

Délibération n° 508-AU-2014 du 14/11/2014 portant modèle de déclaration type concernant les traitements de données à caractère personnel relatifs à la vente en ligne.

La Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel, réunie le 14/11/2014, sous la présidence de Monsieur Saïd Ihraï ;

Etaient présents Madame Souad El Kohen, Messieurs Driss Belmahi, Abdelaziz Benzakour, Brahim Bouabid, Abdelmjid Rhoumija et Omar Seghrouchni.

Vu la loi n° 09-08 promulguée par le Dahir 1-09-15 du 18 février 2009, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (B.O. n° 5714 du 05/03/2009) ;

Vu le décret n° 2-09-165 du 21 mai 2009 pris pour l'application de la loi n° 09-08 susvisée (B.O. n° 5744 du 18/06/2009) ;

Vu le règlement intérieur de la CNDP (approuvé par décision du Premier Ministre n° 3-33-11 du 28 mars 2011 / B.O. n° 5932 du 07/04/2011) ;

Vu la délibération n°30-S-2012 du 09 novembre 2012, portant simplification des procédures administratives de notification des traitements à la CNDP ;

Décide :

Article 1 : Responsables de traitement

Peuvent bénéficier du présent modèle de déclaration tout commerçant, personne physique ou morale, proposant la vente en ligne des biens ou des services.

Article 2 : Personnes concernées

Est concerné par le présent traitement toute personne physique dont les données personnelles sont traitées dans le cadre d'une vente en ligne.

Article 3 : Finalités du traitement

Le traitement de la vente en ligne peut avoir tout ou partie des finalités suivantes :

- ✓ La gestion des comptes des clients :
 - Création ;
 - Modification ;

- Désactivation et réactivation ;
- Clôture et suppression ;
- ✓ La gestion des transactions commerciales :
 - Commande ;
 - Facturation ;
 - Livraison ;
 - Comptabilité.
- ✓ La gestion de la relation client :
 - Programme de fidélité ;
 - Gestion du service après-vente ;
 - Gestion des réclamations ;
 - Gestion des litiges et du contentieux
 - Réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
 - Prospection commerciale dans le respect des dispositions de l'article 10 de la loi 09-08 et des autres dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
 - Métrique web d'utilisation et de fréquentation concernant le site de vente en ligne dans le respect de l'article 8 de la présente délibération.

Article 4 : Données traitées

Conformément au principe de proportionnalité, il ne faut collecter et traiter, parmi les données citées ci-dessous, que celles strictement nécessaires à la réalisation des finalités poursuivies par le responsable du traitement.

Les catégories de données pouvant être collectées et traitées pour la réalisation des finalités décrites à l'article 3 ci-dessus sont :

- ✓ **les données relatives à l'identité** : Nom, prénom, login, mot de passe, adresse, numéros de téléphone, numéro de fax, email, date de naissance (pour la protection des mineurs) et code interne du client. Ce dernier ne doit être ni le numéro de carte bancaire ni un identifiant national tel que le numéro de la CNI, l'identifiant de la CNSS ou le Numéro du passeport ;
- ✓ **les données relatives aux moyens de paiement** : Mode de paiement, Type de carte bancaire, numéro de carte bancaire, date d'expiration et codes de vérification ;
- ✓ **les données relatives à la transaction commerciale** telles que le numéro de la transaction, le détail de l'achat des biens ou des services et l'adresse de livraison ;
- ✓ **les données relatives au suivi de la relation commerciale** telles que les demandes de services après-vente, l'historique des achats et des prestations de services, le retour des produits, l'origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, etc.) et les échanges et les commentaires des clients et prospects ;

- ✓ **les données relatives aux personnes qui déposent des avis et des commentaires sur des biens ou des services**, telles que l'email et le pseudonyme ;
- ✓ **les données de connexion des visiteurs pourront être utilisées à des fins de métrique web d'utilisation et de fréquentation**, dans le respect de l'article 8 de la présente délibération, telles que la date, l'heure, l'adresse Internet, le protocole utilisé et la page consultée.

Article 5 : Destinataires des données

Les données personnelles collectées dans le cadre de la vente en ligne peuvent être communiquées aux intervenants dans la transaction commerciale notamment les sous-traitants (sociétés logistiques...), les gestionnaires du système de paiement et les établissements financiers.

Les destinataires sont tenus d'assurer la confidentialité des données personnelles qui leurs sont communiquées.

Article 6 : Durée de conservation des données

Sous réserve des dispositions légales et réglementaires contraires, les informations nominatives nécessaires aux traitements susvisés, permettant d'identifier directement ou indirectement les catégories des personnes susmentionnées ne doivent pas être conservées au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités objet de la présente délibération.

Les numéros des cartes bancaires peuvent être conservés sous réserve d'obtenir le consentement exprès de la personne concernée. Toutefois, la date d'expiration et les codes de vérification ne peuvent, en aucun cas, être conservés après la réalisation de la transaction bancaire.

Les données relatives au métrique web d'utilisation et de fréquentation, concernant le site de vente en ligne, peuvent être conservées jusqu'à six mois après leur collecte. Au-delà de ce délai, ces données doivent être soit supprimées, soit anonymisées.

Article 7 : Droits des personnes concernées

Le responsable du traitement :

1. doit veiller au respect du droit à l'information des personnes concernées, conformément à l'article 5 de la loi 09-08, en leur communiquant les éléments suivants :
 - ✓ L'identité du responsable du traitement qui exploite le site de la vente en ligne ;
 - ✓ Les finalités du traitement ;
 - ✓ Le caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;
 - ✓ La nature des données collectées ;

- ✓ Les destinataires des données ;
 - ✓ Les transferts envisagés des données personnelles à l'étranger ;
 - ✓ Les coordonnées du contact pour l'exercice des droits d'accès, de rectification et d'opposition ;
 - ✓ Et les références du récépissé délivré par la CNDP.
2. ne peut mettre en œuvre le traitement relatif à la vente en ligne sans le consentement préalable libre et éclairée de la personne concernée ou la justification de l'existence d'une dérogation à l'exigence du consentement, conformément aux dispositions de la loi 09-08.

Article 8 : Métrique web d'utilisation et de fréquentation :

Pour analyser l'utilisation du site marchand, le responsable de traitement peut utiliser les données de connexion mentionnées à l'article 4 après en avoir informé les utilisateurs de manière claire et précise et obtenu leurs consentements.

Article 9 : Sécurité et confidentialité des données

Le responsable du traitement prend toutes les précautions appropriées pour préserver la sécurité et la confidentialité des données traitées, notamment pour empêcher qu'elles soient détruites, déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés puissent en prendre connaissance, et ce, conformément aux dispositions de la section 3 -chapitre III- de la loi 09-08 susmentionnée (articles 23, 24, 25 et 26).

Les mesures de sécurité doivent couvrir aussi bien les données stockées sur des supports papiers qu'informatiques.

Article 10 : Transfert de données à l'étranger

Tout transfert de données à l'étranger doit être préalablement notifié à la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel, notamment dans le cas d'hébergement ou de stockage des données sur des serveurs situés à l'extérieur du territoire national.

Article 11 : Interconnexion et recoupement avec d'autres fichiers.

L'interconnexion et le recoupement avec d'autres fichiers dont les finalités principales sont différentes doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation distincte, conformément à l'article 12, paragraphe 1, alinéa f de la loi 09-08.

Article 12 : Modalité et champs d'application

Tout traitement de vente en ligne conforme aux termes de la présente délibération doit être notifié à la CNDP au moyen d'une demande de déclaration type.

Tout traitement de données à caractère personnel relatif à la vente en ligne, ne répondant pas aux conditions fixées par le présent modèle, doit faire l'objet d'une demande d'autorisation ou de déclaration auprès de la Commission dans les formes prescrites par les articles 12 et 15 de la loi 09-08 susmentionnée et son décret d'application.

Fait à Rabat, le 14 Novembre 2014

Le Président

Said Ihrai