

Droit du digital

Audit de conformité





Sommaire

01. A propos
02. Protection des données personnelles
03. Consentement
04. Sécurité des données
05. Droit des consommateurs
06. Gestion des litiges
07. E-réputation
08. Conformité au droit sur la communication digitale

A propos

Decathlon est une **entreprise française** spécialisée dans la conception, la fabrication et la distribution d'articles de sport.

Fondée en **1976** par Michel Leclercq à Englos, près de Lille, elle a pour mission de rendre le sport accessible au plus grand nombre en proposant une large gamme de produits à des prix abordables.

Chiffres clés (décembre 2023) :

- Chiffre d'affaires : environ 15,4 milliards d'euros
- Présence mondiale
- Plus de 105 000 collaborateurs à travers le monde
- Propose environ 70 sports différents à travers ses produits

"A fond la forme"



Accessibilité



Innovation



Authenticité





Cibles et différentes marques

Décathlon cible un public diversifié en s'adressant à tous les amateurs de sport, qu'ils soient novices ou experts.

L'entreprise propose différentes marques spécialisées, chacune adaptée à différents niveaux de technicité, permettant ainsi de répondre aux besoins de tous.

DECATHLON propose **36 marques** pour répondre aux usages sportifs de ses client·es.

aptonia



b'Twin

Caperlan



Fouganza

GEOLÓGIC

GEONAUTE
experience improved

Inesis

KIPSTA

nabaiji
PEP UP YOUR SWIM!

Quechua

TRIBORD
DESIGNED BY WATER

wed'ze
Ski • Snowboard



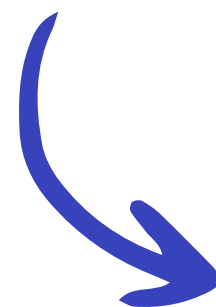
Protection des données personnelles

Politique de confidentialité

L'entreprise présente-t-elle une politique de confidentialité claire et accessible sur son site web ?



La page est **difficile à trouver** : elle n'apparaît pas dans le **bas de page** ou bien au nom **"politique de confidentialité"**.



Elle est référencée au nom de page **"données personnelles"**

Decathlon 2023 ©

Transparence classement des produits

Signaler une vulnérabilité

Conditions Générales

Mentions légales

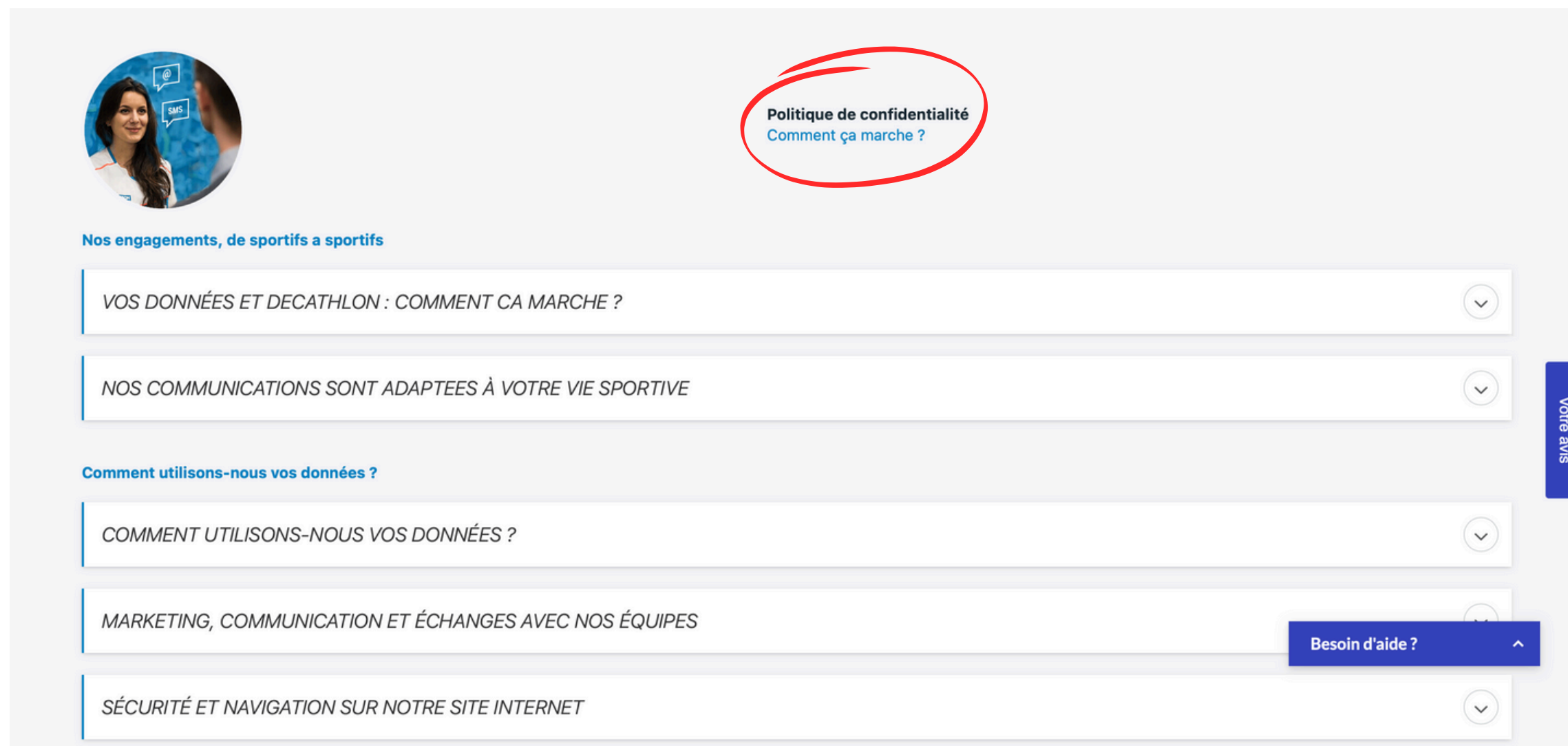
Données personnelles

Gestion des cookies

Accessibilité : non conforme

Aide / FAQ / Contact

Politique de confidentialité



Politique de confidentialité
Comment ça marche ?

Nos engagements, de sportifs a sportifs

VOS DONNÉES ET DECATHLON : COMMENT CA MARCHE ?

NOS COMMUNICATIONS SONT ADAPTEES À VOTRE VIE SPORTIVE

Comment utilisons-nous vos données ?

COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?

MARKETING, COMMUNICATION ET ÉCHANGES AVEC NOS ÉQUIPES

SÉCURITÉ ET NAVIGATION SUR NOTRE SITE INTERNET

Besoin d'aide ?

Votre avis

Une fois sur la page, la première chose que nous regardons sont **les questions sous forme de FAQ**. Le fait d'être sur la bonne page n'est pas tout de suite clair.

Le nom "**politique de confidentialité**" est rédigé en **petite typographie** et **n'est pas facilement lisible**.

Politique de confidentialité

La politique explique-t-elle comment les données personnelles sont collectées, utilisées, et partagées avec des tiers ?

La politique de confidentialité de Décathlon ne met pas en avant comment nos données personnelles sont collectées. Pour observer comment cette rubrique devrait apparaître, nous avons été sur le site "rituals.com".

Sur celui-ci il est bien stipulé :

"Nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque vous achetez nos produits en ligne ou dans l'une de nos boutiques ou par le biais des autres points de vente de Rituals (les "Produits"), consultez nos sites Web, interagissez avec nous ou autrement utilisez nos services et applications (ci-après désignés conjointement les "Services")".



Politique de confidentialité

Il est mis en avant comment les données sont utilisées chez Décathlon.

En effet, plusieurs rubriques avec davantage de renseignements sont disponibles (marketing, communication et échanges avec nos équipes - sécurité et navigation sur notre site internet - compte décathlon et fidélité - gestion des achats produits et services)



Comment utilisons-nous vos données ?

- COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?
- MARKETING, COMMUNICATION ET ÉCHANGES AVEC NOS ÉQUIPES
- SÉCURITÉ ET NAVIGATION SUR NOTRE SITE INTERNET
- COMPTE DECATHLON ET FIDÉLITÉ
- GESTION DES ACHATS DE PRODUITS ET SERVICES

Voire avis

Politique de confidentialité

En ce qui concerne **le partage avec des tiers**, Décathlon présente de façon **transparente** dans quelles mesures les données des utilisateurs sont **partagées**.

Bon à savoir

DESTINATAIRES DE VOS DONNEES

Nous, DECATHLON France SAS et DECATHLON SE, en qualité de responsable des traitements indiqués ci-dessus, pouvons dans certains cas partager vos données avec des tiers. Nous ne partagerons vos données qu'avec des tiers qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de "mesures techniques, organisationnelles et juridiques" appropriées de manière à garantir la protection de vos droits et de vos données.

Ces destinataires sont :

- Nos sous-traitants ;
- Nos équipes en interne ;
- L'acheteur potentiel d'une des entités responsables de traitement des traitements listés dans la présente politique de confidentialité ;
- Toute administration ou autorité judiciaire en cas de demandes justifiées de ces dernières ;
- Toute société et organisation à des fins de protection contre la fraude et la réduction du risque de crédit.

Politique de confidentialité

Explication des types de données collectées, leur utilisation, leur stockage, et la durée de conservation.

Il est bien mis en avant une majorité de ces informations.

Décathlon a réalisé **un tableau complet** sur l'utilisation des données personnelles des utilisateurs.

LE MARKETING DIRECT



Responsable du traitement

Les données que vous nous confiez sont traitées par DECATHLON France SAS, 4 boulevard de Mons à Villeneuve d'Ascq, 59650.



Données personnelles traitées

Nous traitons les données qui permettent la gestion du marketing direct (ex : newsletter) : votre nom, prénom, email, date et lieu de naissance, adresse postale, données relatives aux cookies, historique d'achat, sport pratiqué, historique de navigation.



Durées de conservation

Vos données seront supprimées 3 ans après le dernier contact.



Base légale

Le traitement de vos données personnelles est mis en œuvre uniquement après le recueil de votre consentement.



Finalités

Ce traitement vise à vous envoyer des communications commerciales personnalisées.

Politique de confidentialité

On peut voir **le type de données qui sont collectées** pour cette action, ici “nom, prénom ...”.



Données personnelles traitées

Nous traitons les données qui permettent la gestion du marketing direct (ex : newsletter) : votre nom, prénom, email, date et lieu de naissance, adresse postale, données relatives aux cookies, historique d'achat, sport pratiqué, historique de navigation.

On y retrouve l'utilisation, ici sur l'exemple il s'agit **de marketing direct** avec **des envoies de communications commerciales personnalisées**.



Finalités

Ce traitement vise à vous envoyer des communications commerciales personnalisées.

Nous pouvons également retrouver **la durée de conservation de nos données**, dans l'exemple ci-dessous il s'agit de 3 ans de conservation après le dernier contact. En revanche, Décathlon ne nous donne pas d'informations sur **le stockage de nos données**.



Durées de conservation

Vos données seront supprimées 3 ans après le dernier contact.

Politique de confidentialité

Droit des utilisateurs : accès, rectification, suppression, opposition.

Il est important dans une politique de confidentialité de **rappeler les droits** dont disposent les utilisateurs et comment ils peuvent entrer en vigueur.

Chez Décathlon la rubrique qui y correspond s'appelle "**vos droits**". Elle met en avant :



VOS DROITS

Le fait de nous confier vos données ne signifie pas que vous perdez la maîtrise de celles-ci, bien au contraire ! Un peu d'explications...

Vous disposez de plusieurs droits. Certains sont applicables à tous les traitements de données vous concernant, d'autres dépendent du type de traitement mis en œuvre et, plus précisément, du fondement juridique sur lequel il repose (contrat, obligation légale, consentement, intérêt légitime, etc.).

Vous trouverez ci-dessous un bref descriptif de ces droits ainsi que les modalités de leur mise en œuvre.

Pour connaître précisément les droits assortis aux traitements vous concernant, reportez-vous à la rubrique « vos droits » présentes dans la description du traitement concerné.

Le droit d'accès :

Ce droit vous permet de nous poser des questions sur la nature des traitements vous concernant (type de données, origine de la collecte, etc.). Il vous permet également de nous demander une copie de l'ensemble des informations vous concernant. Ce droit s'applique quel que soit le fondement juridique du traitement vous concernant.

Le droit de rectification :

Déménagement, mariage, nouveau sport, ... nombreuses sont les situations pouvant vous conduire à mettre à jour vos données. Le droit de rectification sert précisément à ça. Ce droit s'applique quel que soit le fondement juridique du traitement vous concernant.

- le droit d'accès
- le droit de rectification
- le droit d'opposition
- le droit à l'effacement
- le droit à la portabilité
- le droit à la limitation

Politique de confidentialité

Coordonnées du Délégué à la Protection des Données (DPO), si applicable.

Le Délégué à la Protection des Données chez Décathlon, Grégory est disponible en le contactant via un lien.

Ce lien renvoie vers **une demande au service client**.

Il ne s'agit pas d'un message directement envoyé au délégué.

NOTRE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

La manière dont nous traitons vos données ne vous laisse pas indifférents...et c'est bien normal !

En me nommant Délégué à la protection des données, DECATHLON m'a confié la mission d'accompagner notre activité commerciale sans transiger sur le respect de vos droits et de votre vie privée. Je fais le maximum pour accomplir cette belle mission, avec fierté et humilité.

Une question, une remarque, une inquiétude...? Je suis à votre disposition !

Grégory, Délégué à la protection des données chez Decathlon.

Pour me contacter, il vous suffit de m'envoyer un message en cliquant **juste [ici](#)**

Votre avis

Politique de confidentialité

En revanche sur le formulaire la case “votre demande concerne - vos droits sur vos données personnelles” est déjà pré-remplie.

Contactez notre service client

Mes coordonnées

Nom

Prénom

Le nom et prénom nous permettront de personnaliser notre réponse.

Adresse électronique*

Ma demande

Votre demande concerne*

Numéro de commande

Si votre demande concerne une commande.

Votre message*



Votre avis

Consentement

Consentement

Comment l'entreprise obtient-elle le consentement des utilisateurs pour collecter leurs données ?

Lors de la collecte de données personnelles le consentement doit être **libre**, c'est à dire que la personne concernée doit avoir véritablement **le choix d'accepter ou de refuser**.

Après une simulation de commande, j'ai dû **créer mon compte décathlon**. Lors de la création nous avons la possibilité de cocher cette case "recevoir mes bons cadeaux ..."

Vous y êtes presque !

Cochez la case pour recevoir nos actualités. Vous pourrez toujours modifier votre choix dans votre compte.

Recevoir mes bon cadeaux*, des offres et bons plans, des actus et des conseils sportifs qui me ressemblent.

*Hors récompenses liées au programme de fidélité Decathlon qui vous seront toujours envoyées.

Nous nous appuyons notamment sur notre partenaire Valiuz pour mieux répondre à vos attentes. [En savoir plus](#). Vous pourrez vous opposer à ce partage à tout moment.

[En savoir plus sur le contenu que vous recevrez.](#)

CONFIRMER ET CONTINUER

Cependant, notre consentement **n'est pas clairement** demandé lors de la création du compte, aucune case n'est à cocher ...

Le consentement est obtenu **via la création d'un compte** utilisateur afin de passer une commande

Consentement

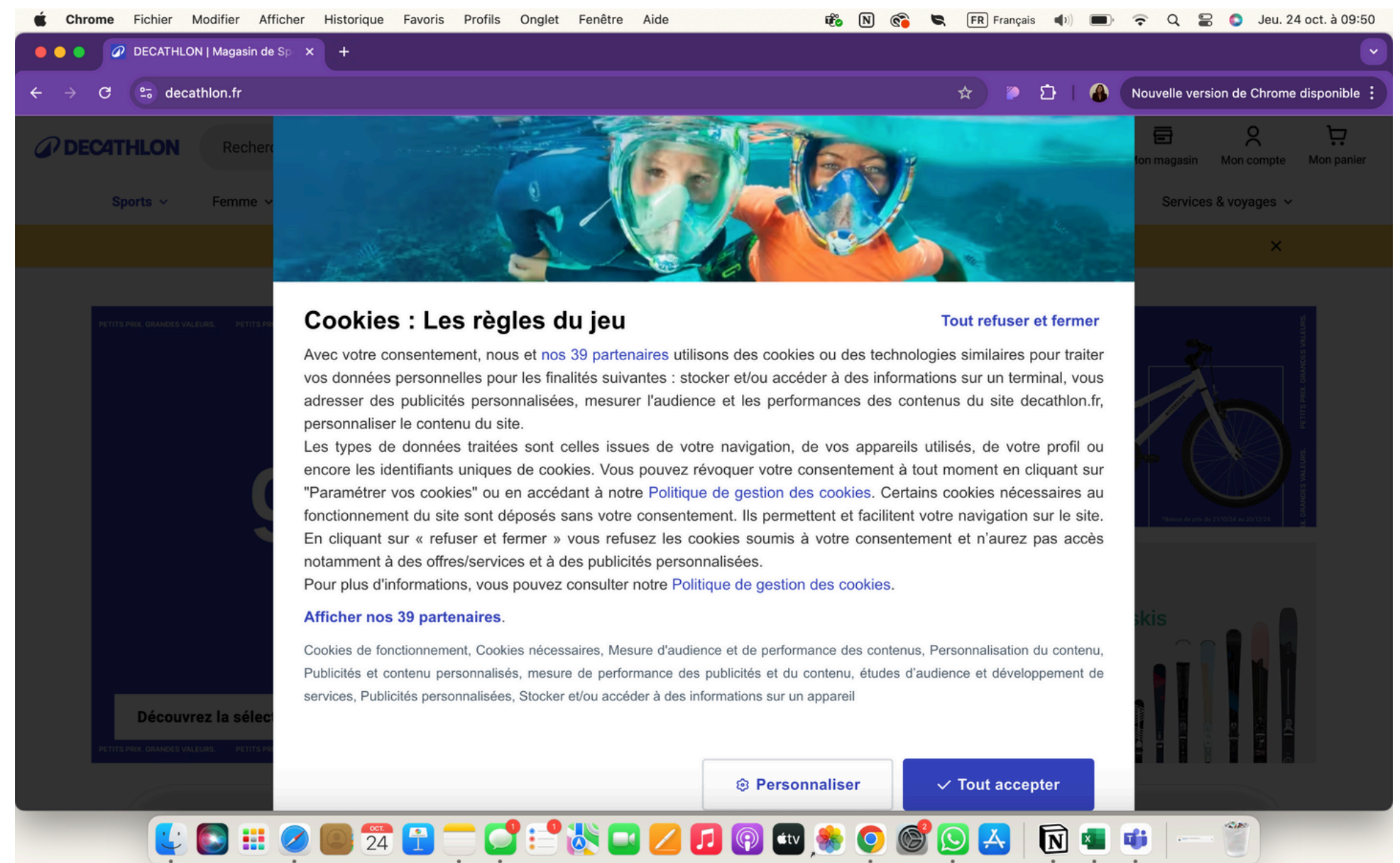
Existe-t-il un système clair pour accepter ou refuser les cookies et la collecte de données à des fins de publicité ciblée ?

Lorsque l'on rentre sur le site internet de Décathlon, il y a directement **le pop-up des cookies** qui apparaît sur la page.

Il est bien expliqué dans quelles mesures les cookies sont utilisés :

“pour les finalités suivantes : stocker et/ou accéder à des informations sur un terminal, vous adresser des publicités personnalisées”

Les utilisateurs ont **le libre consentement** d'accepter ou de refuser la demande.

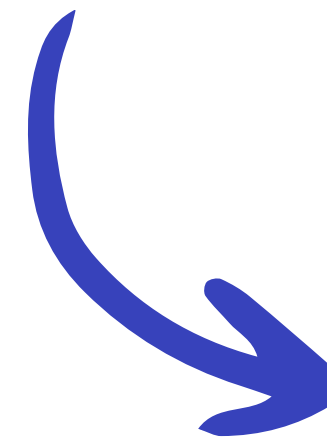


Consentement

Les utilisateurs peuvent-ils facilement retirer leur consentement ou modifier leurs préférences de confidentialité ?

Dans la page de politique de confidentialité il est spécifié que pour modifier ces préférences nous pouvons le faire directement dans les paramètres de son compte.

Dans le compte, on peut se diriger sur "préférence et personnalisation" puis sur "préférence de communication"



 **DECATHLON** Mon compte

-  Accueil
-  Informations de profil
-  **Préférences et personnalisation**
-  Confidentialité des données
-  Sécurité
-  Sites et applications Decathlon

Consentement

Dans le compte, on peut se diriger sur “**préférence et personnalisation**” puis sur “**préférence de communication**”

On peut alors modifier ces choix et préférences sur la communication que l’on souhaite recevoir

Préférences et personnalisation

[< Accueil](#)

En nous en disant davantage sur vos préférences, votre expérience avec nous sera davantage personnalisée et adaptée à vos besoins.

- Sports favoris**
Dites-nous ce que vous aimez ! Renseignez vos sports et centres d'intérêt pour des recommandations personnalisées. >
- Applications connectées**
Rassemblez vos exploits sportifs. Synchronisez vos activités entre vos applications favorites. >
- Magasin favori**
Définissez votre magasin préféré pour obtenir des informations plus rapides sur les stocks lors de vos achats. >
- Préférences de communication**
Contrôlez comment Decathlon interagit avec vous. Personnalisez votre expérience de communication. >

Vos préférences de communication

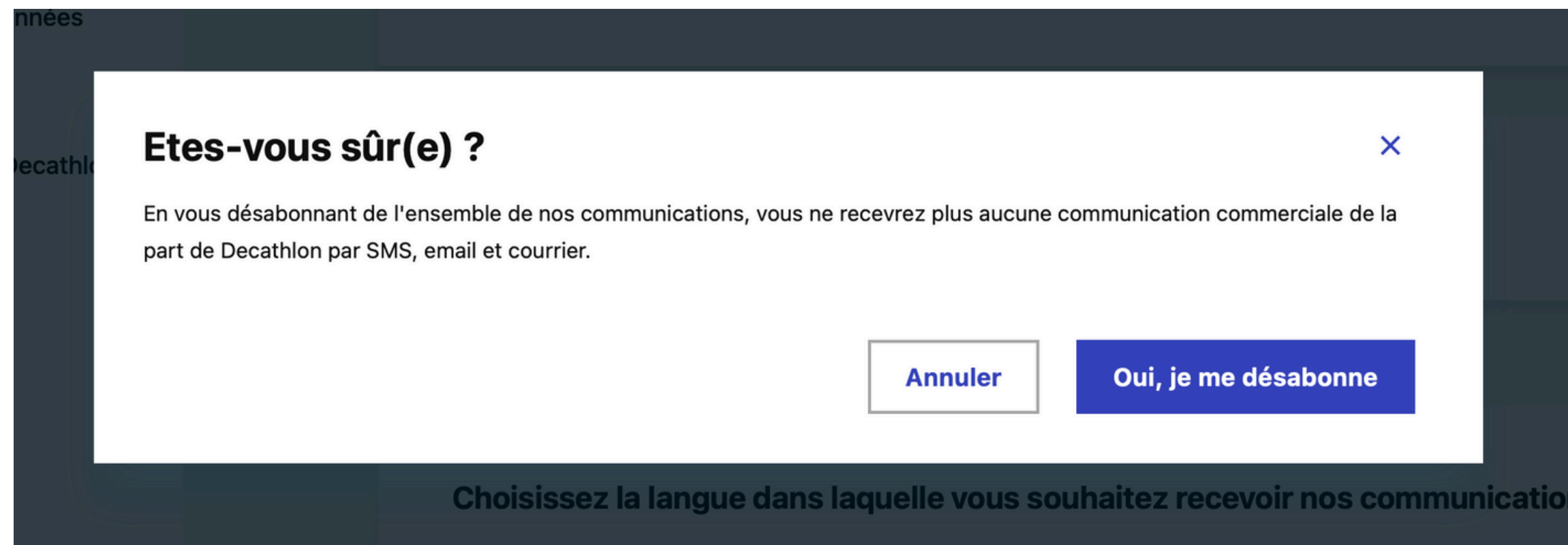
Faites vous accompagner dans votre pratique avec des conseils d'experts, participez à l'amélioration de nos produits en donnant votre avis et restez informé sur les nombreux événements organisés par vos magasins.

Que souhaitez-vous recevoir ?

- Recevoir mes bons cadeaux, des offres, promotions, actus et conseils qui me ressemblent (hors récompenses liées au programme de fidélité Decathlon qui vous seront toujours envoyées)
- Recevoir les communications motivantes de Decathlon Coach (1 à 2 fois par mois), pour m'accompagner dans ma pratique sportive.
- Des informations sur les événements organisés par vos magasins ?
- Recevoir des notifications pour donner votre avis sur nos produits, services et événements (uniquement via email)
- Recevoir les communications relatives à mon programme de fidélité (solde de points, récompenses et cartes cadeaux obtenues grâce au programme, obsolescence des points...)

Consentement

Ou alors nous pouvons directement faire le choix de nous désabonner de toutes les communications.



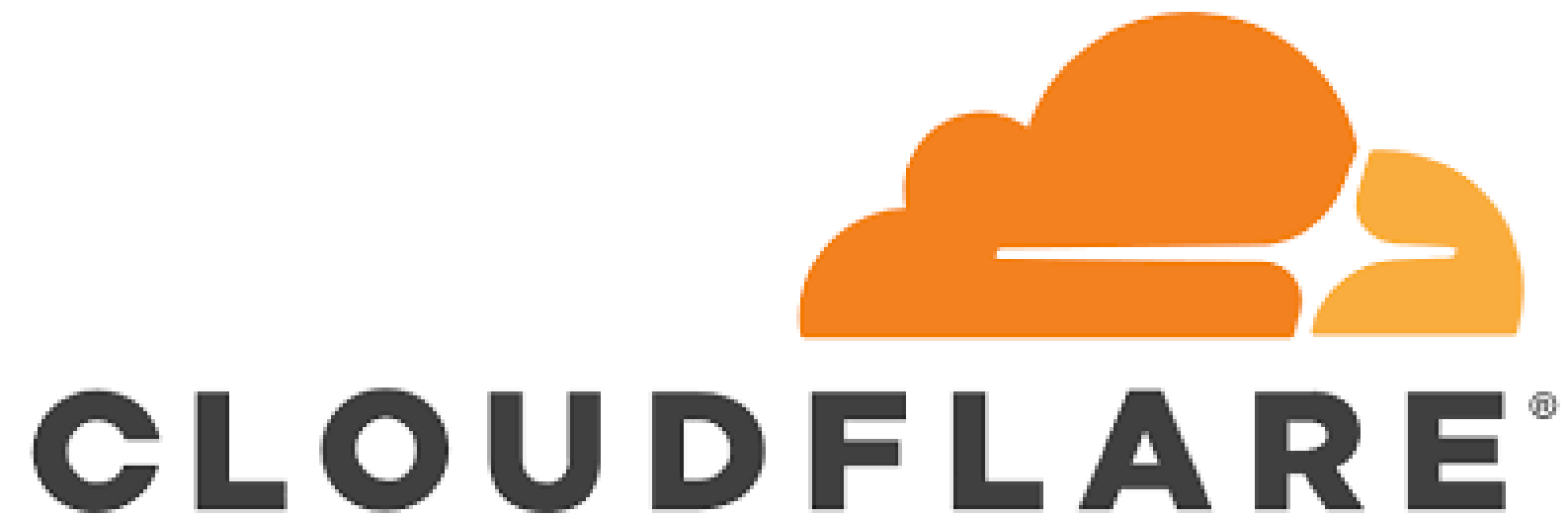
En ce qui concerne **les données en elle-même**, nous ne pouvons pas les **modifier** mais seulement faire appel à notre **droit à l'oubli** en supprimant le compte.

Sécurité des données

Sécurité des données

Quelles mesures de sécurité l'entreprise met-elle en place pour protéger les données des utilisateurs ?

Decathlon utilise la sécurise mise en place par **Cloudflare**, un des plus grands réseaux internet que les entreprises utilisent dans le but **d'améliorer la sécurité** et les **performances** de leurs sites et services web.



Sécurité des données

Cloudflare utilise une **défense multicouche** pour réduire le **risque de violations des données**.

La sécurité multicouche permet de défendre plusieurs vecteurs d'attaque et reposant

- **Le protocole DNSSEC** : contrôle les enregistrements DNS (Domain Name System ou Système de Noms de Domaine) et donc limite grandement les usurpations de DNS.
- **Le chiffrement SSL/TLS** : sécuriser le transfert des données sensibles d'un client sans risque d'exposition.
- **Le Rate Limiting** : déceler les attaques difficiles à détecter et de les bloquer, ce qui permet de réduire les tentatives de connexion par force brutes utilisées par les pirates.
- **Les solutions Web Application Firewall (WAF)** : filtre automatique de trafic illégitime grâce à leur pare-feu, cette solution permet de réduire les utilisations malveillantes, synonyme d'attaques sous la forme d'injection SQL, de script et d'inclusions de fichiers ayant pour but d'exposer les données sensibles des utilisateurs.

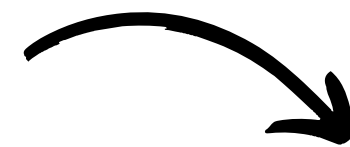
Sécurité des données

L'entreprise a-t-elle un processus pour notifier les utilisateurs en cas de violation de données ?

Aucun texte sur le site web ou autre, explique le processus de Decathlon pour notifier ses utilisateurs en cas de violation de données.

Cependant, Cloudflare les notifie lorsqu'il y a une **anomalie de trafic** (pic de trafic, baisse significative), ce qui peut être un moyen de se **protéger des éventuelles pertes de données** qui peuvent surgir à la suite des anomalies de trafic

On peut également voir que Decathlon utilise **Datadog**, une plateforme utilisant un **SIEM** (Security Information and Event Management), c'est une solution de **cybersécurité** qui permet de **générer des alertes** lorsque des **intrus sont détectés**.



Sécurité des données



Nous ne pouvons donc pas savoir si Decathlon **notifie** ses utilisateurs en cas de **violation des données**, mais par contre, Decathlon sera averti en cas de détection d'intrus ou d'utilisation malveillante sur le site internet.

Ce qui peut-être un moyen de **réduire grandement** l'attaque de pirate et la violation des données de leurs utilisateurs.

Selon le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, les responsables de traitement doivent notifier les personnes concernées d'une violation de données à caractère personnel lorsque cette violation est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés de ces personnes au plus tard dans les 72 heures.



Créer une page sur leur site internet peut être un moyen d'informer ses utilisateurs et les rassurer sur d'éventuels violation de données.

Droits des consommateurs

Conditions générales de vente

Les CGV sont-elles facilement accessibles et rédigées de manière claire et transparente ?

- Les CGV sont **facilement accessibles** : visibles en pied de page du site internet Decathlon.
- Redirection vers un PDF détaillé composé de 22 pages avec des **titres clairs** pour guider au mieux les consommateurs dans leurs recherches.

Decathlon 2024 ©

Transparence classement des produits

Conditions Générales

Mentions légales

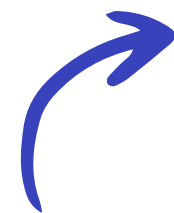


CGV - Conditions générales

Nos conditions générales

Vous êtes à la recherche des conditions générales du site et des services proposés sur le site decathlon.fr ? Vous êtes au bon endroit !
Cliquez sur les conditions générales qui vous intéressent :

Après avoir cliqué sur les conditions générales de ventes nous avons cette page qui apparaît. Nous devons cliquer sur CGV Decathlon qui nous ouvre le PDF de 22 pages.



Conditions générales de vente decathlon.fr	Conditions générales d'utilisation decathlon.fr	Conditions Générales Marketplace
CGU du service après-vente	CGU des avis clients	CG de la location
CG de la reprise	CG Decat'Club	CGV carte cadeau Decathlon

Conditions générales de vente

Le site fournit-il toutes les informations obligatoires concernant le vendeur (identité, coordonnées, numéro de SIRET, etc.) ?

- Le site dispose de **toutes les informations** -> accès au siège, aux coordonnées et au **SIREN**.
- Le numéro de SIRET ou SIREN doit apparaître dans les mentions légales
- Trouvable uniquement aussi dans les emailings -> suite à une création de compte

DECATHLON FRANCE - Société par actions simplifiées - ayant son siège social au 4 Boulevard de Mons - 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE - immatriculée au RCS de LILLE MÉTROPOLE sous le SIREN 500 569 405.

Mentions légales

Le site www.decathlon.fr (ci-après le "Site") est édité par la société DECATHLON France, société par actions simplifiée à capital variable, dont le siège social est situé sis 4, boulevard de Mons - 59650 Villeneuve d'Ascq et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 500 569 405. N° TVA Intracommunautaire : FR11500569405 Numéro téléphone : 09 69 36 32 10 Email : contacts@decathlon.com Directeur de la publication : Monsieur Elalami LAFKHI

MENTIONS LÉGALES

DECATHLON FRANCE - Société par actions simplifiées - ayant son siège social au 4 Boulevard de Mons - 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE - immatriculée au RCS de LILLE MÉTROPOLE sous le SIREN 500 569 405.

EMAILING



Mentions légales

Mentions légales

Le site www.decathlon.fr (ci-après le "Site") est édité par la société DECATHLON France, société par actions simplifiée à capital variable, dont le siège social est situé sis 4, boulevard de Mons, 59650 Villeneuve d'Ascq et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 500 569 405. N° TVA Intracommunautaire : FR11500569405 Numéro de téléphone : 09 69 36 32 10 Email : contacts@decathlon.com Directeur de la publication : Monsieur Elalami LAFKHI

Contact

Le Centre Relation Clients de decathlon.fr est joignable : • Par internet : via le lien de [Contact](#) sur le site www.decathlon.fr • Par téléphone au 0969 368 369 (N° Cristal, prix d'un appel local depuis un téléphone fixe), du lundi au samedi de 9h à 20h. • Par voie postale : DECATHLON SAS – Service Relation Clients - 4 boulevard de Mons, 59650 Villeneuve d'Ascq

Point de contact unique en vertu du règlement (UE) 2022/2065 (Digital Services Act)

dsa.contact@decathlon.com

Hébergeur

NTT France SAS 32 Rue Guersant, 75017 Paris Tél. : +33 9 70 01 35 00 - services.global.ntt

Protection des données personnelles

Pour consulter notre charte de protection de données personnelles, [cliquez ici](#). Pour consulter la politique Cookies de DECATHLON, [cliquez ici](#).

Propriété intellectuelle

Le Site est protégé au titre de la propriété intellectuelle, notamment droits d'auteurs, dessins et modèles, marques, noms de domaine, brevets, savoir-faire, logiciels ou bases de données. Le groupe DECATHLON SE (Groupe DECATHLON) et/ou ses partenaires reste(nt) propriétaire(s) de l'ensemble de ces contenus et droits associés. Sur ces contenus, Groupe DECATHLON vous accorde une licence limitée, non-exclusive, révocable, sans droit de sous-licencier pour les simples accès, navigation et utilisation liés au présent Site. Cette licence ne vous accorde aucun autre droit, en particulier d'exploitation commerciale de ces contenus.

Nos prix

Le Site vous permet de prendre connaissance des prix des produits pratiqués dans les magasins DECATHLON situés en France métropolitaine. Les prix affichés sont les prix définis par la centrale d'achat de DECATHLON, il s'agit de prix maximum conseillés, ces prix peuvent donc varier selon la politique commerciale de chaque magasin DECATHLON. Par ailleurs, l'internaute est informé que les offres de produits et prix proposés à l'achat dans les magasins DECATHLON ne sont pas applicables aux achats en ligne sur le site www.decathlon.fr et inversement.

Utilisation du site

L'utilisation du Site par l'Internaute doit se faire en conformité avec les Conditions Générales d'Utilisation du Site accessibles via le lien [ICI](#)

Moyenne mensuelle destinataires actifs

Nombre de destinataires actifs (Plateforme decathlon.fr / moyenne mensuelle calculée sur les 6 derniers mois) : 11 642 944 destinataires actifs (mise à jour 17/08/2024).

Conditions générales de vente

Les descriptions des produits/services sont-elles précises et complètes ?

- Descriptions des produits sont précises et complètes
- Trouvable dans les conditions générales de ventes - première et deuxième pages du PDF
- Nous trouvons les différents types de produits mais aussi des définitions qui se trouvent sur le site internet. Cela permet aux utilisateurs de mieux comprendre les termes.

EXEMPLE : Dans la fiche produit de ce legging, il s'agit d'un produit partenaire : désigne les produits et/ou services proposés à la vente par un Partenaire pour son propre compte et non pour celui de DECATHLON. Ces produits peuvent être identifiés par le Client par la mention "Vendu et expédié par [Dénomination du Partenaire]" sur la fiche du Produit.

Heatkeeper legging thermique Femme Basic Paquet de 2 Noir

18,95€

Ce legging thermo pour femmes offre une couche isolante extra épaisse, qui est douce et chaude sur la peau.

Couleur : Noir

Taille :

Sélectionnez une taille

Ajouter au panier

Vendu et expédié par Modemania

Descriptions des produits

Conformément à la législation relative à la responsabilité élargie du producteur et à l'Article L.541-10-13 du Code de l'environnement, DECATHLON dispose, pour les Produits qu'elle commercialise, d'un identifiant unique pour chacune des filières suivantes :

IUD ASL (Articles de Sport et de Loisirs) : FR027830_13CQLK

IUD DEA (mobilier) : FR000599_10XGPE et FR027830_10RTKX

IUD TLC (Textile) : FR209351_11GEPK et FR232689_11SNGM et FR328834_11ORUB et FR328844_11JYIT

IUD Piles et accumulateurs : FR000599_06GPNF

REP DDS (Dechets diffus spécifiques) : FR209351_07TXSF et FR208254_07QTZH

IUD Emballages : FR208254_01HWZD

IUD DEEE (Déchets d'équipement électriques et électroniques) : FR027830_053SBM

REP Jouets : FR027830_12IKQI

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Client : désigne le client, l'Internaute, personne physique, passant commande auprès du Vendeur sur le Site ou l'Application en qualité de « consommateur » tel que défini à l'article liminaire du Code de la consommation.

Commerçant : désigne DECATHLON en sa qualité de commerçant.

Internaute : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site ou l'Application.

Magasin : désigne les Magasins sous enseigne "DECATHLON" situés sur le territoire français métropolitain et en Corse.

Mises à jour : désignent les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du Contenu numérique ou du Service numérique, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du Contenu ou Service numérique.

Partenaires : désigne tout vendeur professionnel indépendant de DECATHLON agissant pour son propre compte et proposant ses produits à la vente sur le Site ou sur l'Application.

Produits Neufs : désigne les produits et services proposés par DECATHLON à l'exclusion de ceux proposés par les Partenaires. Les Produits incluent des :

- **Produits classiques** : désigne tout bien meuble corporel.
- **Produits comportant des éléments numériques** : désigne tout bien meuble corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou qui est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service, de manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait le Produit de remplir ses fonctions.
- **Services numériques** : désigne un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique ou d'y accéder, ou un service permettant le partage ou toute autre interaction avec des données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par

le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service.

- **Contenu numérique** : des données produites et fournies sous forme numérique.

Produit(s) Partenaires : désigne les produits et/ou services proposés à la vente par un Partenaire pour son propre compte et non pour celui de DECATHLON.

Ces produits peuvent être identifiés par le Client par la mention "Vendu et expédié par [Dénomination du Partenaire]" sur la fiche du Produit

Produits Seconde Vie : désigne les produits d'occasion vendus par DECATHLON et ayant fait l'objet d'un contrôle et/ou d'une remise en état avant d'être remis en vente si cela est nécessaire.



TYPES DE PRODUITS



13 AUTRES DÉFINITIONS

Droit de rétractation & garanties

L'entreprise informe-t-elle clairement les clients de leur droit de rétractation ? (Délai, conditions, exceptions)

- L'entreprise informe clairement les clients de leur droit de rétractation dans les conditions générales de vente dès **l'article 9 page 11**.
- **Un client sans compte** Decathlon dispose de **30 jours pour se rétracter** sans motif dès réception du produit. (Decathlon étend le délai contrairement à la loi qui est de 14 jours seulement. L'entreprise informe le client sur le remboursement et au retour suite à la rétractation.
- Sur le site internet, nous avons une bannière qui apparaît avec pour titre "Retours et échanges", une fois que nous cliquons sur ce lien, nous pouvons voir que **les clients qui disposent d'un compte** Decathlon ont **365 jours** pour changer d'avis sur leur(s) produit(s). Les conditions de retour sont bien expliquées.

Rétractation

ARTICLE 9 - LE DROIT DE RÉTRACTATION

9.1. Informations sur le droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur prévues aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation vous disposez en tant que consommateur, lors de chaque achat sur le Site ou sur l'Application, du droit de vous rétracter sur l'achat effectué, gratuitement et sans devoir justifier d'un motif et ce, dans d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du Produit.

DECATHLON étend le délai d'exercice du droit de rétractation à 30 jours calendaires.

Le calcul du délai court :

- à compter de la réception par vous ou par un tiers de votre choix, de votre commande,
- de la conclusion du contrat, pour les services.

Dans le cas d'une commande réalisée par le Client auprès de DECATHLON portant sur :

- l'achat de plusieurs Produits dont les dates de livraison ne sont pas identiques, ou
- l'achat d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie,



Si votre achat est enregistré sur votre compte decathlon

Vous avez **365 jours** sans aucun justificatif d'achat

[J'ACCÈDE À MON COMPTE](#)



Si l'achat n'est pas enregistré sur votre compte decathlon

Vous avez **30 jours** sur présentation de votre ticket de caisse ou de votre facture

[JE CRÉE UN COMPTE](#)

Retours et échanges, jusqu'à 365 jours !

Droit de rétractation & garanties

Les garanties légales (conformité, vices cachés) et les garanties commerciales sont-elles bien expliquées et mises en avant ?

Les garanties légales de conformité et de vices cachés sont exprimées très clairement sur une page dans un article détaillé.

Chaque sous-parties correspond à une garantie légale de conformité (légale, de vice caché, commerciale)

Article 7 : Garanties

DECATHLON PRO est tenu, pour tous ses produits, de l'application de la garantie légale de conformité (articles L217-4 à L 217-14 du Code de la consommation) et de vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

7.1 Garantie légale de conformité

Conformément à l'article L 211-2 du code de la consommation, DECATHLON PRO rappelle au **Client non-professionnel** et au **Consommateur** qu'au titre de la garantie légale de conformité :

- Il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir;
- Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation;
- Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant la délivrance du produit et 12 mois pour les produits d'occasion.

Le Client non-professionnel et Consommateur sont également informés que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie tel que prévu à l'article 7.3 des présentes.

7.2 Garantie légale des vices cachés

Le **Client professionnel, non professionnel ou Consommateur** bénéficie au titre des articles 1641 à 1648 du Code civil, pour tout achat de produit, de la garantie légale des vices cachés pour une durée de 2 (deux) ans.

Dans le cadre de la garantie légale de vice caché, le Client :

- dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour agir auprès de DECATHLON PRO. Attention, cette garantie est limitée à cinq (5) ans après l'achat du produit
- pourra agir si le défaut :
 - existait et n'était pas visible au moment de l'achat,

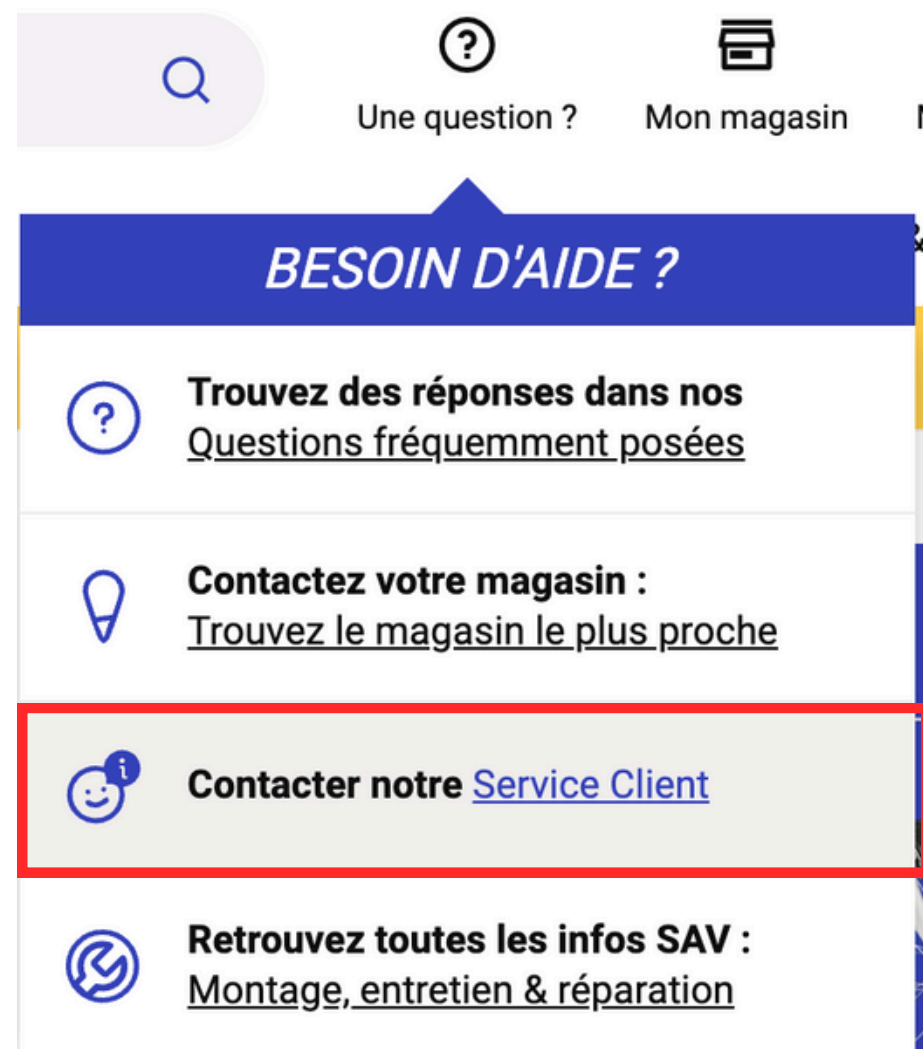


Gestion des litiges

Gestion des litiges

Les clients ont-ils accès à un service client efficace pour résoudre les problèmes et les litiges ?

Les clients peuvent contacter le service client facilement depuis la rubrique "contact" de leur application, ou directement sur le site internet de Décathlon en haut à droite.



Une fois que l'on clique, une **FAQ** avec les questions/réponses les plus fréquemment posées est mise en évidence.

Pour d'autres **demandes plus spécifiques**, une rubrique 'Contactez notre service client' est affichée, proposant plusieurs moyens de contact :

WhatsApp, Messenger, un accès pour sourds et malentendants, numéro de téléphone, et un accès spécial pour les professionnels.

Gestion des litiges

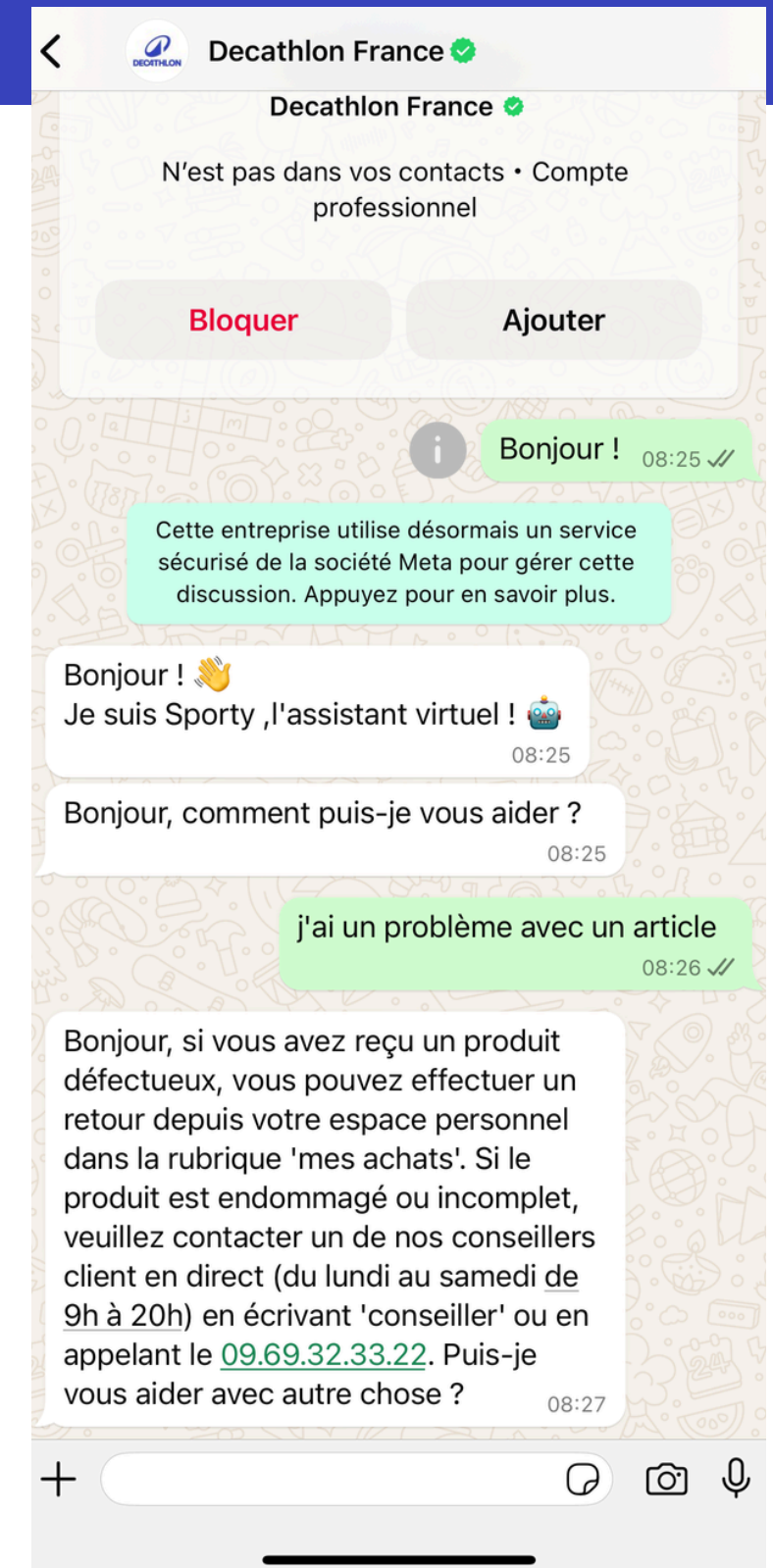
Les clients ont-ils accès à un service client efficace pour résoudre les problèmes et les litiges ?

Nous avons tenté de prendre contact via WhatsApp, où un **assistant virtuel** a pris en charge notre demande.

L'outil s'est montré réactif en fournissant des réponses immédiates à nos questions courantes, orientant efficacement vers les informations recherchées. Le système utilise des réponses automatisées pour les demandes les plus fréquentes, tout en offrant la possibilité de transférer la conversation à un conseiller humain si la requête s'avère plus complexe ou nécessite une assistance personnalisée.

Cette approche permet de gérer un grand volume de demandes tout en garantissant une expérience utilisateur fluide.

Une fois l'échange terminé, un questionnaire de satisfaction nous a été envoyé. La satisfaction des clients est donc bien prise en compte par l'enseigne.



Gestion des litiges

L'entreprise propose-t-elle des solutions pour résoudre les litiges de manière amiable (médiation, service client) ?

Oui, l'entreprise propose des **services de solution pour résoudre les litiges**. Pour cela, il faut se rendre dans leurs conditions générales de vente



Nos conditions générales

Vous êtes à la recherche des conditions générales du site et des services proposés sur le site decathlon.fr ? Vous êtes au bon endroit !

Cliquez sur les conditions générales qui vous intéressent :

Conditions générales de vente decathlon.fr



Conditions générales d'utilisation decathlon.fr

Conditions Générales Marketplace

Gestion des litiges

Selon l'ARTICLE 12 - SERVICE CLIENTS/ RÈGLEMENT DES LITIGES des CGV de Décathlon.

Ils proposent plusieurs solutions :

- **Centre de relation clients** : par téléphone (09 69 368 369), par internet et par voie postale (Decathlon France – Service clients Decathlon.fr - 4, boulevard de Mons 59665, VILLENEUVE D'ASCQ.)
- **Médiation des litiges de la consommation** : Le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par DECATHLON conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation ».
- **Règlement en ligne des litiges** : le client peut également s'adresser à la plateforme RLL en ligne de la Commission européenne

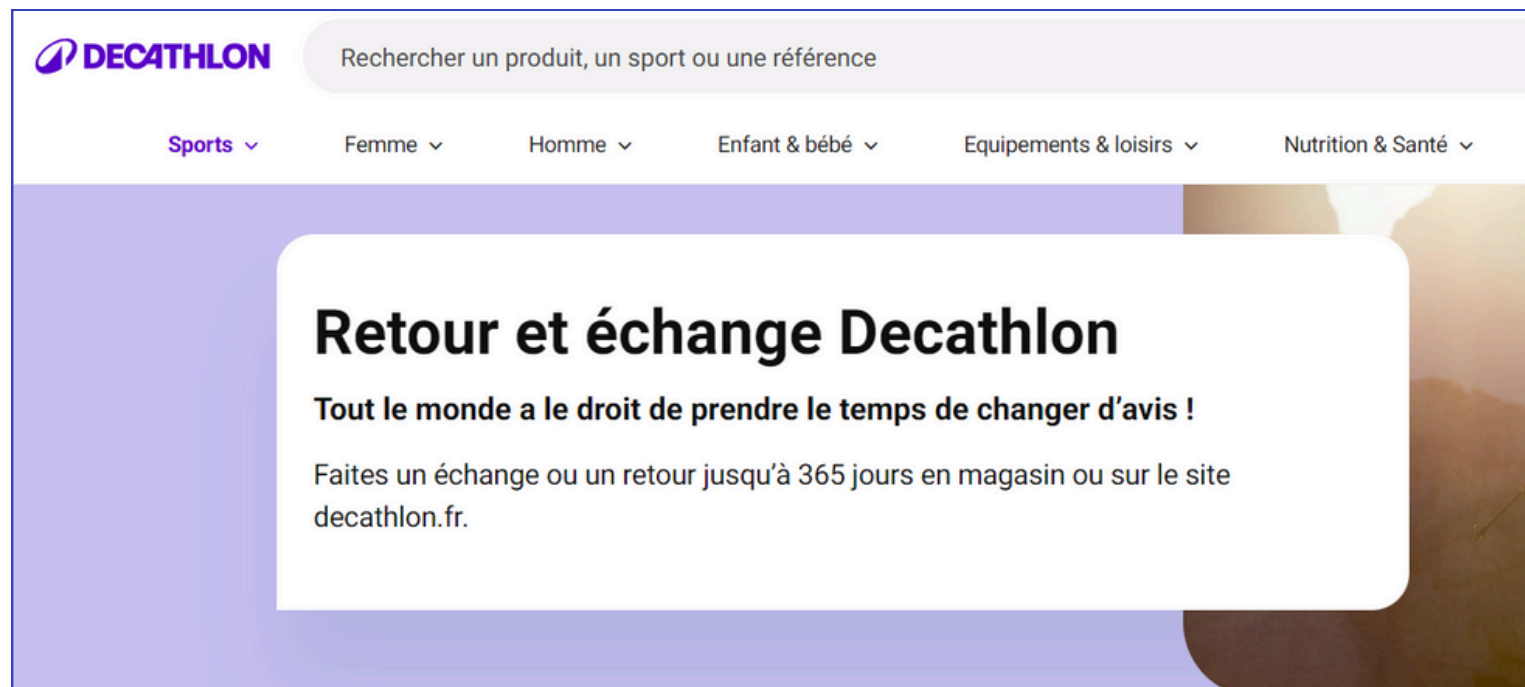
Gestion des litiges

Si **aucun accord à l'amiable** est trouvé entre Decathlon et le client, alors le litige sera confiée au tribunal de proximité si le montant ne dépasse pas 10 000€, sinon il sera confié au tribunal judiciaire.

Gestion des litiges

Les informations sur les procédures de retour et de remboursement sont-elles claires et faciles à suivre ?

Les informations de retours sont très claires sur leur site internet, une page est dédiée uniquement à ça, et explique en détail le processus à suivre pour un retour de produit :



Je retourne un produit Decathlon

****En magasin****

Les retours et échanges en magasin sont valables sur les produits vendus par Decathlon dans nos magasins et sur www.decathlon.fr (pour les produits vendus par nos partenaires sur decathlon.fr, les informations sont communiquées par le partenaire).

1. Je vais à l'accueil de mon magasin
2. J'échange ou je retourne mon produit

Pour les achats effectués hors France, le retour est limité aux produits de marque DECATHLON. Le montant du retour sera converti en euros selon le cours en vigueur le jour du retour.

****Sur decathlon.fr****

Les retours et échanges sur internet sont valables sur les produits vendus par Decathlon sur www.decathlon.fr. Les frais de retours sont offerts.

1. Je me ****connecte**** sur mon compte dans la rubrique *****Mes achats***** puis je clique sur Suivre mes retours dans la rubrique *****Mes retours*****
2. ****J'emballe**** mon produit, je ****télécharge****, ****imprime**** et je ****colle**** mon étiquette prépayée sur mon colis
3. Je ****dépose**** mon colis dans ma boîte aux lettres ou en bureau de poste ou en point relais Collissimo. Si mon produit fait ****plus de 30kg****, contactez notre service client au 09 69 32 33 22 pour organiser la reprise de votre matériel à votre domicile
4. Je ****reçois mon produit échangé**** ou je suis ****remboursé****

Modalités de remboursement

Les modalités de remboursement, elles, ne sont pas très clairement mises en avant sur le site.

Dans la page retour & échange, Il faut cliquer sur un lien présent dans la page "Retour & Echange" pour se rendre sur la page "Conditions générales de vente"

Je consulte les modalités de retour

En cas de défaut de conformité ou de vice caché constaté sur le produit, La garantie légale de 2 ans s'applique. Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commercial supérieure à 2 ans. La durée de cette garantie est précisée sur la page des produits concernés sur notre site ou sur la notice du produit. Consultez nos [modalités de remboursements](#) et nos conditions générales de ventes

****Notre équipe se réserve le droit de refuser le retour dans les cas suivants****

- Le produit est endommagé
- Le produit a été utilisé pour une pratique inadaptée
- Le produit est sale ou personnalisé
- Le produit ne peut être revendu d'occasion ou donné en l'état

****Decathlon réduit son impact environnemental et propose****

- La réparation lorsque celle-ci est possible Retrouvez la liste des prestations et les tarifs de nos ateliers en magasin ou sur notre site internet : [Assistance SAV](#)
- Retrouvez ici les [conditions sur les produits seconde vie](#).



Modalités de remboursement

Lorsque nous ouvrons les CGV, nous trouver un paragraphe sur les modalités de remboursement

Cependant, il faut vraiment chercher dans l'ensemble des CGV pour retrouver ce texte.

Il est vraiment nécessaire pour Decathlon de **créer une page similaire au retour**, mais concernant les modalités de remboursement, qui permettrait aux clients de mieux connaître leurs droits en cas de remboursement.



Conformité au droit sur la communication digitale

Publicité et e-mails commerciaux

L'entreprise utilise-t-elle des publicités ciblées et, si oui, informe-t-elle les utilisateurs de la collecte de leurs données à cette fin ?

- Après avoir examiné le site internet, celui-ci ne propose pas d'inscription à une newsletter, nous n'avons **pas de Call To Action**, cependant le site propose **la création d'un compte Decathlon** (nom, prénom, mail et autres coordonnées) et cela enverra les emailings automatiquement. Le site internet affiche également les réseaux sociaux dont Instagram qui redirige vers un LinkTree qui offre différentes actions comme par exemple rejoindre un Discord (nous devons uniquement entrer le nom d'utilisateur).
- Le site propose aux utilisateurs des produits "sponsorisés"

Sponsorisé

18,95€

Publicité et e-mails commerciaux

L'entreprise utilise-t-elle des publicités ciblées et, si oui, informe-t-elle les utilisateurs de la collecte de leurs données à cette fin ?

- Concernant la collecte de données, Decathlon informe les utilisateurs, cela se trouve dans la rubrique donnée personnelle (en pied de page du site internet). Les titres sont également clairs. Les utilisateurs sont libres de contrôler leurs données et l'utilisateur peut accepter ou non qu'elles soient utilisées.

VOS DONNÉES ET DECATHLON : COMMENT CA MARCHE ?



Vos données sont les vôtres ! Chez DECATHLON, nous considérons que vous devez avoir le contrôle sur vos données. C'est la direction que nous prenons en ayant bien en tête que nous avons encore du chemin à parcourir. En dehors des quelques obligations légales auxquelles nous sommes soumis, vous seul.e pouvez accepter qu'elles soient utilisées par DECATHLON. Si nous nous appuyons parfois sur des sous-traitants, ils n'agissent que pour notre propre compte et conformément à nos instructions.

Nous sommes transparents sur toutes les données vous concernant ! Vous pouvez trouver sur cette page tous les traitements relatifs à vos données personnelles. Où, quand, comment, pourquoi traitons-nous vos données et, aussi, quels sont vos droits. En vous connectant sur votre compte account.decathlon.com contrôlez votre sécurité, gérez certaines de vos données personnelles. Nous travaillons à vous donner le contrôle de l'ensemble de vos données personnelles à cet endroit.

Publicité et e-mails commerciaux

Les emails commerciaux envoyés par l'entreprise sont-ils conformes au consentement préalable (opt-in) et incluent-ils une option de désabonnement facilement accessible ?

- Les e-mails commerciaux possèdent un consentement préalable car pour recevoir les informations par mail nous devons créer un compte et entrer l'adresse email.



Publicité et e-mails commerciaux

Les utilisateurs sont-ils informés de la personnalisation des publicités et de la possibilité de désactiver ces fonctionnalités ?

- L'utilisateur est averti de la personnalisation des publicités.
- VALIUZ" contribue à personnaliser les bannières publicitaires diffusées en ligne.
- Les données ne sont jamais diffusées et la personnalisation n'a lieu que si les 3 conditions suivantes sont réunies :
 1. Vous avez consenti au dépôt d'un cookie VALIUZ (finalité publicitaire) lors de la navigation sur notre site internet
 2. Vous avez consenti au dépôt d'un cookie à finalité publicitaire sur un site tiers partenaire de VALIUZ
 3. Vous ne vous êtes pas opposé au partage de vos données personnelles à VALIUZ.
- La communication est ensuite personnalisée en fonction de l'âge, des aspirations, du type d'habitat... L'utilisateur peut désactiver ou supprimer ses données personnelles à n'importe quel moment

Désactivation des données

Ce message vous est envoyé par DECATHLON FRANCE - Société par actions simplifiées - ayant son siège social au 4 Boulevard de Mons - 59650 Villeneuve d'Ascq - France - immatriculée au RCS de LILLE METROPOLE sous le SIREN 500 569 405.

Conformément à la réglementation applicable, vous pouvez disposer de différents droits, dont un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition au traitement de vos données. Vous pouvez les exercer [ici](#).

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données et connaître l'intégralité de vos droits et savoir comment les exercer, consultez [notre politique vie privée](#).

©2024 Decathlon

[Droit de rétractation](#) [Mentions légales](#) [CGV](#)

[Politique de données personnelles](#)

Emailing reçu



Comment vos données sont utilisées pour l'envoi de communications personnalisées ?

👤 Responsable de traitement

Decathlon SAS

🕒 Durée de conservation

3 ans à compter de votre dernier contact avec Decathlon.

📧 Données personnelles traitées

Adresse email, numéro de téléphone, adresse postale, toutes les données associées à votre compte decathlon.fr

📄 Bases légales

Consentement

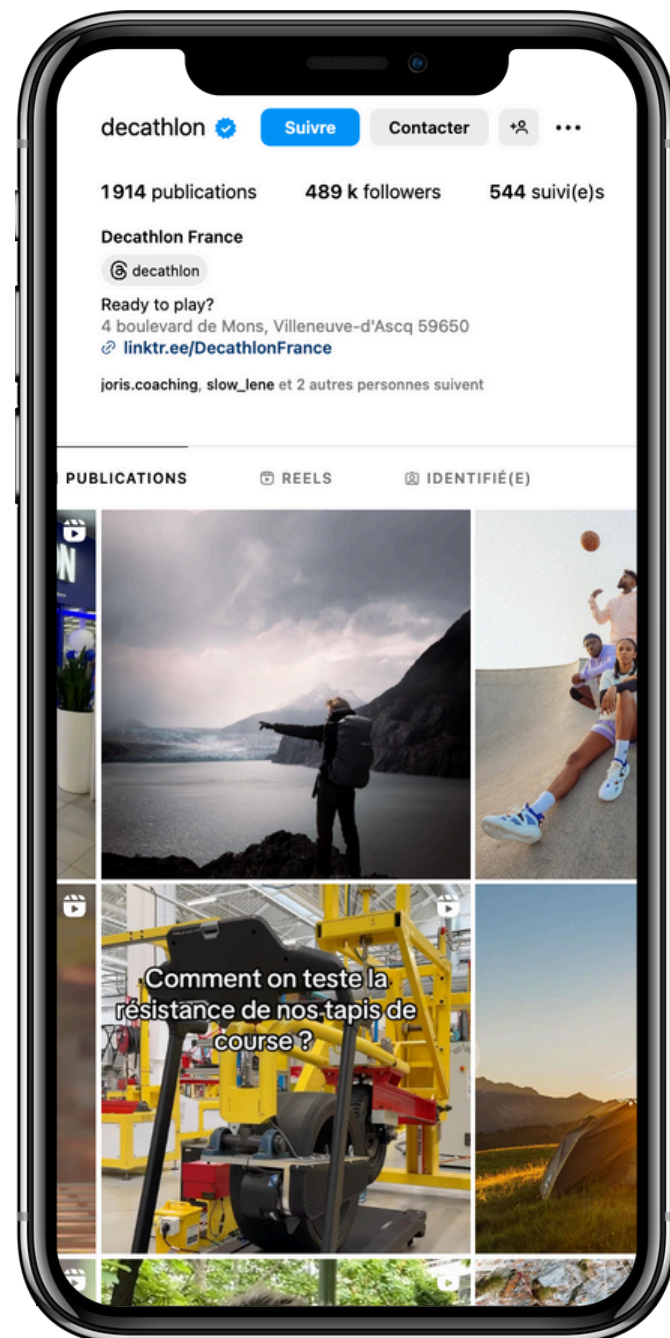
⚖️ Vos droits sur vos données

Vous disposez du droit de retirer votre consentement, d'accéder, de rectifier, de supprimer vos données.

Comment ? Il vous suffit de contacter Gregory, le Délégué à la Protection des Données (DPO) de Decathlon, [en cliquant ici](#). Enfin, si estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez formuler [une réclamation auprès de la CNIL](#).

Document qui se trouve en pied de page du site internet "Données personnelles" 

Une présence active et réussie !



Décathlon exploite les réseaux sociaux de manière stratégique afin de toucher ses **différentes cibles**.

Différents types de contenus sont promus sur les plateformes : (combinaison de contenus organiques et paid)

- produits
- divertissement
- accompagnement
- proximité
- recherche de talents
- communications commerciales



Decathlon a également créé des **groupes de discussion** sur les réseaux sociaux, où les clients peuvent échanger sur leurs expériences sportives et partager leurs conseils.

Partenariats avec les influenceurs et contenus sponsorisés

PARTENARIAT PARIS 2024 DOSSIERS & COMMUNIQUÉS REPORTAGES NEWS MÉDIATHÈQUE À PROPOS CONTACTS

DEMANDE DE PARTENARIAT

[Accueil](#) / [Contacts](#) / Demande de partenariat

Bonjour,

Vous avez un projet sportif, voici la démarche à suivre pour effectuer votre demande de partenariat.

Merci de prendre note que les demandes de partenariats se font UNIQUEMENT via les magasins et en local.

1/ FORMALISER par écrit votre demande de partenariat en présentant votre projet sportif en en précisant la date, le lieu ainsi que le sport Decathlon associé et toute information utile à la prise en compte de votre projet.

2/ VOUS RENDRE A L'ACCUEIL DE VOTRE MAGASIN HABITUEL afin de déposer votre dossier de partenariat et vous faire établir un devis avec un vendeur, des différents produits sur lesquels une remise pourrait vous être octroyée (à la discrétion du magasin).

Les réponses favorables seront confirmées directement par le magasin.

Les demandes et sollicitation étant extrêmement nombreuses, le dépôt d'un dossier de partenariat n'engage aucunement l'enseigne ou le magasin. Toute requête est soumise à accord préalable et validation de chaque magasin. Merci de votre compréhension.

Nous souhaitons une belle réussite à votre projet sportif !
A bientôt dans nos magasins !

TOUS NOS MAGASINS

La demande de collaboration avec Décathlon est particulièrement élevée.

Une page spécifique leur est d'ailleurs consacrée sur leur site internet.

Décathlon a choisi une stratégie spécifique, misant sur des **collaborations avec des sportifs** plutôt que sur le sponsoring classique.

L'objectif : développer des produits techniques en s'appuyant sur les compétences des athlètes, plutôt que de se limiter à l'utilisation de leur image.

Parmi eux, des **figures reconnues** : Fabrice Santoro, Karine Ruby ou l'équipe cycliste AG2R, mais aussi des **talents moins médiatisés** comme David Caude en escalade.

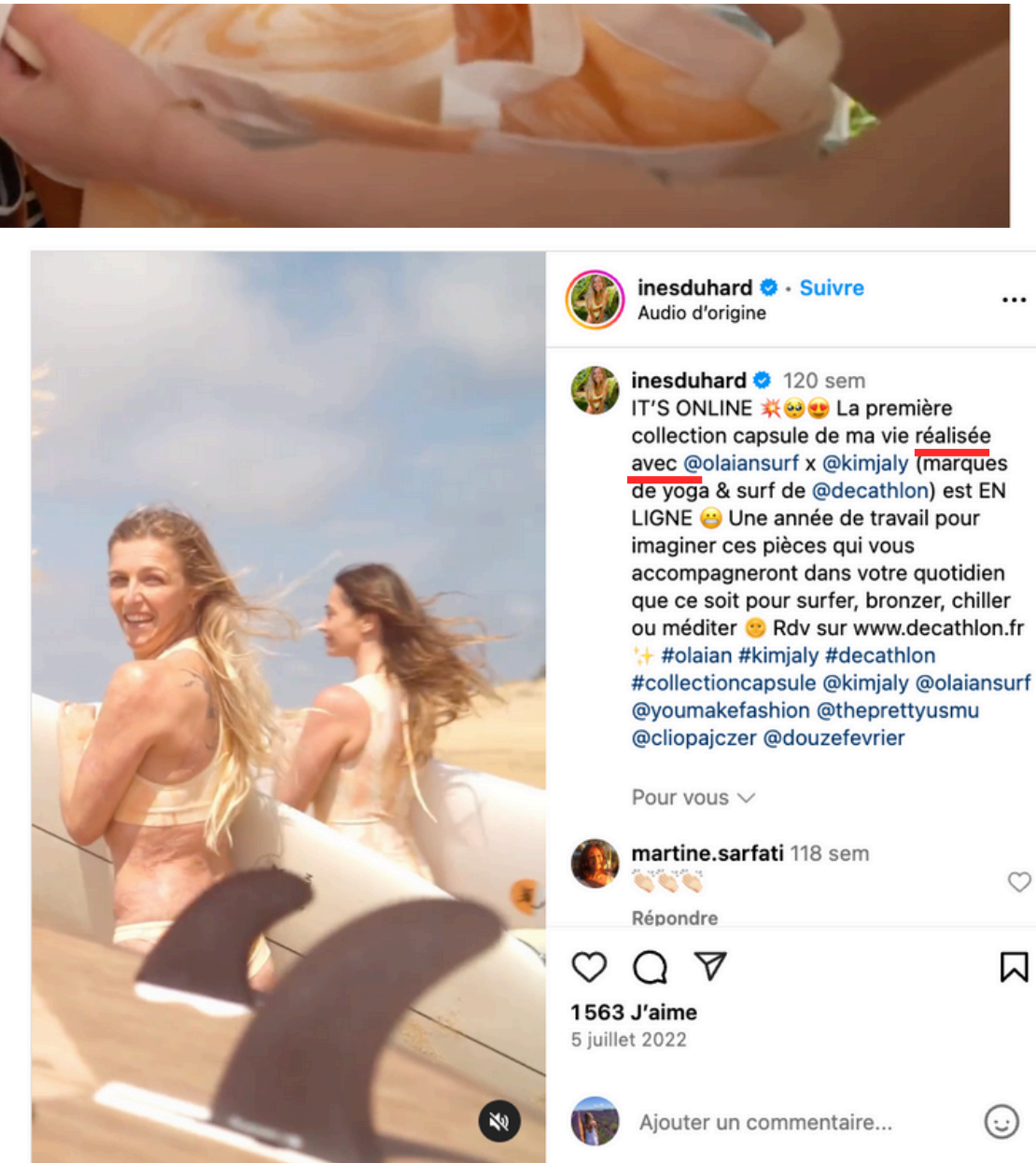
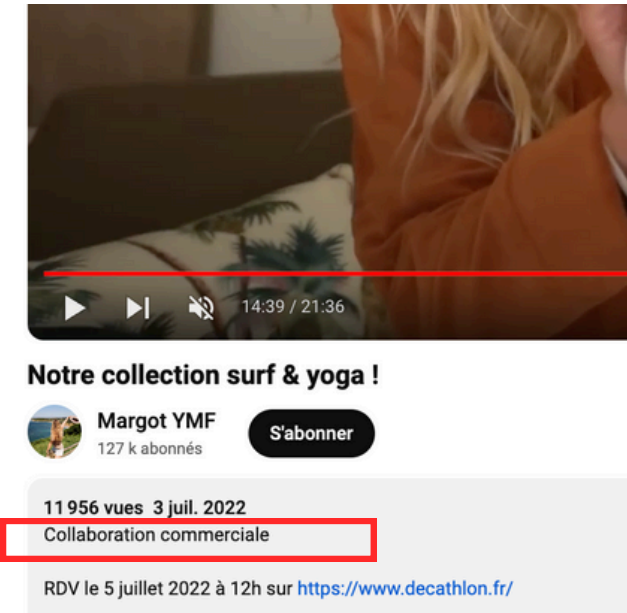
Cette stratégie permet de valoriser les sportifs tout en renforçant la notoriété et l'expertise de Décathlon.

Partenariats avec les influenceurs et co-crédation

Par exemple, sur l'été 2022, Décathlon a développé, en collaboration avec **5 influenceuses**, une collection capsule dédiée au yoga et au surf.

Sur les réseaux sociaux, notamment Instagram, les influenceuses en question affichent clairement qu'elles ont créé la collection capsule avec Décathlon, mais aucun hashtag de "collaboration commerciale" n'apparaît. En revanche, sur YouTube, la mention est bien présente.

"Si un influenceur conçoit toute une collection pour Décathlon, la situation reste similaire sur le plan des obligations de transparence. Même si l'influenceur est impliqué dans la création de la collection et joue un rôle actif dans le processus de développement, il s'agit toujours d'une collaboration commerciale. En conséquence, l'influenceur doit indiquer cette relation lorsqu'il en parle sur les réseaux sociaux."



La mention claire de collaboration commerciale est donc manquante sur Instagram.

Partenariats avec les influenceurs et co-création

 **Decathlon France**
633 457 abonnés
1 mois · 🌐

[+ Suivre](#) ...

AFLF : une collection inspirée de nos archives iconiques des années 90 📁

Pour la rentrée, Decathlon revisite ses basiques, qui s'adaptent à la vie urbaine de tous les jours avec confort et style. Les designers et créateurs de Décathlon ont déniché les pièces les plus emblématiques et les plus tendances de la marque. Un véritable hommage à l'héritage et au savoir-faire de notre jolie boîte bleue, qui se perpétue depuis plus de 48 ans.

Portée par le rappeur français Disiz la peste, cette collection incarne l'authenticité, le style et l'héritage de Decathlon.

Cette capsule unisexe se compose de 15 items : sweat, ensemble pants et jackets, shoes, tee-shirt, jersey et bien d'autres... 😊 Shoppe ça avant qu'il ne soit trop tard !

Disponible en édition (très) limitée sur notre site internet [decathlon.fr](https://www.decathlon.fr) à partir d'aujourd'hui, mais aussi en Belgique, Allemagne, Grande-Bretagne, Espagne, Italie, Pologne et Pays-Bas.

<https://lnkd.in/enEM2FdW>



 **disizfr** · [Suivre](#) ...

 **disizfr** J'ai eu à fond la flemme de rentrer, mais trop chaud de cette collab' avec @decathlon

P'tit jogging coupé bien comme il faut, jersey 90's zerma, et paire de basket crème burrata

Merci à

- @gabriel1999999999
- @omar_films
- @majoob__
- @sublimetc
- @sonymusicfrance

Musique my bro @emmanuelcamy

5 sem

À chaque nouvelle collaboration, la marque Décathlon en parle sur ses réseaux sociaux, mais sans utiliser de hashtag "collaboration commerciale".

Du côté de l'influenceur, la collaboration est également signalée, "collab' avec @decathlon"

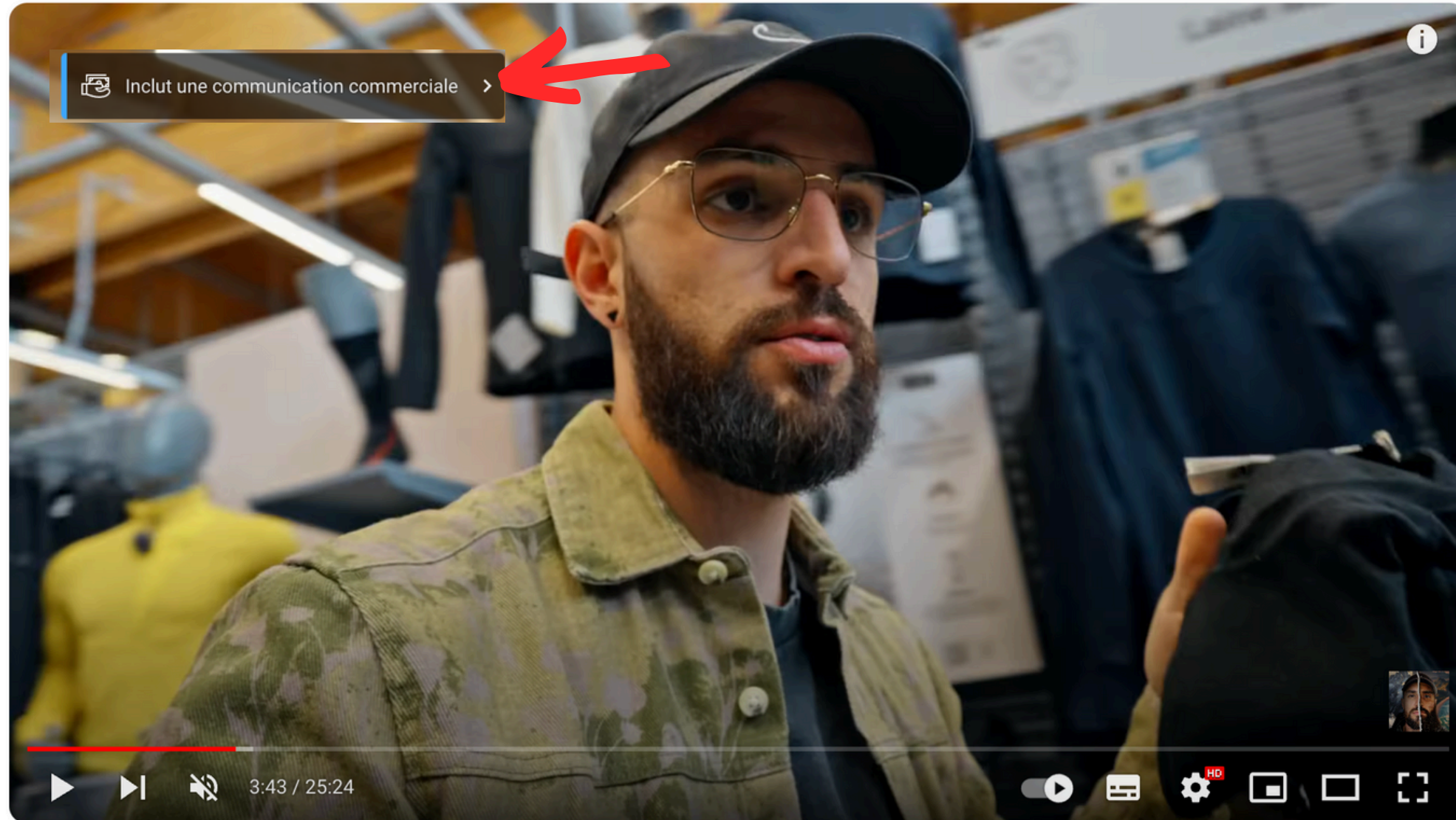
Collaborations commerciales et publicités

Nous avons exploré, à travers les différents réseaux sociaux, les influenceurs qui faisaient la promotion des produits et services en collaboration avec Décathlon (sans co-création) est le constat est positif.

Sur les différentes publications, les mentions obligatoires **apparaissent clairement**, permettant ainsi une **transparence totale** avec les internautes.



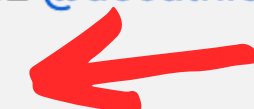
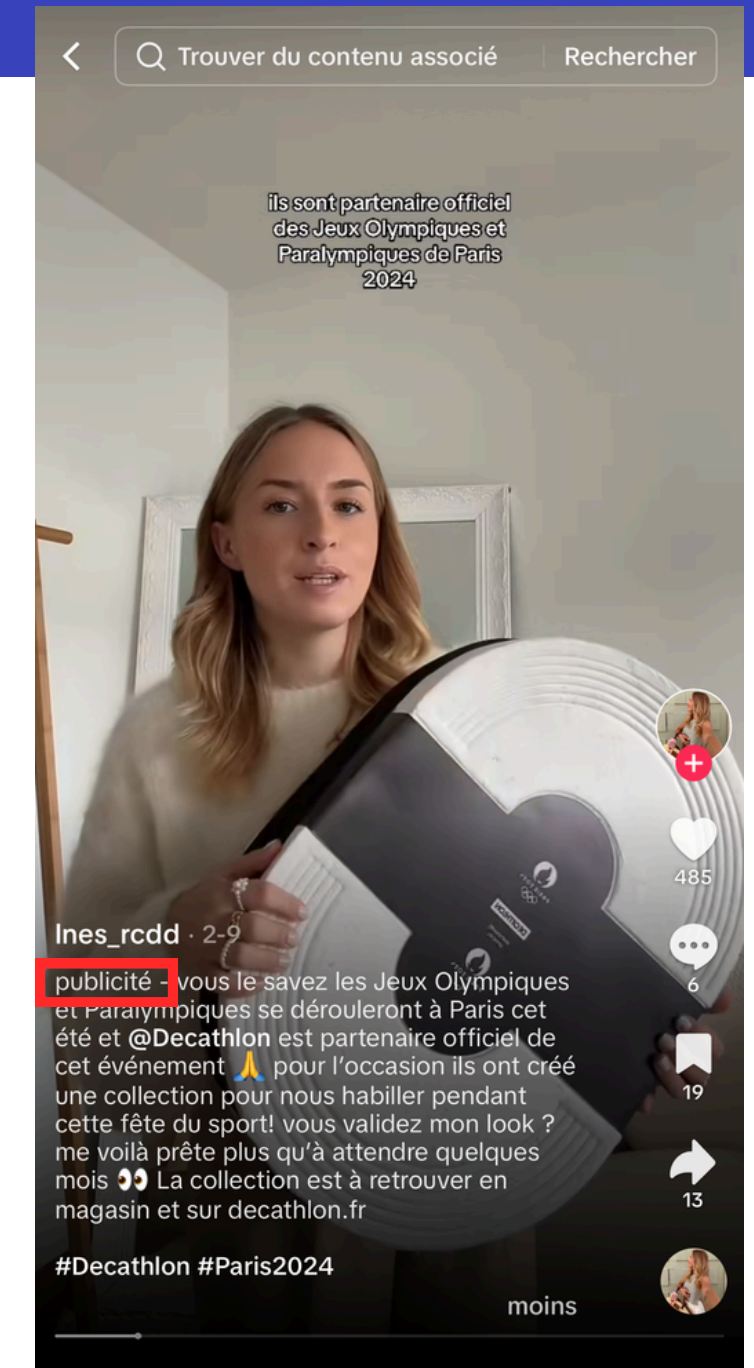
Exemples partenariats avec mentions obligatoires



S'ÉQUIPER ENTIÈREMENT CHEZ DÉCATHLON POUR UN TREK ! Poids et prix total ?

269 696 vues 3 mai 2024

Et si je vous confectionnais un sac complet pour partir en trek qu'avec des produits de chez [@decathlonfrance](#) ?
Merci à [@simond_trekking](#) de me suivre dans mes aventures ! (Collaboration rémunérée).



E-réputation

Gestion de la E-réputation en ligne

Valérie Boyer · 25 févr. 2019
@valerieboyer13 · [Suivre](#)

#Décathlon convertit à la mode islamique?
écœurée
révoltée
de voir que cette entreprise française fait le choix de «Prolonger l'apartheid sexuel imposé aux femmes dans l'espace public»
conformisme
appât du gain
bradent la liberté et la dignité des femmes
lefigaro.fr/societes/2019/...

Decathlon · @Decathlon · [Suivre](#)

Bonjour,
Attention à ne pas faire d'amalgames. Nous avons fait le choix de développer ce produit, à la demande de certaines sportives, pour leur permettre de pratiquer leur sport dans de meilleures conditions. C'est ce que nous faisons depuis toujours, sur tous nos produits.
Yann

6:34 PM · 25 févr. 2019

3,2 k Répondre Copier le lien

[Lire 131 réponses](#)

Rymo @iamrymo · 1 avr.
En réponse à @Decathlon
Non, j'ai eu la flemme, comme depuis bientôt 27ans 🙄

Decathlon @Decathlon · 1 avr.
Il n'est pas trop tard pour combattre la flemme !

M. @msimonpietri · 1 avr.
En réponse à @Decathlon
J'ai repris le squash... Mon corps est une courbature 😂

Decathlon @Decathlon · 1 avr.
Ahah, on connaît les courbatures de la reprise ! Un peu de repos, beaucoup d'eau et ça devrait le faire pour la prochaine séance 🙄

Aurore Bergé · 26 févr. 2019
@auroreberge · [Suivre](#)

Le sport émancipe. Il ne soumet pas. Mon choix de femme et de citoyenne sera de ne plus faire confiance à une marque qui rompt avec nos valeurs.
Ceux qui tolèrent les femmes dans l'espace public uniquement quand elles se cachent ne sont pas des amoureux de la liberté.
[#Decathlon](#)

Decathlon · @Decathlon · [Suivre](#)

Bonjour,
De notre côté, nous nous concentrons sur la démocratisation de la pratique du sport. Le fait est que certaines femmes pratiquent la course à pied avec un hijab, souvent peu adapté.
Notre objectif est simple : leur proposer un produit sportif adapté, sans jugement.
Yann

10:30 AM · 26 févr. 2019

17,4 k Répondre Copier le lien

[Lire 606 réponses](#)

Décathlon est une entreprise **très active** sur les réseaux sociaux. Elle répond aux avis, qu'ils soient positifs ou négatifs, ainsi qu'aux différentes critiques adressées à la marque.

Gestion de la E-réputation en ligne

Chez @Decathlon, les sacs de randonnée ont un sexe... #sexisme #cliché



Decathlon
@Decathlon

Follow

Replying to [redacted]

Salut Léa, les sacs sont simplement adaptés aux morphologies féminines et masculines, rien de plus. Yann

10:38 PM - Jul 30, 2017

67 414 576

Les réponses de la marque sont généralement **simples**, rédigées dans un **ton informel**, et sont souvent signées par "Yann", le community manager.

Le fait d'utiliser un nom personnel aide à **créer un lien** plus humain et accessible avec les clients, rendant la marque moins impersonnelle.

Mais aussi, cela permet à la marque **minimiser les risques liés à la réputation** :

- Les commentaires controversés ou maladroits peuvent être attribués à un employé, permettant à la marque de préserver son image globale.

Sur les fiches Google My Business des magasins Décathlon, par ville, les avis Google ne sont pas traités.

Campagnes de publicités

La communication de Decathlon se veut à l'image de la marque : simple, transparente et proche des internautes.

Décathlon communique sur les réseaux sociaux via des **posts organiques** (qui s'adresse au grand public) mais utilise aussi les **socials Ads** pour cibler ses communications.

Pour ses publicités commerciales, l'objectif principal est de **générer du trafic** vers Decathlon.fr

Comment l'enseigne récupère des données pour mieux cibler ses campagnes sur les réseaux sociaux?

Sur son site internet, dans la politique de confidentialité il est clairement mentionné que les données issues du site internet permettent (entre autres) de :

“vous cibler dans le cadre de publicités sur les plateformes de réseaux sociaux (telles que Facebook)”

Juste en dessous, un texte explique la procédure à suivre pour s'opposer à leur diffusion.

“LE FONDEMENT JURIDIQUE SUR LEQUEL REPOSE NOTRE TRAITEMENT DE DONNÉES :

S'agissant des publicités et du contenu ciblés, vous pouvez à tout moment vous opposer à leur diffusion en configurant vos paramètres relatifs à la publicité sur votre compte de réseau social (par exemple, Facebook).”

Campagnes de publicités

De plus, Décathlon est **membre de l'alliance VALIUZ** (société codétenue par DECATHLON). VALIUZ effectue des traitements statistiques permettant à chaque entreprise de l'alliance de mieux connaître les attentes de ses clients et ainsi faire évoluer son activité et son offre.



✓ Les conditions de personnalisation sont clairement identifiables sur le site internet de Décathlon :

Cette personnalisation ne peut avoir lieu que si les 3 conditions suivantes sont réunies :

- Vous avez consenti au dépôt d'un cookie VALIUZ (finalité publicitaire) lors de la navigation sur notre site internet ;
- Vous avez consenti au dépôt d'un cookie à finalité publicitaire sur un site tiers partenaire de VALIUZ ;
- Vous ne vous êtes pas opposé au partage de vos données personnelles à VALIUZ.

Concrètement, si les 3 conditions sont réunies, le site tiers que vous consultez pourra permettre à ses annonceurs partenaires de vous afficher la publicité la plus pertinente compte tenu de l'audience à laquelle VALIUZ vous a associée.

Les bases légales de ce traitement sont : Intérêt légitime pour le profilage publicitaire et le consentement pour la collecte des données de navigation.

Grâce à ça, Décathlon peut **cibler ses campagnes publicitaires de différentes manières** :

- En fonction de l'âge et le genre
- Selon les aspirations de consommation (bio par exemple)
- Selon les caractéristiques de la famille (avec ou sans enfant...)
- Selon notre activité sur les zones commerciales dans lesquelles certains membres de l'alliance peuvent être présents
- Selon le type d'habitat

VALIUZ

Les données utilisées par VALIUZ reposent sur un historique de **3 ans maximum** et les données de navigation collectées par le cookie VALIUZ sont conservées 12 mois maximum.

En cas d'opposition, la démarche à suivre est **clairement identifiable** sur le site :

Opposition au partage de mes données DECATHLON à VALIUZ

Si vous souhaitez vous opposer spécifiquement au partage à VALIUZ de vos données par DECATHLON vous pouvez :

- Paramétrer votre opposition depuis votre [compte](#) dans le menu Paramètres/Utilisation des données/Partage avec VALIUZ ;
- Nous envoyer un email à l'adresse non_a_valiuz@decathlon.com ;
- Vous opposer en cliquant dans le lien prévu en bas des emails commerciaux qui ont pu vous être adressés ;
- Supprimer le cookie VALIUZ (« cookie publicitaire ») en paramétrant vos cookies.

Par ailleurs, vous pouvez également refuser que les publicités diffusées sur les sites tiers soient personnalisées en refusant les cookies publicitaires déposés par ces sites.

Si vous souhaitez vous opposer au service VALIUZ d'une manière globale et pour toutes les entreprises membres, vous pouvez vous rendre sur le site VALIUZ et renseigner votre adresse email, en cliquant [ici](#). Dans ce cas, les données transmises à VALIUZ et liées à l'adresse email utilisée, ne seront plus traitées par VALIUZ.

Pour toute question concernant VALIUZ, rendez-vous sur <https://valiuz.com> .

Envie d'en savoir plus sur nos communications ? C'est par [ici](#) .

Besoin d'aide ?

Campagnes de publicités

L'enseigne se sert de son site internet pour recueillir des informations grâce au **“Social Login”**.

“Le social login est une forme d'authentification unique utilisant les informations de connexion existantes d'un utilisateur à un réseau social tels que Facebook, Twitter ou Google+ pour connecter l'utilisateur à un site web tiers, au lieu de créer un nouveau compte de connexion spécifiquement pour ce site.”

INTERACTIONS AVEC VOS RÉSEAUX SOCIAUX

Il vous est possible de créer un compte DECATHLON via la fonctionnalité “Social Login”. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez être titulaire d'un compte sur un réseau social (Facebook, Twitter, Instagram, Google, etc.) et autoriser ce réseau à partager vos informations. En utilisant la fonctionnalité Social Login, vous autorisez expressément DECATHLON à récupérer de votre réseau social certaines informations vous concernant.

Quelles sont les données que DECATHLON récupère de mon réseau social via le Social Login ?

Seules les données strictement nécessaires à la création de votre compte seront récupérées par DECATHLON (nom, prénom, e-mail). DECATHLON n'aura, à aucun moment, accès à vos discussions, vos préférences, vos listes d'amis, etc. Bien que DECATHLON s'engage à ne récupérer aucune information qui ne lui paraîtrait pas nécessaire, nous vous conseillons de paramétrer le compte de votre réseau social pour limiter au strict nécessaire le volume de données pouvant être partagées par ce dernier à DECATHLON.

Quelles sont les données que DECATHLON envoie à mon réseau social via le Social Login ?

Nous vous garantissons que DECATHLON n'enverra aucune donnée à votre réseau social portant sur vos interactions avec notre enseigne. Néanmoins, votre réseau social aura nécessairement l'information selon laquelle vous avez utilisé la fonctionnalité Social Login pour créer un compte chez DECATHLON. Nous supposons que cette information pourra être utilisée par votre réseau social, conformément à sa politique de gestion des données à caractère personnel que nous vous invitons à parcourir attentivement avant toute utilisation de la fonctionnalité Social Login.

A qui dois-je m'adresser pour supprimer les données partagées via le Social Login ?

Les Données obtenues via la fonctionnalité Social Login relèvent de la responsabilité de DECATHLON et seront traitées selon notre politique de gestion des données à caractère personnel. En conséquence, les demandes d'accès, de rectification, suppression, etc. devront nous être adressées directement en cliquant [ici](#).

Attention, toute éventuelle suppression effectuée chez DECATHLON n'aura aucun effet sur les données vous concernant traitées directement par votre réseau social, et vice versa.

Les données collectées via ce système sont clairement indiquées sur le site internet de Décathlon.

Les utilisateurs ont la possibilité de supprimer ces données à tout moment.

Campagnes de publicités digitales

Après avoir recherché plusieurs fois l'enseigne sur Instagram, des publications sponsorisées sont apparues sur notre fil d'actualité.

Ces publicités **mettent en avant des produits**, avec la possibilité, en cliquant, d'accéder aux informations principales et de se rediriger directement vers le site internet pour effectuer un achat.

L'enseigne effectue également une grande partie de sa recherche de talents sur ses réseaux sociaux, avec une page spécialement dédiée : @decathlontalent.



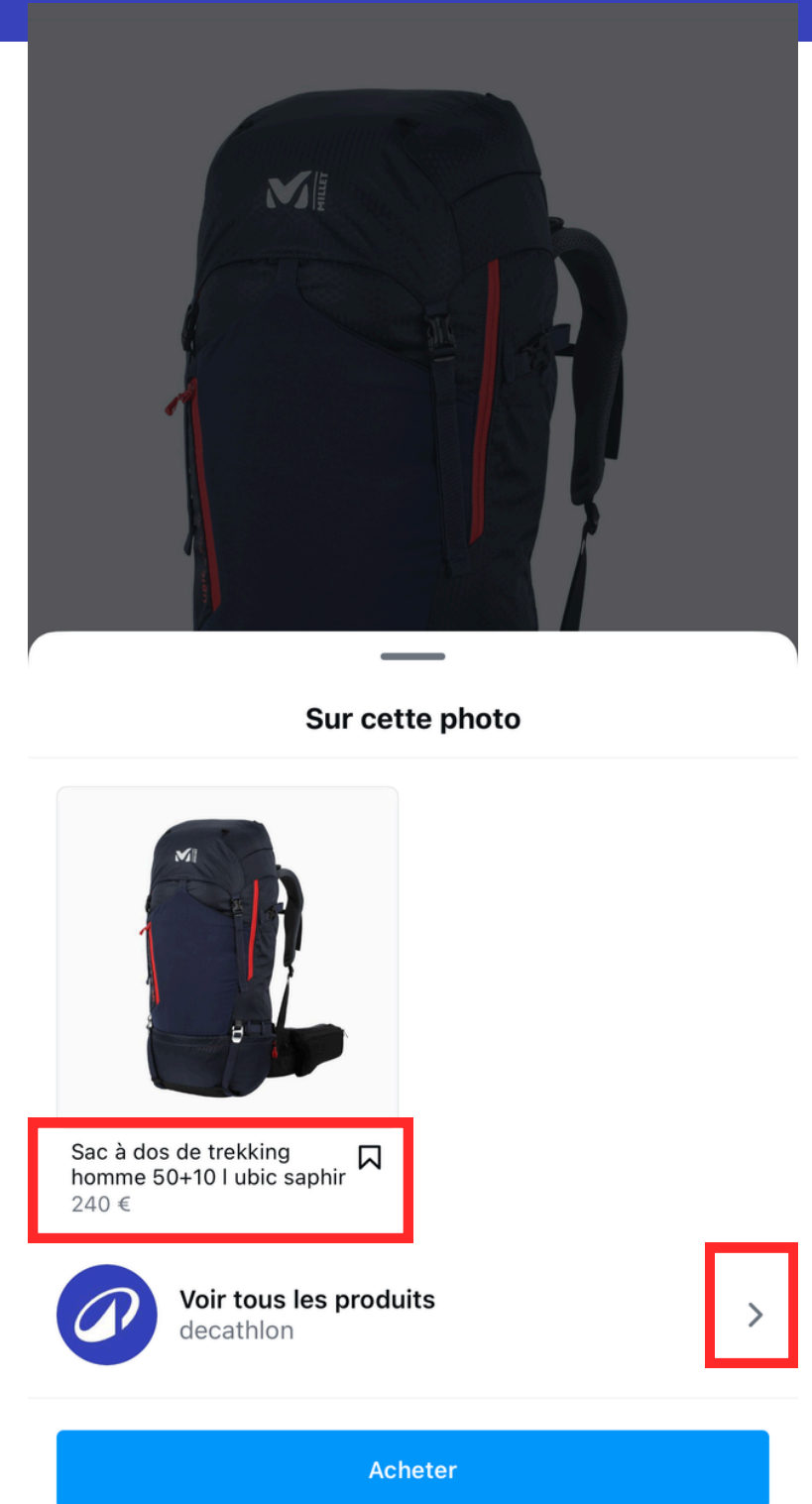
decathlon Sponsorisé

Acheter

10

Suivi(e) par joris.coaching et 457 K autres personnes

decathlon Sac à Dos De Trekking Homme 50+10 L Ubic Saphir... plus



Sur cette photo

Sac à dos de trekking homme 50+10 l ubic saphir 240 €

Voir tous les produits decathlon

Acheter

Conclusion

Pour conclure cet audit de conformité, il apparaît que Decathlon dispose d'une solide stratégie digitale, alignée avec les principales exigences du droit du digital.

L'entreprise prouve un respect rigoureux des normes en matière de protection des données, garantissant aux utilisateurs un contrôle sur leurs informations personnelles et une transparence claire quant à leur utilisation.

Les conditions de vente en ligne sont également conformes aux réglementations, offrant une expérience d'achat sécurisée pour les consommateurs.

Decathlon veille à protéger sa propriété intellectuelle tout en respectant celle des tiers, assurant ainsi une **gestion responsable de ses contenus numériques**.

Ces efforts témoignent de l'engagement de l'entreprise à maintenir un haut niveau de conformité dans l'ensemble de ses activités en ligne.



**Merci pour
votre attention**

