



# Politique de Confidentialité de la Communauté SAV Casto

04/11/2025

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après « RGPD »), CASTORAMA FRANCE, SAS immatriculée au RCS de LILLE sous le n°451 678 973, agit en qualité de responsable du traitement et veille à la protection de vos données personnelles.

La présente politique a pour objet de vous informer sur la collecte, le traitement et l'utilisation des données que vous pouvez nous fournir dans le cadre de la Communauté SAV Casto. Elle complète la [politique de confidentialité](#) générale de Castorama disponible sur [www.castorama.fr](http://www.castorama.fr).

Soucieux de la protection de vos données, nous nous engageons au respect de ces politiques ainsi que les recommandations et normes établies par la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des libertés). La version applicable de la présente politique est celle disponible en ligne. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.

Lorsque vous utilisez notre site ou interagissez avec nous, nous collectons et traitons certaines données personnelles vous concernant. Ces données correspondent à toute information permettant de vous identifier directement ou indirectement, comme votre nom, votre adresse électronique ou encore vos échanges avec notre entreprise et avec la Communauté SAV Casto.

## Sommaire

1.	Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ? .....	3
2.	Quelles sont les données collectées et traitées ? .....	3
3.	Qui accède à vos données ? .....	4
4.	Combien de temps vos données sont-elles conservées ? .....	5
5.	Cookies et transferts hors union européenne ou espace économique européen	5
6.	Avec qui partageons-nous vos données personnelles ? .....	6
7.	Liens avec des sites externes .....	6
8.	Comment exercer vos droits ? .....	7
9.	Sécurité de vos données.....	8

## 1. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

Votre compte vous sera attribué dans les cas suivants :

- En l'absence d'opposition de votre part dans un délai de huit (8) jours suivant la réception d'un mail post-achat vous informant de votre adhésion à la communauté (celle-ci est liée au produit ou service concerné par votre achat) ;
- Lors de la création volontaire d'un compte sur [communaute-sav.castorama.fr](http://communaute-sav.castorama.fr) ;
- Lors du dépôt d'une question sur la communauté, ce qui nécessite la création d'un compte.

Vos données sont traitées et utilisées par Castorama pour les finalités suivantes :

- Création et gestion de votre compte adhérent à la Communauté SAV Casto ;
- Gestion des groupes d'appartenance ;
- Publication et modération de vos contributions (questions, réponses, etc.) dans le respect de la [Charte de Modération](#) ;
- Sécurisation des espaces numériques et des contenus publiés ;
- Envoi de communications liées à la communauté (sauf opposition de votre part ou retrait de votre consentement) ;
- Identification et valorisation des membres actifs et proposition d'un rôle d'ambassadeur potentiel afin de contribuer à l'animation, au rayonnement et à la dynamique collective de la Communauté SAV Casto ;
- Gestion technique et opérationnelle de la Communauté SAV Casto (assurée par EPSILON en qualité de sous-traitant) ;
- Gestion et suivi des demandes formulées via la rubrique « *Poser une question* » ;
- Réalisation d'analyses statistiques pour améliorer nos services.

## 2. Quelles sont les données collectées et traitées ?

Nos sites et services ne sont pas destinés aux mineurs. Toute inscription par un mineur est interdite. Si nous découvrons que des données concernant un mineur ont été collectées, elles seront immédiatement supprimées.

Dans le cadre de l'utilisation du service « Communauté SAV Casto », Castorama collecte et traite les informations suivantes :

- Données d'identification : nom, prénom, Customer ID, pseudonyme ;
- Données de contact : adresse email professionnelle ou personnelle ;
- Données de transaction / d'utilisation : historique d'achats (dans la limite de douze (12) mois : ID du produit, numéro et date d'achat), produit acheté (référence, catégorie, etc.), historique d'interactions (création de compte, dépôt de question,

- achat effectué, réponse reçue), historique des publications (questions posées, réponses apportées, contenu associé avec date/heure) ;
- Données numériques / techniques : mot de passe chiffré conforme aux recommandations de l'ANSSI, adresse IP, logs de connexion / logs techniques (horodatage, statut d'envoi, journaux de connexion), opt-in / opt-out, statut d'attribution (rôle, type de profil), préférences d'utilisation ;
  - Autres données : date d'adhésion ou date de l'événement déclencheur, questions laissées (date, heure, contenu), informations produit (rattachement à une communauté, ciblage des messages), produits associés aux interactions publiées, groupe d'appartenance, emails de communication et, plus largement, l'ensemble des données traitées dans le cadre du Service, photos ou avatars.

Castorama peut collecter, avec votre consentement spécifique, certaines données personnelles :

- votre photo de profil si vous choisissez d'en ajouter une ;
- votre voix ou d'autres éléments personnels si vous partagez une vidéo, posez une question ou publiez une réponse ;
- et enfin, votre voix si vous acceptez de participer comme ambassadeur de la communauté SAV Casto.

Lors de la collecte, 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.

### 3. Qui accède à vos données ?

La gestion technique et opérationnelle de la communauté est confiée à **Epsilon France**, société par actions simplifiée au capital de 457.835,20 euros, dont le siège social est situé 133, avenue des Champs-Elysées – 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 330 076 159, agissant en qualité de sous-traitant de Castorama. Epsilon assure l'hébergement, la gestion technique et l'animation opérationnelle conformément à nos instructions et aux exigences du RGPD.

Les données (hors celles publiées en ligne) sont accessibles uniquement, dans la limite de leurs attributions, aux équipes habilitées de Castorama et d'**EPSILON**, ainsi qu'à leurs

partenaires en charge de l'animation, de la modération ainsi que du suivi qualité de la communauté et de l'Espace de discussion.

Le contenu de vos questions ou réponses pourra être publié en ligne sur [communaute-sav.castorama.fr](http://communaute-sav.castorama.fr), visible de tous.

#### 4. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données personnelles sont conservées uniquement le temps nécessaire à la finalité poursuivie augmenté des durées de prescriptions légales applicables.

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.

Vos informations seront conservées pendant toute la durée d'activation de votre compte, augmentée d'un délai d'un (1) mois à compter de sa suppression afin de permettre la gestion technique de la désactivation et d'éventuelles demandes liées à votre compte.

En cas d'inactivité de votre part pendant une durée de trois (3) ans, votre compte est supprimé. Castorama se réserve la possibilité de vous avertir, au préalable, de l'inactivité constatée de votre compte afin de vous permettre de conserver votre compte si vous le souhaitez.

Les éléments et contenus de vos questions, réponses et de vos actions en tant que Membre seront conservés, après la suppression de votre compte sous la forme anonymisée sur [communaute-sav.castorama.fr](http://communaute-sav.castorama.fr).

Les données archivées pour répondre aux durées de prescription légale applicable (par exemple, en cas de contentieux) seront stockées sur un serveur sécurisé auquel seul un nombre restreint de personnes habilitées y auront accès.

#### 5. Cookies et transferts hors union européenne ou espace économique européen

L'amélioration des services, le suivi de navigation et les actions marketing reposent sur l'utilisation de cookies et traceurs, avec votre consentement.

Certains cookies peuvent entraîner des transferts de données vers des pays hors de l'Espace Économique Européen (par exemple les États-Unis), dans le cadre de services analytiques ou publicitaires. Ces transferts s'effectuent avec des garanties appropriées, notamment par l'application des clauses contractuelles types de la Commission européenne ou vers des pays disposant d'une décision d'adéquation.

Pour plus de détails, consultez notre [politique de cookies](#) ou configurez les cookies directement à partir de la rubrique "Gérer mes préférences cookies" accessible en bas de page du présent site.

## 6. 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](http://www.kingfisher.com)). Vos données personnelles peuvent être partagées avec d'autres entités du groupe Kingfisher pour améliorer les services numériques, mutualiser les moyens technologiques, réaliser des analyses et/ou vous proposer des produits ou services adaptés.

Par ailleurs, vos données peuvent être transmises à des tiers agissant :

- en qualité de sous-traitants : ils agissent pour notre compte et selon nos instructions pour réaliser certaines opérations de traitements telles que l'hébergement, l'animation, la gestion de bases de données, le support technique, l'envoi d'emails, l'analyse de données, la gestion des réclamations ;
- en qualité de responsables conjoints du traitement lorsque des opérations sont menées en commun et définies contractuellement ;
- en qualité de responsables du traitement indépendants lorsqu'une obligation légale l'impose (par exemple : réquisition judiciaire) ou dans le cadre d'opérations de cession, d'acquisition ou de réorganisation du groupe.

## 7. Liens avec des sites externes

Il est possible que notre site ou nos applications mobiles contiennent des liens vers d'autres sociétés du groupe Kingfisher. L'utilisation de ces sites est soumise aux conditions et politiques propres et applicables à chacun d'eux.

Nous pouvons également mettre à votre disposition des services fournis par des tiers (par exemple des lecteurs vidéo) accessibles directement depuis notre site ou nos applications. Chaque tiers applique sa propre politique de confidentialité et de gestion des cookies. Nous vous invitons donc à en prendre connaissance attentivement.

Ces sites et applications tiers ne sont pas sous notre contrôle. Par conséquent, nous ne pouvons être tenus responsables de la manière dont ces tiers collectent, utilisent ou protègent vos données personnelles.

Enfin, dans le cadre de notre intérêt légitime à développer notre activité digitale, certaines données techniques peuvent être traitées conjointement avec nos partenaires si vous avez donné votre accord pour l'utilisation de cookies/traceurs publicitaires. Ce traitement permet notamment de vous proposer des services additionnels. La gestion de ce service et des éventuelles oppositions relève directement de la responsabilité du partenaire concerné.

## 8. Comment exercer vos droits ?

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 de les conserver ;
- Limiter le traitement de vos données ;
- Vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles, dont à l'utilisation dans le cadre d'une décision automatisée ou de profilage ;
- Retirer votre consentement à tout moment ;
- Demander la portabilité de vos données personnelles, communiquées de façon structurée et dans un format électronique couramment utilisé ;
- Définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort. A ce titre, vous avez la possibilité de définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès.

Pour exercer vos droits associés à la protection de vos données personnelles, nous vous invitons à :

- Vous désabonner à partir des email reçus : en bas de chaque email envoyé, nous faisons apparaître la mention d'un lien de gestion de vos abonnements ;
- Procéder directement à la mise à jour de vos données personnelles et préférences dans la rubrique « *Mon Compte* » sur [communaute-sav.castorama.fr](http://communaute-sav.castorama.fr) ;
- Déterminer vos préférences en matière de Cookies directement à partir de la rubrique "Gérer mes préférences cookies" accessible en bas de page du présent site.
- Remplir et nous soumettre le formulaire dédié en cliquant sur ce lien « [Formulaire de Demande d'Accès aux Données](#) » ;
- Nous écrire à l'adresse email suivante : [dad@castorama.fr](mailto:dad@castorama.fr) ;

- Nous écrire à l'adresse postale suivante Castorama France, à l'attention du DPO (Direction juridique), Parc d'Activité, rue de l'Epinoy, 59175 TEMPLEMARS.

Nous vous invitons à préciser le périmètre de votre demande (site web ou application mobile [communaute-sav.castorama.fr](http://communaute-sav.castorama.fr)) afin nous aider à traiter efficacement votre demande.

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 estimatez, après nous avoir contactés, que vos droits relatifs à la protection de vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL par voie électronique en complétant le [formulaire en ligne](#) ou à l'adresse 3 Place de Fontenoy - TSA 80715- 75334 PARIS CEDEX 07. Consultez le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

## 9. Sécurité de vos données

Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection de vos données personnelles et conformes à l'état de l'art.

Toutefois, l'utilisation d'Internet n'est pas totalement sécurisée et ce risque n'est pas spécifique à nos services.

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.