèces ;
- est sous l'entière responsabilité du porteur, notamment en cas de perte ou de vol ;
- doit impérativement être utilisé pendant la période de validité, soit 1an à compter de la date de validation du paiement. Passé cette date d'échéance, ils ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ni d'aucune utilisation ;
- les prestations faisant l'objet d'un chèque cadeau ne sont ni modifiables, ni échangeables avec d'autres prestations.

Toute annulation dans les 24 heures avant le rendez-vous convenu impliquera la perte totale de la valeur du chèque-cadeau et l'impossibilité pour le Client de déplacer le rendez-vous pris.

Article 7 : Paiements

Les prestations sont payables en espèce ou par virement sur le compte be68 0018 4477 8534 après la prestation. Les chèques-cadeaux sont payable à la prise de ceux-ci.

Article 8 : Prix

Les prix sont indiqués en Euros (€), toutes taxes comprises, et sont susceptibles de variation en cours d'année.

Article 9 : Vie privée

Zanacare respectent le droit à la vie privée et traiteront les données personnelles du Client avec le plus grand soin. Les informations récoltées permettent d'offrir le meilleur service possible au Client, de traiter au mieux les commandes et éventuellement, de tenir informé le Client des offres et nouvelles intéressantes par le biais d'une newsletter envoyée par mail. Les coordonnées personnelles du Client ne sont en aucune façon cédées ou vendues à des tiers.

Le Client peut à tout moment consulter ses données personnelles figurant dans le fichier de zanacare. S'il souhaite supprimer ces données du fichier, le Client doit en informer par mail à l'adresse loredana@zanacare.be

Article 10 : Responsabilité

Zanacare déclinent toute responsabilité quant aux dommages, au sens le plus large du terme, sauf si ces dommages sont dus à une faute grave ou un acte intentionnel de l'institut.

En cas de malentendu, de retard du fait de l'utilisation d'Internet ou de tout autre moyen de communication dans la correspondance avec le Client, Zanacare ne pourraient être tenus pour responsables, sauf volonté intentionnelle ou faute grave.

Zanacare décline toute responsabilité pour toute interruption du site ou survenance de "bugs" et/ou pour toute inexactitude ou omission portant sur des informations disponibles sur ce site.

Article 11 : Droit applicable et tri

Les conflits portant sur la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat sont régis uniquement par le droit belge.

Politique de respect de la vie privée

Introduction

La présente politique de respect de la vie privée vous permet de mieux comprendre les principes de protection des données personnelles que nous appliquons.

Zanacare située au 306 avenue, appartement 206, 1050 Ixelles en Belgique est responsable du traitement des données personnelles pour le site www.zanacare.be

Veuillez noter qu'en utilisant le site www.zanacare.be vous nous autorisez à collecter, enregistrer, organiser, conserver, utiliser les données personnelles vous concernant conformément à la présente politique de confidentialité.

À quel moment collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons des données personnelles auprès de vous lorsque :

- vous visitez notre site ;
- vous créez un compte sur notre site ;
- vous effectuez un achat ou une réservation sur notre site ou dans l'un de nos points de vente agréés ;
- vous souscrivez à nos newsletters ;

Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?

Toutes les informations permettant de vous identifier de manière directe ou indirecte sont des « données personnelles ». Nous sommes susceptibles de collecter les données personnelles suivantes :

- données relatives à votre identité, notamment votre civilité, votre nom, vos prénoms, votre adresse postale, vos numéros de téléphone, votre adresse de courrier électronique, vos noms d'utilisateur et mots de passe, votre date de naissance ou votre âge ;
- données relatives au suivi de notre relation commerciale, notamment votre numéro de commande, votre activité sur Internet, l'historique de vos achats, de vos demandes ou de vos correspondances avec notre Service Client, vos préférences et intérêts ou les informations relatives à l'un de nos programmes de fidélisation ;
- données de bien-être (préoccupation beauté, type de peau, sensibilité cutanée, contre-indications, etc.) sous réserve de votre consentement préalable et explicite, notamment dans le cadre d'une consultation beauté dans l'un de nos instituts ;
- données techniques, notamment votre adresse IP ou des informations de navigation relatives à votre terminal ;
- autres données que vous fournissez dans le cadre d'une demande à l'un de nos services ou que nous avons pu obtenir de la part de fournisseurs de services externes.

Pourquoi vos données personnelles sont-elles collectées ?

Nous collectons vos données personnelles pour les finalités principales suivantes:

- Administration du site et amélioration de la qualité du service. Ces traitements sont nécessaires aux fins de l'intérêt légitime susmentionné ;
- Gestion de vos commandes (commandes, livraisons, factures, service après-vente, etc.). Ces traitements sont nécessaires à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ;
- Gestion de la relation client (CRM), notamment pour mieux vous connaître et vous communiquer des informations personnalisées sur nos produits et services (en particulier, par courrier électronique, par SMS, sur les réseaux sociaux) pour gérer votre adhésion à notre programme de fidélité et vous faire profiter de vos avantages cumulés ;

- La création d'un compte nous permet de personnaliser votre expérience client. Ces traitements sont réalisés sous réserve de votre consentement ou nécessaires aux fins des intérêts légitimes susmentionnés ;
- Interaction sociale. Ce traitement est réalisé sous réserve de votre consentement ;
- Le cas échéant, prévention et détection des fraudes, prévention, gestion et suivi des impayés, des infractions constatées sur les lieux de vente et des contentieux. Ces traitements sont nécessaires aux fins de l'intérêt légitime susmentionné ;
- Gestion de vos demandes (échantillon, conseils, opération promotionnelle, réclamations, droit d'accès, de rectification, d'opposition, etc.). Ces traitements sont réalisés sous réserve de votre consentement ou nécessaires aux fins des intérêts légitimes susmentionnés.

Les fondements juridiques de nos traitements

Nous ne mettons en œuvre des traitements de données que si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

- votre consentement aux opérations de traitement a été recueilli ;
- l'existence de notre intérêt légitime, ou de celui d'un tiers, qui justifie que nous mettons en œuvre le traitement de données à caractère personnel concerné ;
- l'exécution d'un contrat qui nous lie à vous nécessite que nous mettons en œuvre le traitement de données à caractère personnel concerné ;
- nous sommes tenus par des obligations légales et réglementaires qui nécessitent la mise en œuvre du traitement de données à caractère personnel concerné.

Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous ne vendons, louons ou cédon jamais vos données personnelles à d'autres entreprises à des fins de prospection commerciale.

Les données à caractère personnel que nous collectons, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, nous sont destinées en notre qualité de responsable du traitement.

Nous veillons à ce que seules les personnes habilitées puissent avoir accès à ces données. Nos prestataires de services peuvent être destinataires de ces données pour réaliser les prestations que nous leur confions. Certaines données personnelles peuvent être adressées à des tiers ou à des autorités légalement habilitées et ce pour satisfaire nos obligations légales, réglementaires ou conventionnelles.

Comment protégeons-nous vos données personnelles (sécurité) ?

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, au regard de la nature des données et des risques que leur traitement comporte, pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et, notamment, pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Ces mesures peuvent notamment comprendre des pratiques telles qu'un accès limité aux données par le personnel des services habilités à y accéder en raison de leurs fonctions, des garanties contractuelles en cas de recours à un prestataire externe, des études d'impact sur la vie privée, des examens réguliers de nos pratiques et politiques de respect de la vie privée et/ou des mesures de sécurité physiques et/ou logiques (accès sécurisé, procédé d'authentification, copies de sauvegarde, logiciel antivirus, pare-feu, etc.).

Quelle est notre politique relative aux mineurs ?

Le site www.zanacare.be n'est pas destiné aux mineurs de moins de 16 ans.

Nous ne collectons ni ne traitons en connaissance de cause des données personnelles relatives à des mineurs. Dans l'hypothèse où nous aurions connaissance de la collecte de données personnelles de mineurs sans l'autorisation préalable du titulaire de la responsabilité parentale, nous prendrions les mesures appropriées afin

de contacter la personne et, le cas échéant, de supprimer ces données personnelles de nos serveurs et/ou de ceux de nos prestataires.

Combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Nous veillons à conserver vos données personnelles pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités exposées dans la présente politique de respect de la vie privée ou conformément à ce qui est prévu par la loi applicable.

En règle générale:

- Les données prospects / clients sont conservées, sauf opposition ou demande de suppression de votre part,
- Les données bancaires sont supprimées une fois la transaction réalisée ou archivées à des fins de preuve conformément aux dispositions en vigueur.

Quels sont vos droits concernant vos données personnelles et comment nous contacter ?

Votre droit à l'information :

Vous reconnaissez que la présente politique vous informe des finalités, du cadre légal, des intérêts, des destinataires ou catégories de destinataires avec lesquels sont partagées vos données personnelles.

En plus de ces informations et dans l'objectif de garantir un traitement équitable et transparent de vos données, vous déclarez avoir reçu des informations complémentaires concernant :

- la durée de conservation de vos données personnelles ;
- l'existence des droits qui sont reconnus à votre bénéfice et des modalités de leur exercice.

Si nous décidons de traiter des données pour des finalités autres que celles indiquées, toutes les informations relatives à ces nouvelles finalités vous seront communiquées.

Votre droit de retirer votre consentement :

Lorsque les traitements de données que nous mettons en œuvre sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. Nous cessons alors de traiter vos données à caractère personnel sans les opérations antérieures pour lesquelles vous aviez consenti ne soient remises en cause.

Si vous nous communiquez votre adresse de courrier électronique, votre numéro de téléphone ou votre adresse postale, vous recevrez des courriers, des appels ou des messages périodiques de notre part sur nos produits, services ou événements à venir si vous nous en avez donné le consentement. Vous pouvez vous désabonner à tout moment de nos listes de diffusion en nous contactant à l'adresse « Nadine Salembier Diffusion SA, 18 Rue de Wervicq, 7780 Comines, Belgique » ou en suivant le lien « Désabonnement » contenu dans chacun de nos e-mails. Vous pouvez également modifier à tout moment vos préférences dans votre compte.

Votre droit d'accès et à la rectification de vos données :

Vous disposez du droit d'accéder et de faire rectifier vos données personnelles, que vous pouvez exercer auprès de Zanacare à l'adresse suivante : 306 avenue Louise, bt 206, 1050 Ixelles, Belgique, ou à l'adresse e-mail suivante : loredana@zanacare.be

A ce titre, vous avez la confirmation que vos données personnelles sont ou ne sont pas traitées et lorsqu'elles le sont, vous disposez de l'accès à vos données ainsi qu'aux informations concernant :

- les finalités du traitement ;

- les catégories de données personnelles concernées ;
- les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données personnelles ont été ou seront communiquées ;
- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données personnelles envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence du droit de demander au responsable du traitement la rectification ou l'effacement de vos données personnelles, du droit de demander une limitation du traitement de vos données personnelles, d'un droit à la portabilité de vos données, du droit de vous opposer à ce traitement ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- des informations relatives à la source des données quand elles ne sont pas collectées directement auprès des personnes concernées ;
- l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris de profilage, et dans ce dernier cas, des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour les personnes concernées.

Vous pouvez nous demander que vos données personnelles soient, selon les cas, rectifiées, complétées si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées.

Votre droit à l'effacement de vos données :

Vous pouvez nous demander l'effacement de vos données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- vous retirez le consentement préalablement donné ;
- vous vous opposez au traitement de vos données personnelles lorsqu'il n'existe pas de motif légal audit traitement ;
- le traitement de données personnelles n'est pas conforme aux dispositions de la législation et de la réglementation applicable ;
- vos données personnelles ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information aux enfants âgés de moins de 16 ans.

Néanmoins, l'exercice de ce droit ne sera pas possible lorsque la conservation de vos données personnelles est nécessaire au regard de la législation ou de la réglementation.

Votre droit à la limitation des traitements de données :

Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

Votre droit de vous opposer aux traitements de données :

Vous avez le droit de vous opposer à un traitement de données personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable du traitement.

Votre droit à la portabilité de vos données :

A compter du 25 mai 2018, vous disposerez du droit à la portabilité de vos données personnelles.

Les données sur lesquelles peut s'exercer ce droit sont :

- uniquement vos données personnelles, ce qui exclut les données personnelles anonymisées ou les données qui ne vous concernent pas ;
- les données personnelles déclaratives ainsi que les données personnelles de fonctionnement évoquées précédemment ;

- les données personnelles qui ne portent pas atteinte aux droits et libertés de tiers telles que celles protégées par le secret des affaires.

Ce droit est limité aux traitements basés sur le consentement ou sur un contrat ainsi qu'aux données personnelles que vous avez personnellement générées.

Ce droit n'inclut ni les données dérivées ni les données inférées, qui sont des données personnelles créées par ZANACARE.

Votre droit d'introduire un recours :

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CPVP sur le territoire belge et ce sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel.

Votre droit de définir des directives post-mortem :

Vous avez la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès et ce auprès d'un tiers de confiance, certifié et chargé de faire respecter la volonté du défunt conformément aux exigences du cadre juridique applicable.

Les modalités d'exercice de vos droits :

Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés à l'adresse mail suivante loredana@zanacare.be ou par courrier accompagné d'une copie d'un document d'identité en s'adressant à Zanacare, 306 avenue Louise, 1050 Ixelles, Belgique.

Nous vous informerons des mesures prises à la suite de votre demande dans les meilleurs délais et en tout état de cause. Toutefois, nous nous réservons la possibilité de ne pas donner suite aux demandes manifestement infondées ou excessives.

Mise à jour de la présente politique de confidentialité :

La présente politique est susceptible d'être modifiée ou aménagée à tout moment par Zanacare. Vous êtes invités à la consulter régulièrement.

Dernière modification : le 01/10/21.