CHARTRE SUR LES REGLES D'ENTREPRISE CONTRAIGNANTES

TABLE DES MATIERES

CLAUSE		PAGE
1.	CONTEXTE ET MESURES	3
2.	OBLIGATIONS	4
3.	ANNEXES	13

INTRODUCTION A LA PRESENTE CHARTE

La présente Charte sur les règles d'entreprise contraignantes (« **Charte** ») définit l'approche de protection et de gestion des données à caractère personnel à adopter par les entités du groupe Rakuten (« **Entités du Groupe** ») lors du traitement de ces données.

« **Données à caractère personnel** » s'entend de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, conformément au sens donné à ce terme par le RGPD (voir définition ci-dessous), lorsque les données concernent :

(a) des employés actuels, anciens ou potentiels de Rakuten (y compris des sous-traitants, employés détachés, stagiaires, étudiants, intérimaires et travailleurs occasionnels et les membres de leur famille/personnes à contacter en cas d'urgence) ;

(b) des clients actuels, anciens ou potentiels ;

(c) des marchands actuels, anciens ou potentiels (entreprises qui vendent des produits sur les plateformes Rakuten. Les données à caractère personnel des marchands sont les données à caractère personnel des salariés et utilisateurs finaux de ces marchands) ; et

(d) des fournisseurs et prestataires actuels, anciens ou potentiels (y compris leur personnel).

« **Traitement** » s'entend de toute opération effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère personnel, y compris la « collecte », l'« utilisation » et le « transfert » de données à caractère personnel.

« **Europe** » s'entend des pays de l'Espace économique européen et de la Suisse.

« **RGPD** » s'entend du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (Règlement général sur la protection des données).

« **Responsable du traitement** » s'entend de l'entité qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

« **Sous-traitant** » s'entend de l'entité qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Quel est le champ d'application de la présente Charte ?

La présente Charte s'applique à toutes les données à caractère personnel traitées par Rakuten, y compris aux données à caractère personnel traitées :

(a) dans le cadre de la gestion des clients et des marchands¹ ; et

(b) qui concernent les employés, sous-traitants et fournisseurs de Rakuten.

En particulier, les données à caractère personnel traitées en vertu de la présente Charte incluent (sans limitation) :

- concernant les **employés de Rakuten** : nom, identifiant salarié (numéro de société, informations d'identification et identifiant système), type d'emploi, date

¹ Le terme « Marchands » inclut les employés et les utilisateurs finaux des marchands.

d'embauche, échelon de salaire, date de naissance, mots de passe, coordonnées professionnelles, immatriculation de la voiture personnelle, informations sur les acomptes de paie (informations bancaires), données des connexions au réseau, informations relatives aux voyages d'affaires, notes de frais/informations comptables, y compris informations de carte bancaire, données sur les avantages, informations sur l'attribution d'une voiture de fonction, évaluations des compétences, données des personnes à charge, mesures disciplinaires, qualifications, informations de contact en cas d'urgence, données de profil de salarié, données d'emploi, données d'audit RH, plan de développement individuel, informations sur les missions internationales, postes d'encadrement, données organisationnelles, données de paie, données de performance, données de poste, données d'évaluation, données de sécurité, données de compétences, données de planification de la relève, données fiscales, données de formation, enquêtes et réponses, enregistrements de vidéosurveillance, informations de contrôle d'accès, images ;

- concernant les **clients** : nom, coordonnées, date de naissance, centres d'intérêt, profession/emploi, profils de réseaux sociaux, informations démographiques, préférences pour les communications commerciales, informations sur les produits et services achetés ou pour lesquels la personne est un client potentiel, informations sur les ventes, enquêtes et réponses, images ;
- concernant le **personnel des marchands** : nom, identifiant et mot de passe attribués par Rakuten, titre, sexe, date de naissance, coordonnées professionnelles, titre du responsable/mandant, informations sur les ventes et les transactions, informations sur la formation Rakuten, enregistrements de vidéosurveillance, images ;
- concernant les **utilisateurs finaux des marchands** : nom, coordonnées, informations sur les achats de produits et services, identifiant et mot de passe de l'utilisateur final, sexe, date de naissance, préférences pour les communications commerciales ;
- concernant les **fournisseurs** : nom, coordonnées, informations sur les biens et services fournis, informations sur la formation, informations d'identification, enregistrements de vidéosurveillance, informations de contrôle d'accès, images, informations de contrôle des références, informations de contrôle de sécurité.

Rakuten transfère des données à caractère personnel pour les finalités suivantes : afin de faciliter la fourniture de services et l'exécution de contrats, des activités commerciales, la gestion des fournisseurs et des ressources humaines, et l'analyse de données, entre autres.

Qui doit se conformer à la présente Charte ?

Lorsqu'elles traitent des données à caractère personnel pour leur propre compte, les Entités du Groupe doivent se conformer à la présente Charte.

La présente Charte ne remplace aucune règle spéciale de protection des données susceptible de s'appliquer à un secteur ou à une fonction.

La présente Charte ainsi qu'une liste des Entités du Groupe indiquant les pays vers lesquels des données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées sont publiées sur le site <https://corp.rakuten.co.jp/privacy/en/bcr.html>.

CONTEXTE ET MESURES

1.1 Qu'est-ce que le droit applicable à la protection des données ?

Le droit applicable à la protection des données régit l'utilisation des données à caractère personnel. Il régit la collecte et l'utilisation, par Rakuten, des données à caractère personnel des clients, employés, marchands, sous-traitants et fournisseurs. Bien que des lois de protection des données soient en vigueur dans de nombreux pays où le groupe Rakuten est établi, ce dernier a élaboré la présente Charte en se fondant sur les lois de protection des données en vigueur dans l'Espace économique européen (ci-après l'« **EEE** »).

1.2 Dans quelle mesure le droit applicable à la protection des données concerne-t-il Rakuten à l'échelle internationale ?

Dans certains pays, les lois relatives à la protection des données interdisent le transfert de données à caractère personnel en dehors desdits pays, à moins que des garanties appropriées soient mises en place pour protéger les données. Ainsi, les différentes lois de protection des données en Europe interdisent les transferts vers des pays ne garantissant pas un niveau « adéquat » de protection des données. Les autorités de contrôle européennes considèrent que certains des pays dans lesquels Rakuten mène ses activités n'assurent pas un niveau adéquat de protection pour les droits des personnes physiques à la protection de leurs données.

D'autres pays où Rakuten est établi imposent des restrictions similaires à l'exportation de données à caractère personnel, en application de leur droit interne.

1.3 Quelles sont les mesures prises par Rakuten à cet égard ?

Rakuten s'engage à prendre des mesures appropriées garantissant la sécurité, et donc la légalité, de l'utilisation des données à caractère personnel à l'échelle internationale. La présente Charte vise par conséquent à définir un cadre permettant de satisfaire aux exigences du droit interne applicable à Rakuten, afin de garantir un niveau adéquat de protection de l'ensemble des données à caractère personnel collectées, traitées et transférées entre les Entités du Groupe.

La présente Charte s'applique à l'ensemble des Entités du Groupe qui traitent des données à caractère personnel, de façon manuelle ou automatique, lorsque ces données à caractère personnel se rapportent aux clients, aux employés ou aux marchands.

En outre, la présente Charte s'applique à toutes les Entités du Groupe et à leurs employés dans le monde entier. Elle impose aux Entités du Groupe collectant, traitant ou transférant des données à caractère personnel de se conformer aux règles exposées à la Clause 2 de la présente Charte, ainsi qu'aux règles et procédures visées aux annexes (Clause 3 de la présente Charte).

1.4 Informations supplémentaires

Pour toute question concernant les dispositions de la présente Charte, vos droits en vertu de celle-ci, ou pour toute autre question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Global Privacy Manager de Rakuten, à l'adresse indiquée ci-dessous.

À l'attention de : Global Privacy Manager

E-mail :	rakuten-privacy@mail.rakuten.com
Adresse :	Rakuten Crimson House, 1-14-1 Tamagawa, Setagaya-ku, Tokyo 158-0094

Il incombe au Global Privacy Manager de veiller à ce que les modifications apportées à la présente Charte soient notifiées aux Entités du Groupe et aux personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées par Rakuten.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont Rakuten a utilisé vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter la procédure distincte de gestion des réclamations élaborée par Rakuten (Partie 3 de l'Annexe 4).

2. OBLIGATIONS

La présente Charte s'applique dans tous les cas où une Entité du Groupe collecte, traite et transfère des données à caractère personnel.

La Clause 2 de la présente Charte est divisée en trois Parties :

- **La Partie A** aborde les principes fondamentaux qu'une Entité du Groupe doit respecter lorsqu'elle collecte, utilise et transfère des données à caractère personnel.
- **La Partie B** concerne les engagements concrets pris par Rakuten envers les autorités de contrôle, en lien avec la présente Charte.
- **La Partie C** décrit les droits des tiers bénéficiaires accordés par Rakuten aux personnes physiques concernées, en application de la Clause 2 de la présente Charte.

PARTIE A : PRINCIPES FONDAMENTAUX

REGLE 1 – RESPECT DU DROIT INTERNE ET BASE JURIDIQUE POUR LE TRAITEMENT

Règle 1A – Rakuten se conformera en premier lieu au droit interne, le cas échéant.

En tant qu'organisation, Rakuten vise à se conformer à la législation applicable en matière de données à caractère personnel, où que l'Entité du Groupe soit établie (par exemple : en Europe, le RGPD et les lois nationales de transposition, telles que modifiées ou remplacées à tout moment, et à Singapour, la Loi de 2012 relative à la protection des données personnelles) et veille à ce que les données à caractère personnel soient collectées et traitées conformément au droit interne. En l'absence de droit interne, ou lorsque le droit interne est contraire aux principes établis par les règles de la présente Charte, Rakuten traitera les données à caractère personnel de manière à respecter les règles de la présente Charte.

Règle 1B – Rakuten s'assurera qu'il existe une base juridique pour son traitement de données à caractère personnel, si nécessaire.

Rakuten s'assurera qu'il existe une base juridique pour le traitement de données à caractère personnel, si cela est nécessaire. Par exemple, lorsque des données à caractère personnel sont visées par la législation européenne relative à la protection des données ou par la présente Charte, sous réserve de certaines dispositions du droit européen ou du droit de l'État membre, Rakuten traitera ces données uniquement si :

- Rakuten a obtenu un consentement au traitement et que le consentement est conforme aux critères fixés par le RGPD ;
- le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne physique est partie, ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;
- le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Rakuten est soumis, que cette obligation légale soit imposée par le droit européen ou par le droit d'un État membre de l'UE ;
- le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux d'une personne physique ;
- le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi Rakuten, que ce traitement soit prévu par le droit européen ou par le droit d'un État membre de l'UE auquel Rakuten est soumis ; ou
- le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Rakuten ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée.

REGLE 2 – TRANSPARENCE ET LIMITATION DES FINALITES

Règle 2A – Lors de la collecte de données à caractère personnel, Rakuten expliquera aux personnes physiques concernées la façon dont leurs données à caractère personnel seront utilisées, et les traitera uniquement conformément à ces finalités ou à des fins conformes à leurs attentes et que Rakuten juge pertinentes.

Rakuten veillera à ce que l'on explique de façon claire et exhaustive aux personnes physiques (généralement par une politique relative à la vie privée ou tout autre instrument similaire) la façon dont les données à caractère personnel les concernant sont traitées. Conformément au droit applicable à la protection des données, les informations à fournir incluent :

- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement ;
- les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- des informations sur les droits conférés à la personne concernée : droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement de ses données à caractère personnel, droit à la limitation du traitement de ses données à caractère personnel, droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel, droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, ainsi que la procédure à suivre pour exprimer ses inquiétudes et exercer son droit à la portabilité des données ;
- informations sur la base juridique du traitement et sur les intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ;
- si le traitement des données à caractère personnel est basé sur le consentement, le droit de la personne physique de retirer son consentement ;

- la source d'où proviennent les données à caractère personnel et, le cas échéant, une mention indiquant qu'elles sont issues ou non de sources accessibles au public ;
- des informations sur la question de savoir si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère réglementaire ou contractuel ou si elle conditionne la conclusion d'un contrat et si la personne concernée est tenue de fournir les données à caractère personnel, ainsi que sur les conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données ;
- les utilisations et communications de ses données à caractère personnel (y compris les utilisations et communications secondaires de ces informations) ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires de ses données à caractère personnel ;
- le transfert des données à caractère personnel vers un autre pays sur la base de la présente Charte, et la procédure à suivre pour obtenir une copie de la présente Charte ;
- la durée de conservation ou les critères utilisés pour déterminer cette durée ; et
- l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage.

Rakuten respectera la Règle 2A, sauf s'il existe un fondement légitime conforme au droit applicable du pays d'où provient le transfert des données à caractère personnel de ne pas le faire (par exemple, lorsque cela est nécessaire pour garantir la sécurité ou la défense nationale, lutter contre des infractions ou les identifier, à des fins fiscales ou judiciaires, ou encore pour protéger la personne concernée ou les droits et libertés d'autrui ou dans d'autres cas lorsque le droit applicable le permet).

Si une autorité publique soumet à une Entité du Groupe Rakuten établie hors d'Europe une demande juridiquement contraignante concernant les données à caractère personnel qu'une Entité du Groupe Rakuten établie en Europe lui a transférées, Rakuten agira en se conformant à la Règle 16C et mettra tout en œuvre afin de garantir que toute communication de données à caractère personnel à une autorité publique ne soit ni massive, ni disproportionnée, ni excessive au regard de ce qui est nécessaire dans une société démocratique. Rakuten indiquera aux autorités compétentes chargées de la protection des données, si elles le lui demandent, les étapes suivies afin de traiter la demande en conformité avec la présente Charte.

Si Rakuten souhaite utiliser des données à caractère personnel pour une finalité différente ou nouvelle, Rakuten s'interdira de traiter les données d'une manière incompatible avec la finalité pour laquelle elles ont été collectées, à moins que la modification du traitement soit autorisée par la législation du pays européen d'où proviennent initialement les données à caractère personnel.

Dans certains cas, notamment lorsque le traitement concerne des catégories particulières de données à caractère personnel, le consentement explicite de la personne concernée au nouveau traitement pourrait être requis.

REGLE 2B – PROMOUVOIR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE PAR LA TECHNOLOGIE

Rakuten promouvra des technologies et des services qui protègent la vie privée par le biais des concepts de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. Les technologies de Rakuten seront conçues de manière à appliquer efficacement les principes de la protection des données, en intégrant les garanties nécessaires. En outre, Rakuten promouvra des solutions techniques permettant une configuration par défaut de ses services respectueuse de la vie privée, s'il y a lieu.

Règle 2C – Rakuten évaluera l'impact de toute nouvelle activité de traitement impliquant des données à caractère personnel soumises au droit européen, et qui est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés de personnes physiques.

Si Rakuten entreprend de nouvelles activités de traitement impliquant des données à caractère personnel, il veillera à ce que ces activités de traitement respectent les exigences de la législation applicable en matière de protection des données, et notamment les principes, dans le pays européen d'où proviennent initialement les données à caractère personnel, conformément à son processus d'analyse d'impact relative à la protection des données, tel que modifié et actualisé à tout moment.

REGLE 3 – ASSURER L'EXACTITUDE, LA LIMITATION DE LA CONSERVATION ET LA MINIMISATION DES DONNEES

Règle 3A – Rakuten s'assurera que les données à caractère personnel sont exactes et à jour.

Afin de s'assurer que les données à caractère personnel détenues par Rakuten sont à la fois exactes et à jour, Rakuten encourage vivement les personnes physiques à l'informer en cas de modification de leurs données à caractère personnel.

Règle 3B – Rakuten ne conservera des données à caractère personnel que tant que cela sera nécessaire, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Rakuten se conformera aux règles et procédures internes qu'il a établies en matière de conservation des documents et des données, telles que modifiées et actualisées à tout moment.

Règle 3C – Rakuten conservera uniquement des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Rakuten déterminera la quantité minimale de données à caractère personnel nécessaire pour atteindre les finalités du traitement.

REGLE 4 – PRENDRE DES MESURES DE SECURITE APPROPRIEES

Règle 4A – Rakuten respectera à tout moment ses règles en matière de sécurité informatique.

Rakuten mettra en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé, notamment lorsque le traitement implique la transmission de données à caractère personnel sur un réseau, et contre toute autre forme illégale de traitement. À cette fin, Rakuten se

conformera aux exigences figurant dans les règles de sécurité qu'il a établies, telles que modifiées et actualisées à tout moment, ainsi qu'à toute autre procédure de sécurité applicable à un secteur ou une fonction.

Règle 4B – Rakuten observera ses politiques de gestion et de signalement des incidents touchant des données.

Rakuten observera ses politiques de gestion et de signalement des incidents touchant des données (telles que modifiées et actualisées à tout moment) qui définissent la procédure à suivre pour :

- notifier un incident touchant des données à l'autorité de contrôle compétente ;
- notifier aux personnes concernées un incident touchant leurs données à caractère personnel ; et
- évaluer les circonstances dans lesquelles ces notifications ne sont pas requises.

Règle 4C – Rakuten veillera à ce que ses prestataires de services adoptent eux aussi des mesures de sécurité appropriées et équivalentes.

Les Entités du Groupe utilisant des sous-traitants ayant accès aux données à caractère personnel couvertes par la présente Charte appliqueront le processus de due diligence de Rakuten pour la sélection des prestataires, veilleront à ce que les sous-traitants prennent des mesures techniques et d'organisation liées à la sécurité proportionnées pour protéger les données à caractère personnel, et imposeront des obligations contractuelles écrites strictes aux sous-traitants, prévoyant :

- (a) des engagements du sous-traitant en ce qui concerne la sécurité desdites données à caractère personnel, conformes à ceux de la présente Charte ;
- (b) l'assurance que le sous-traitant agira uniquement sur instruction des Entités du Groupe lors de l'utilisation des informations ; et
- (c) conformément à la Règle 6, les obligations éventuellement nécessaires afin de s'assurer que les engagements du sous-traitant sont conformes à ceux pris par l'Entité du Groupe dans le cadre de la présente Charte, notamment ceux qui garantissent la confidentialité et le respect des droits et libertés fondamentaux des personnes en vertu du droit applicable dans le cadre de transferts de données à caractère personnel à un sous-traitant établi dans un pays tiers.

REGLE 5 – RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES PHYSIQUES

Règle 5A – Rakuten se conformera à la Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes concernées et répondra à toutes questions ou demandes formulées par des personnes physiques à propos de leurs données à caractère personnel.

Dans certains pays, les personnes physiques, en application du droit interne, ont le droit de recevoir une copie des données à caractère personnel détenues sur elles (y compris les informations conservées dans des fichiers électroniques et papier), ainsi que certains autres éléments, tels que les droits dont elles disposent concernant leurs données à caractère personnel. La législation européenne de protection des données parle de « droit d'accès ». Rakuten suivra les étapes prévues par la Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes concernées (voir Annexe 1) lors du traitement des demandes de personnes physiques souhaitant accéder à leurs données à caractère personnel. Rakuten traitera les demandes dans le délai prévu par la Procédure (dans un délai d'un mois à compter de la

réception de la demande, ou dans le délai fixé par la législation du pays régissant la demande d'accès).

Règle 5B – Rakuten traitera les demandes d'accès, d'effacement, de rectification, d'ajout, de limitation du traitement, de portabilité des données ou d'opposition au traitement de données à caractère personnel en suivant la Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes concernées.

Dans certains pays, comme en Europe, le droit interne confère aux personnes physiques le droit de :

- demander la rectification, l'effacement, la limitation du traitement ou l'ajout de données à leurs données à caractère personnel qui s'avèrent inexactes ou incomplètes ;
- s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel ; et/ou
- exercer leur droit à la portabilité de leurs données à caractère personnel.

Dans de telles circonstances, Rakuten prendra les mesures prévues par la Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes physiques.

REGLE 6 – ASSURER UNE PROTECTION ADEQUATE DES DONNEES LORS DES TRANSFERTS TRANSFRONTALIERS

Règle 6 – Rakuten ne transférera pas de données à caractère personnel à des tiers en dehors de Rakuten sans garantir une protection adéquate des informations en application des principes définis par la présente Charte.

En principe, les transferts transfrontaliers de données à caractère personnel à des tiers aux Entités du Groupe ne sont pas autorisés en l'absence de mesures adéquates (respect de clauses contractuelles appropriées ou obtention du consentement des personnes concernées si possible) protégeant les données à caractère personnel transférées en application des principes contenus dans la présente Charte.

REGLE 7 – CONTROLER L'UTILISATION DES CATEGORIES PARTICULIERES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Règle 7A – Rakuten traitera des catégories particulières de données à caractère personnel uniquement en cas d'absolue nécessité.

Les catégories particulières de données sont des informations concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, la santé, la vie ou l'orientation sexuelles d'une personne physique, les données génétiques et biométriques traitées aux fins d'identifier une personne physique de manière unique et les condamnations pénales. Rakuten déterminera si le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel est nécessaire pour atteindre la finalité envisagée, et ne le fera que si cela est absolument nécessaire dans le cadre de ses activités.

Règle 7B – Rakuten ne traitera des catégories particulières de données à caractère personnel qu'avec le consentement explicite de la personne concernée, à moins

que Rakuten ne dispose d'un autre fondement légitime conformément au droit applicable en vertu duquel les données à caractère personnel ont été collectées.

En principe, les personnes physiques doivent consentir explicitement au traitement de leurs catégories particulières de données à caractère personnel par Rakuten, à moins que Rakuten ne dispose d'un autre fondement légitime conformément au droit applicable en vertu duquel les données à caractère personnel ont été collectées. Ledit consentement à l'utilisation de catégories particulières de données à caractère personnel par Rakuten doit être sincère et conforme aux exigences locales relatives au consentement.

REGLE 8 – LEGITIMER LA PROSPECTION

Règle 8A – Rakuten permettra aux personnes physiques de refuser de recevoir des informations commerciales.

Toutes les personnes physiques ont le droit de s'opposer gratuitement à tout moment à l'utilisation de leurs données à caractère personnel à des fins de prospection. Rakuten honorera ces demandes. Dans certains pays, comme en Europe, cela inclut le droit de s'opposer au profilage dans la mesure où il est lié à cette prospection (dans ce contexte, « profilage » s'entend du traitement automatisé de données à caractère personnel visant à analyser ou prédire certains aspects d'une personne physique, comme sa situation économique, ses préférences personnelles ou centres d'intérêt personnels ou sa localisation).

REGLE 9 – PRISE DE DECISION AUTOMATISEE, Y COMPRIS PROFILAGE

Règle 9 – Rakuten ne prendra pas de décisions concernant des personnes physiques fondées exclusivement sur un traitement automatisé de leurs données à caractère personnel.

Aucune évaluation d'une personne physique ni aucune décision concernant une personne physique, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire, ne seront fondées exclusivement sur le traitement automatisé (y compris le profilage au sens de la Règle 8A) de leurs données à caractère personnel, à moins que :

- le traitement soit effectué en conformité avec la législation européenne applicable en matière de protection des données ; et
- Rakuten ait mis en œuvre des mesures pour protéger les intérêts légitimes des personnes physiques (comme le droit pour une personne physique d'être informée de l'existence de ce traitement, d'obtenir des informations concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement, d'obtenir une intervention humaine dans la prise de décision, d'exprimer son point de vue et de contester la décision).

Rakuten ne prendra aucune décision visée par la présente Règle 9 sur la base de catégories particulières de données à caractère personnel.

PARTIE B : ENGAGEMENTS CONCRETS

REGLE 10 – CONFORMITE

Règle 10 – Rakuten emploiera du personnel compétent et un service d'assistance approprié chargés de garantir et de contrôler la conformité en matière de confidentialité à l'échelle de la société.

Rakuten a désigné son Global Privacy Manager, chargé de veiller à ce que la présente Charte soit respectée, y compris du suivi de la formation et du traitement des réclamations. Le Global Privacy Manager est aidé par des Local Privacy Contacts et Regional Privacy Officers chargés de contrôler les Entités du Groupe et qui relèvent du Global Privacy Manager. Les Regional Privacy Managers ont pour mission de contrôler et d'assurer le respect de la présente Charte au quotidien.

Lorsque les Regional Privacy Managers sont établis en Europe ou lorsque Rakuten a désigné des responsables chargés de la protection des données en Europe, Rakuten garantit l'indépendance desdits responsables dans le cadre des missions qui leur sont assignées en vertu de la présente Charte et du droit interne.

REGLE 11 – FORMATION

Règle 11 – Rakuten assurera une formation adaptée aux employés disposant d'un accès permanent ou régulier aux données à caractère personnel, impliqués dans la collecte de données à caractère personnel ou dans l'élaboration d'outils permettant de traiter des données à caractère personnel conformément aux Exigences en matière de Formation à la protection des données personnelles (Annexe 2).

REGLE 12 – CONTROLE

Règle 12 – Rakuten se conformera au Protocole de Contrôle présenté en Annexe 3.

REGLE 13 – GESTION DES RECLAMATIONS

Règle 13 – Rakuten se conformera à la Procédure de Traitement des réclamations exposée en Annexe 4.

REGLE 14 – COOPERATION AVEC LES AUTORITES DE CONTROLE

Règle 14 – Rakuten se conformera à la Procédure de Coopération exposée en Annexe 5.

REGLE 15 – ACTUALISATION DES REGLES

Règle 15 – Rakuten se conformera à la Procédure de Mise à jour de la Charte des règles d'entreprise contraignantes relatives à la protection des données exposée en Annexe 6.

REGLE 16 – MESURE A PRENDRE LORSQU'UNE LEGISLATION NATIONALE EMPECHE LE RESPECT DE LA CHARTE

Règle 16A – Rakuten veillera à ce que, lorsqu'il estime que la législation applicable l'empêche d'exécuter ses obligations en vertu de la présente Charte, ou lorsque ladite législation a une incidence significative sur sa capacité à se conformer à la présente Charte, le Global Privacy Manager en soit informé dans les meilleurs délais, sauf interdiction légale.

Règle 16B – Rakuten veillera à ce qu'en cas de conflit entre le droit applicable et la présente Charte, le Global Privacy Manager prenne une décision responsable sur la solution à adopter, et, qu'en cas de doute, il consulte l'autorité de contrôle compétente.

Règle 16C – Si une autorité publique adresse à Rakuten une demande légalement contraignante de divulguer des données à caractère personnel exportées depuis l'Europe en vertu de la présente Charte, Rakuten s'assurera de ne pas y répondre immédiatement, à moins que cela ne soit interdit par une autorité chargée de l'application de la loi. Rakuten en informera dans les meilleurs délais l'Entité du Groupe ayant exporté les données à caractère personnel, sauf interdiction (par exemple, interdiction pénale visant à préserver le secret de l'instruction), auquel cas tout sera mis en œuvre pour être dégagé de ladite interdiction, afin d'être capable de communiquer dans les meilleurs délais le plus d'informations possible, et être en mesure de le prouver.

Si, dans le cas qui précède, et malgré les efforts fournis, l'Entité du Groupe n'est pas en mesure d'informer l'Entité du Groupe ayant exporté les données à caractère personnel, elle fournira annuellement au CNPD des informations générales sur les demandes reçues. Quoi qu'il en soit, l'Entité du Groupe ayant exporté les données à caractère personnel mettra tout en œuvre pour veiller à ce qu'aucune communication de données à caractère personnel à une autorité publique ne soit massive, disproportionnée ou faite sans discernement au regard de ce qui est nécessaire dans une société démocratique.

PARTIE C : DROITS DES TIERS BENEFICIAIRES La législation européenne en matière de protection des données prévoit que les clients, employés et marchands dont les données à caractère personnel sont traitées en Europe par une Entité du Groupe (ci-après dénommée l'« **Entité Exportatrice** ») puis transférées à une Entité du Groupe établie hors d'Europe (ci-après dénommé l'« **Entité Importatrice** ») doivent pouvoir bénéficier de certains droits pour faire exécuter la Charte comme suit :

- **Réclamations** : Les personnes physiques peuvent soumettre leurs demandes à Rakuten Europe S.à r.l. et/ou à l'autorité de contrôle européenne du pays de l'Entité Exportatrice en application de la Procédure de Traitement des réclamations.
- **Procédures** : Les personnes physiques peuvent directement engager une procédure à l'encontre de Rakuten Europe S.à r.l.
- **Responsabilité** : Les personnes physiques peuvent solliciter une réparation appropriée auprès de la société Rakuten Europe S.à r.l., en exigeant notamment de celle-ci qu'elle remédie à toute violation de la présente Charte commise par une Entité Importatrice et, le cas échéant, lesdites personnes physiques recevront une indemnisation versée par Rakuten Europe S.à r.l. pour les préjudices subis en raison de la violation de la présente Charte par une Entité du Groupe, conformément à la décision d'un tribunal ou d'une autre autorité compétente.
- Les personnes physiques ont également le droit de recevoir un exemplaire de la présente Charte et de l'Accord Intragroupe conclu par Rakuten concernant la présente Charte.

Dans le cas d'une demande de réparation d'un préjudice, si le demandeur peut prouver que le préjudice a vraisemblablement été causé par une violation de la présente Charte, Rakuten Europe S.à r.l. convient qu'il lui incombera de prouver que l'Entité Importatrice n'est pas responsable de la violation, ou qu'aucune violation n'a eu lieu.

3. **ANNEXES**

ANNEXE 1

Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes concernées

CHARTRE SUR LES REGLES D'ENTREPRISE CONTRAIGNANTES DE RAKUTEN

Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes concernées

1. INTRODUCTION

- 1.1 Les lois relatives à la protection des données en vigueur dans certains pays accordent aux personnes physiques le droit d'être informées lorsque des données à caractère personnel les concernant sont traitées par une organisation. En Europe, on parle de « droit d'accès ». La présente Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les personnes concernées (ci-après la « **Procédure** ») décrit le traitement de ces demandes par Rakuten.
- 1.2 Cette Procédure énonce également les autres droits des personnes physiques en lien avec leurs données à caractère personnel en vertu du droit européen et du droit d'autres pays, et décrit comment Rakuten traite les demandes des personnes souhaitant exercer ces droits. Ces droits sont le droit de rectification, le droit à l'effacement, le droit à la portabilité des données, le droit à la limitation du traitement et le droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel.
- 1.3 Toutes les demandes liées à la présente Procédure doivent être adressées au Global Privacy Office, ou si possible, à un interlocuteur local en charge de la protection de la vie privée.

2. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SOUMISES AU DROIT EUROPEEN

- 2.1 Les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont collectées et/ou utilisées en Europe par Rakuten, puis transférées vers des entités du groupe Rakuten (ci-après les « **Entités du Groupe** ») bénéficient des droits susmentionnés, qui pourront être exercés selon les modalités décrites dans la présente Procédure. En cas de contradiction entre le droit européen applicable en matière de protection des données et la présente Procédure, la législation interne relative à la protection des données prévaudra.

3. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL NON SOUMISES AU DROIT EUROPEEN

- 3.1 Dans la mesure où les lois locales des Entités du Groupe non établies en Europe prévoient des droits d'accès semblables à ceux susmentionnés, ces Entités du Groupe traiteront les demandes conformément à la présente Procédure, à moins qu'elle ne diffère du droit applicable à la protection des données, auquel cas la loi interne de protection des données en vigueur prévaudra.

4. DROIT D'ACCES DES PERSONNES PHYSIQUES

- 4.1 Une personne physique soumettant à Rakuten une demande d'accès conformément aux clauses 2 et 3 ci-dessus a le droit de :
 - (a) savoir si Rakuten détient et traite des données à caractère personnel la concernant ;
 - (b) obtenir une description des catégories de données à caractère personnel et des finalités pour lesquelles elles sont conservées et traitées ;
 - (c) connaître les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel sont ou pourraient être communiquées par Rakuten, y compris leur localisation ;

- (d) connaître la durée de conservation ou les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- (e) introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente ;
- (f) être informée de l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage ;
- (g) si les données ne sont pas collectées auprès de cette personne, obtenir toutes les informations disponibles sur leur source ;
- (h) être informée de l'existence du droit de rectification, du droit à l'effacement, du droit à la limitation du traitement de données à caractère personnel et du droit d'opposition au traitement ;
- (i) si les données sont transférées vers un pays tiers, être informée de l'utilisation de règles d'entreprise contraignantes comme garanties pour le transfert ; et
- (j) recevoir sous une forme compréhensible les données à caractère personnel la concernant détenues par Rakuten et obtenir une copie de ces données sur demande.

4.2 La demande doit être formulée par écrit, y compris par e-mail ou autre moyen électronique.²

4.3 Rakuten doit traiter une demande d'accès dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande (ou dans le délai prévu par la loi en vigueur dans le pays où les données à caractère personnel ont été collectées). Si nécessaire et sous réserve des dispositions du droit applicable, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires en cas de demandes complexes et nombreuses.

5. PROCEDURE

5.1 Réception d'une demande d'accès d'une personne concernée couverte par la présente Procédure.

- (a) Dès que Rakuten reçoit une demande de la part d'une personne physique concernant ses données à caractère personnel, celle-ci doit être transmise immédiatement au Global Privacy Office, en indiquant la date à laquelle elle a été reçue, ainsi que toute autre information susceptible d'aider le Global Privacy Office à traiter la demande.
- (b) La demande ne doit pas nécessairement être officielle, ni mentionner une loi de protection des données pour pouvoir être qualifiée de demande d'accès d'une personne concernée.

5.2 Mesures initiales

- (a) Le Global Privacy Office effectuera une évaluation initiale de la demande afin de déterminer s'il s'agit d'une demande d'accès d'une personne concernée au sens

² À moins qu'une loi interne de protection des données en vigueur prévoit la possibilité de formuler une demande orale, auquel cas Rakuten fera une retranscription de ladite demande par écrit et en fournira un exemplaire à l'individu formulant la demande avant de la traiter.

de la présente Procédure et si une confirmation d'identité, ou toute autre information, est requise.

- (b) Le Global Privacy Office contactera ensuite la personne par écrit, afin de confirmer la réception de la demande, demander une confirmation d'identité ou toute autre information, le cas échéant, ou refuser la demande si l'une des exceptions au droit d'accès s'applique.

6. EXCEPTIONS A L'EXERCICE DU DROIT D'ACCES DES PERSONNES CONCERNEES

6.1 Une demande d'accès d'une personne concernée peut être refusée pour les raisons suivantes :

- (a) si la demande d'accès est faite à une Entité du Groupe européenne et concerne l'utilisation ou la collecte de données à caractère personnel par ladite Entité du Groupe, si le refus de fournir des informations est conforme à la loi de protection des données en vigueur dans le pays où ladite Entité du Groupe est établie ; ou
- (b) si la demande d'accès d'une personne concernée concerne des données à caractère personnel utilisées ou collectées par une Entité du Groupe européenne, mais que la demande n'est pas couverte par l'article 6.1(a) parce qu'elle est formulée auprès d'une Entité du Groupe non européenne à laquelle les données à caractère personnel ont été transférées, si les raisons motivant le refus sont conformes à la loi de protection des données en vigueur dans le pays depuis lequel les informations ont été transférées ; ou
- (c) si les données à caractère personnel sont détenues par Rakuten sous une forme non automatisée, ou si elles ne figurent pas ni ne figureront dans des fichiers ; ou
- (d) si les données à caractère personnel ne proviennent pas d'Europe et (sous réserve du droit interne applicable) si la fourniture de données à caractère personnel exigeait de Rakuten des efforts disproportionnés ; ou
- (e) si la demande d'accès d'une personne concernée est formulée auprès d'une Entité du Groupe non européenne dans des situations où la clause 3.1 s'applique, et que le refus de communiquer les informations est conforme à la loi applicable à l'Entité du Groupe ayant collecté, puis communiqué les données à caractère personnel.

7. RECHERCHE ET REPONSE DE RAKUTEN

7.1 Le Global Privacy Office effectuera une recherche dans les fichiers pertinents (papiers et électroniques).

7.2 Le Global Privacy Office peut soumettre tout cas complexe au directeur juridique afin d'obtenir des conseils, notamment lorsque la demande concerne des informations relatives à des tiers, ou lorsque la communication de données à caractère personnel pourrait porter atteinte au secret des affaires ou à des procédures judiciaires.

7.3 Les informations demandées seront collectées par le Global Privacy Office sous une forme facilement compréhensible (les codes internes ou numéros d'identification utilisés au sein de Rakuten, qui correspondent aux données à caractère personnel, seront traduits avant d'être communiqués). Une lettre d'accompagnement sera préparée par le Global Privacy Office, et comprendra les informations dont la communication est nécessaire pour apporter une réponse à une demande d'accès.

7.4 Lorsque la communication des informations sous forme permanente n'est pas possible, ou si elle nécessite des efforts disproportionnés, il n'est nullement nécessaire de fournir une copie permanente des informations. Dans de telles circonstances, la personne concernée peut se voir offrir la possibilité de bénéficier d'un accès aux informations par le biais d'une inspection, ou de recevoir les informations sous une autre forme.

8. **DEMANDES DE LIMITATION DU TRAITEMENT, D'EFFACEMENT, DE RECTIFICATION OU D'OPPOSITION AU TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

8.1 Si une demande de limitation du traitement, d'effacement, de rectification ou d'opposition du traitement de données à caractère personnel d'une personne physique est reçue, ladite demande doit être prise en compte et traitée, de manière appropriée, par le Global Privacy Office. Une demande peut être rejetée conformément au droit interne applicable.

8.2 Si une demande reçue informe d'un changement dans les données à caractère personnel d'une personne physique, ces informations doivent être corrigées ou mises à jour en conséquence, si Rakuten estime que cette modification est légitime.

8.3 Si Rakuten efface, anonymise, rectifie, limite le traitement ou honore une demande d'opposition au traitement de données à caractère personnel, Rakuten en informera les autres Entités du Groupe ou tout sous-traitant ultérieur auxquels les données à caractère personnel ont été communiquées, lesquels actualiseront également leurs fichiers.

8.4 Si la demande faite à Rakuten consiste en une opposition au traitement des données à caractère personnel de la personne concernée car ce traitement porte atteinte aux droits et libertés de celle-ci, ou pour d'autres motifs impérieux et légitimes, le problème sera soumis au Global Privacy Office pour examen. Si le traitement effectué par Rakuten est exigé par la loi, la demande ne sera pas considérée comme valable.

9. **DEMANDES DE PORTABILITE DES DONNEES**

9.1 En vertu de la législation européenne applicable en matière de protection des données, les personnes physiques ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'elles ont fournies à Rakuten dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de demander à ce que ces données soient transmises par Rakuten à un autre responsable du traitement, lorsque cela est techniquement possible. Dans le cadre de la législation européenne applicable en matière de protection des données, ce droit est appelé « droit à la portabilité des données ».

9.2 Le droit à la portabilité des données s'applique uniquement :

- (a) aux données à caractère personnel qu'une personne physique a fournies à Rakuten (et non aux données déduites ou issues d'une analyse faite par Rakuten des données fournies par la personne (par ex. résultats obtenus par un algorithme)) ;
- (b) lorsque le traitement de ces données à caractère personnel est fondé sur le consentement de la personne physique (par ex. au traitement de catégories particulières de données à caractère personnel), ou est nécessaire à l'exécution d'un contrat ;
- (c) lorsque le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés (c'est-à-dire par un système informatique et non à l'aide de documents imprimés/dossiers papier).

- 9.3 Une réponse doit être apportée à la demande dans un délai d'un mois. Ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires en cas de demande complexe ou si Rakuten reçoit beaucoup de demandes.
- 9.4 Rakuten rassemblera les données à caractère personnel du demandeur conformément aux dispositions des alinéas 9.1 et 9.2 ci-dessus. Rakuten peut rejeter une demande de portabilité des données en invoquant des motifs prévus par la législation européenne ou locale applicable en matière de protection des données. Cette décision sera prise par le Global Privacy Office.

ANNEXE 2

Exigences en matière de Formation à la protection des données personnelles

Charte sur les Règles Internes d'Entreprise établie par Rakuten

Exigences en matière de Formation à la Protection des Données

1. CONTEXTE

- 1.1 La Charte sur les Règles Internes d'Entreprise établie par Rakuten (ci-après la « **Charte** ») fournit un cadre aux transferts d'informations personnelles entre les entités du groupe Rakuten (ci-après les « **Entités du Groupe** »). Le document Exigences en matière de Formation à la Protection des Données expose la façon dont Rakuten forme son personnel (ci-après les « **salariés** ») aux exigences de la Charte.
- 1.2 Le Bureau « Global Privacy » au sein du Service de la Sécurité et de la Gouvernance Informatique de Rakuten est responsable de l'ensemble des formations à la protection des données dispensées au sein de Rakuten, y compris de l'élaboration et du contrôle des programmes de formation à la protection des données personnelles de Rakuten. La formation concernant la Charte est supervisée par le Global Privacy Manager et par le Bureau « Global Privacy ».
- 1.3 Tous les salariés de Rakuten bénéficient régulièrement d'une formation à la protection des données personnelles (ci-après la « **Formation Générale à la Protection des Données Personnelles** ») et à la sécurité des informations.
- 1.4 Les salariés disposant d'un accès permanent ou régulier aux informations personnelles, impliqués dans la collecte d'informations personnelles ou dans l'élaboration d'outils permettant de traiter des informations personnelles, bénéficient d'une formation supplémentaire et personnalisée sur la Charte (ci-après la « **Formation à la Charte RIE** »), ainsi que sur des sujets spécifiques relatifs à la protection des données, adaptés à leur fonction ou au lieu où ils sont établis. Ladite formation est décrite plus en détail ci-dessous et assurée de façon régulière.
- 1.5 La Formation Générale à la Protection des Données Personnelles et la Formation à la Charte RIE sont ci-après dénommées collectivement le « **Programme de Formation à la Protection des Données Personnelles et à la Conformité** ».

2. VUE D'ENSEMBLE DE LA FORMATION DISPENSEE AU SEIN DE RAKUTEN

- 2.1 Tous les salariés de Rakuten sont tenus de participer au programme de Formation Générale à la Protection des Données Personnelles une fois tous les [deux] ans. Le programme est intitulé Programme de Formation à la Protection des Données Personnelles et à la Sécurité.
- 2.2 La Formation Générale à la Protection des Données Personnelles couvre différents sujets, notamment la protection des données personnelles, la violation de données, ainsi que les politiques et procédures de Rakuten en matière de Protection des Données Personnelles et de Sécurité des Informations.
- 2.3 En plus de la formation visée aux articles 2.1 et 2.2, Rakuten dispense également une formation spécifique sur la Charte conformément à l'article 4 ci-dessous.

3. OBJECTIFS DU PROGRAMME DE FORMATION A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET A LA CONFORMITE DE RAKUTEN

- 3.1 Le **Programme de Formation à la Protection des Données Personnelles et à la Conformité** de Rakuten vise à instaurer et maintenir un cadre dans lequel les salariés :

- (a) comprennent les principes fondamentaux de la protection des données personnelles, de la confidentialité et de la sécurité des informations ;
- (b) comprennent les règles et procédures de Rakuten en matière de Protection des Données Personnelles et de Sécurité des Informations ; et
- (c) s'ils disposent d'un accès permanent ou régulier aux informations personnelles, sont impliqués dans la collecte d'informations personnelles ou dans l'élaboration d'outils permettant de traiter des informations personnelles, bénéficient d'une formation appropriée conformément à l'article 4, leur permettant de traiter des informations personnelles dans le respect de la Charte.

3.2 Formation Générale à la Protection des Données Personnelles pour les nouveaux salariés

- (a) Les nouveaux salariés doivent suivre la Formation Générale à la Protection des Données Personnelles, ainsi que la Formation à la Charte RIE (le cas échéant) rapidement après avoir rejoint Rakuten.

3.3 Formation Générale à la Protection des Données Personnelles pour tous les salariés

- (a) Les salariés du monde entier bénéficient de la Formation Générale à la Protection des Données Personnelles. Cette formation recouvre les droits et principes fondamentaux relatifs à la protection des données personnelles, ainsi que la sécurité des données conformément aux exigences de la Charte. Elle a vocation à être à la fois informative et conviviale, et à susciter un intérêt pour la question. L'accomplissement de la formation est contrôlé et mis en œuvre par le Bureau « Global Privacy » de Rakuten, qui s'assure de l'assiduité de l'ensemble des salariés concernés de façon annuelle, et en est responsable devant le responsable de la conformité.
- (b) Tous les salariés bénéficient également de communications ad-hoc notamment par le biais de courriels et de messages de sensibilisation sur les pages Intranet de Rakuten, portant sur l'importance que revêtent les sujets relatifs à la sécurité des informations et à la protection des données pour Rakuten (par exemple et notamment les réseaux sociaux, le télétravail, le recours à des sous-traitants pour le traitement des données ou encore la protection d'informations confidentielles).

4. **FORMATION A LA CHARTE RIE**

4.1 La formation sur la Charte assurée par Rakuten couvrira les principaux domaines ci-après, et les salariés reçoivent une formation adaptée à leurs fonctions et responsabilités au sein de Rakuten :

- (a) Contexte et motifs :
 - (i) Quelles sont les règles applicables en matière de protection des données ?
 - (ii) Comment les règles applicables en matière de protection des données affectent Rakuten à l'échelle internationale ?
 - (iii) Portée de la Charte

- (iv) Terminologie et concepts
- (b) La Charte :
 - (i) Explication de la Charte
 - (ii) Exemples concrets
 - (iii) Les droits que la Charte accorde aux individus
- (c) Si la fonction d'un salarié l'exige, la formation portera sur les procédures suivantes en application de la Charte :
 - (i) Procédure d'Exercice du Droit d'Accès par les Individus
 - (ii) Protocole de Contrôle
 - (iii) Procédure de Mise à Jour
 - (iv) Procédure de Coopération
 - (v) Procédure de Traitement des Plaintes

5. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Toute demande relative à la formation assurée en vertu de la Charte doit être adressée au Bureau « Global Privacy », dont l'adresse électronique est la suivante : rakuten-privacy@mail.rakuten.com.

ANNEXE 3

Protocole de Contrôle

Charte sur les Règles Internes d'Entreprise établie par Rakuten

Protocole de Contrôle

1. CONTEXTE

- 1.1 La Charte sur les Règles Internes d'Entreprise établie par Rakuten (ci-après la « **Charte** ») vise à protéger les informations personnelles communiquées entre les entités du groupe Rakuten (ci-après les « **Entités du Groupe** »).
- 1.2 Dans les États membres de l'Union européenne à partir desquels des informations personnelles sont communiquées, et, le cas échéant, dans d'autres pays si les lois internes de protection des données l'exigent, la Charte prévoit l'agrément des autorités de protection des données. Une exigence établie par certaines autorités de protection des données prévoit que Rakuten contrôle la conformité à la Charte, et satisfasse certaines conditions. Le présent document décrit la façon dont Rakuten traite lesdites exigences.
- 1.3 La fonction du Global Privacy Manager au siège du groupe au Japon et celle du Bureau « Global Privacy » consiste à apporter des conseils sur la collecte et l'utilisation d'informations personnelles soumises à la Charte et à évaluer la collecte et l'utilisation d'informations personnelles par les Entités du Groupe, afin d'identifier d'éventuels risques liés à la protection des données personnelles. Par conséquent, la collecte et l'utilisation d'informations personnelles sont continuellement soumises à un examen et à une évaluation détaillés. De plus, même si le Protocole de Contrôle décrit le processus d'évaluation formel adopté par Rakuten afin de garantir la conformité à la Charte, comme l'exigent les autorités de protection des données, il ne s'agit que de l'une des différentes façons dont Rakuten veille au respect des dispositions de la Charte et prend des mesures correctives, si nécessaires.

2. METHODE

2.1 Vue d'ensemble du contrôle

- (a) Le Bureau « Global Privacy » veille chaque jour au respect de la Charte.
- (b) Il incombera au Service de Contrôle Interne, qui comprend des contrôleurs agréés, de procéder et/ou de superviser des contrôles indépendants relatifs au respect de la Charte, et de s'assurer que lesdits contrôles couvrent tous les aspects de la Charte. Il incombera en outre au Service de Contrôle Interne de veiller à ce que tout problème ou toute non-conformité soit notifié(e) au Global Privacy Manager, et que toute mesure corrective garantissant la conformité soit prise dans un délai raisonnable.

2.2 Calendrier et portée des contrôles

- (a) Des contrôles du respect de la Charte seront réalisés :
- (i) tous les ans, conformément à la/aux procédure(s) de contrôle établie(s) par Rakuten ; et
 - (ii) plus fréquemment, à la demande du Global Privacy Manager ; et
 - (iii) si le Global Privacy Manager l'estime nécessaire.
- (b) La portée du contrôle effectué sera déterminée par le Service de Contrôle Interne sur la base d'une analyse des risques qui tiendra compte de critères pertinents,

tels que : des domaines faisant actuellement l'objet d'une attention réglementaire, des exigences spécifiques au secteur, le cas échéant, des domaines suscitant un risque spécifique ou nouveau pour l'activité, des domaines de non-conformité, des domaines apportant des modifications aux systèmes ou processus utilisés afin de protéger les informations, des domaines ayant fait l'objet de constatations lors de précédents contrôles ou de plaintes, de la durée écoulée depuis le dernier examen, ainsi que de la nature, la méthode et la localisation des informations personnelles traitées.

2.3 Contrôleurs

L'examen des procédures et contrôles établis pour donner effet aux engagements pris dans la présente Charte sera réalisé par le Service de Contrôle Interne de Rakuten, qui pourra également faire appel à d'autres auditeurs internes/externes agréés, déterminés par Rakuten.

2.4 Rapport

Une fois le contrôle effectué, le rapport et les conclusions seront communiqués au Global Privacy Manager et à Rakuten, Inc. Un résumé des conclusions sera fourni au Conseil d'Administration et comprendra les détails concernant toute mesure corrective nécessaire, toutes recommandations et tout calendrier de mesures correctives à mettre en oeuvre.

Sur demande et sous réserve de la loi applicable et du respect de la confidentialité et des secrets commerciaux des informations fournies, Rakuten accepte de remettre des exemplaires des résultats de tout contrôle de la Charte aux autorités compétentes de protection des données.

Il incombera au Global Privacy Manager de Rakuten de contacter les autorités compétentes de protection des données afin de leur fournir les informations susmentionnées.

En outre, Rakuten a accepté que les autorités compétentes de protection des données puissent contrôler les Entités du Groupe afin d'examiner le respect de la Charte, conformément aux termes de la Procédure de Coopération décrite en Annexe 5 de la Charte.

ANNEXE 4

Procédure de Traitement des réclamations

CHARTRE SUR LES REGLES D'ENTREPRISE CONTRAIGNANTES DE RAKUTEN

Procédure de Traitement des réclamations

1. INTRODUCTION

- 1.1 La Charte sur les règles d'entreprise contraignantes (ci-après la « **Charte** ») protège les données à caractère personnel communiquées entre les entités du groupe Rakuten (ci-après les « **Entités du Groupe** »). La Procédure de Traitement des réclamations présente le mode de traitement des réclamations faites par une personne physique dont les données à caractère personnel sont traitées par Rakuten en application de la Charte.

2. COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

- 2.1 Toutes les réclamations au titre de la Charte peuvent être effectuées par écrit auprès du Global Privacy Office de Rakuten, à l'adresse électronique de Rakuten Europe S.à r.l. : rakuten-privacy@mail.rakuten.com.

3. QUI TRAITE LES RECLAMATIONS ?

- 3.1 Le Global Privacy Office de Rakuten, ou l'interlocuteur local en charge de la protection de la vie privée (Local Privacy Contact) s'il y a lieu, traite toutes les réclamations faites au titre de la Charte. Il contactera les unités opérationnelles concernées afin d'enquêter sur la réclamation et coordonnera la réponse.

4. QUEL EST LE DELAI DE REPONSE ?

- 4.1 Le Global Privacy Office de Rakuten accusera réception d'une réclamation auprès de la personne concernée dans un délai de 5 jours ouvrables, puis enquêtera et lui adressera une réponse sur le fond dans les deux mois. Si, en raison de la complexité de la réclamation, il est impossible de donner une réponse sur le fond dans ce délai, le Global Privacy Office de Rakuten en informera le plaignant et fournira une estimation raisonnable du délai (inférieur à six mois) dans lequel une réponse sera apportée.

5. CONTESTATION D'UNE REPONSE PAR LE PLAIGNANT

- 5.1 Si le plaignant conteste la réponse du Global Privacy Office (ou de l'employé ou du service de Rakuten dans lequel la réclamation a été traitée) ou tout aspect du traitement de sa réclamation et qu'il en informe Rakuten, sa contestation sera soumise au Chief Compliance Officer qui examinera le cas et informera le plaignant de sa décision soit de confirmer la réponse d'origine, soit de la remplacer par une nouvelle réponse. Le Chief Compliance Officer répondra au plaignant dans les six mois suivants le recours. Si la réclamation est maintenue, le Chief Compliance Officer veillera à ce que toute mesure nécessaire soit prise en conséquence.

Rakuten reconnaît que certaines lois relatives à la protection des données accordent aux personnes physiques le droit de saisir une autorité chargée de la protection des données ou toute autre autorité compétente et/ou de saisir un tribunal compétent, sans avoir l'obligation au préalable de faire une réclamation auprès de Rakuten (comme les lois relatives à la protection des données en vigueur en Europe, mentionnées à la Partie C).

ANNEXE 5

Procédure de Coopération

CHARTRE SUR LES REGLES INTERNES D'ENTREPRISE ETABLIE PAR RAKUTEN

Procédure de Coopération

1. INTRODUCTION

La présente Procédure de Coopération expose la façon dont Rakuten coopérera avec les autorités de protection des données compétentes en ce qui concerne la Charte des Règles Internes d'Entreprise (ci-après la « **Charte** »).

2. PROCEDURE DE COOPERATION

2.1 Le cas échéant, Rakuten mettra le personnel nécessaire à disposition afin de communiquer avec l'autorité de protection des données compétente en ce qui concerne la Charte.

2.2 Rakuten examinera activement et prendra en compte :

- (a) toutes décisions prises par les autorités de protection des données pertinentes, sur tout sujet lié à la réglementation en matière de protection des données susceptible d'affecter un aspect du traitement des informations personnelles visé dans la Charte ; et
- (b) le cas échéant, les avis du Groupe de travail de l'Article 29, tels qu'exposés dans ses lignes directrices publiées en matière de Règles Internes d'Entreprise.

2.3 Sous réserve du droit applicable et du respect de la confidentialité et des secrets commerciaux des informations fournies, Rakuten remettra un exemplaire des résultats de tout contrôle de la Charte, à toute autorité de protection des données compétente qui en fait la demande.

2.4 Rakuten convient de ce qui suit :

- (a) si une Entité du Groupe Rakuten (ci-après une « **Entité du Groupe** ») relève du ressort de la compétence d'une autorité de protection des données établie en Europe, Rakuten accepte que ladite autorité de protection des données puisse contrôler l'Entité du Groupe susmentionnée afin d'examiner le respect de la Charte, conformément à la loi applicable dans le pays où l'Entité du Groupe est établie ; et
- (b) s'agissant d'une Entité du Groupe établie hors d'Europe, Rakuten accepte qu'une autorité de protection des données compétente puisse contrôler ladite Entité du Groupe afin d'examiner la conformité à la Charte, conformément à la loi en vigueur dans le pays depuis lequel les informations personnelles sont transférées en vertu de la Charte, en la notifiant dans un délai préalable raisonnable et durant les horaires d'ouverture, en tenant pleinement compte de la confidentialité des informations obtenues et des secrets commerciaux de Rakuten (à moins que cette exigence ne contredise le droit interne applicable).

2.5 Rakuten accepte de se conformer à une décision formelle prononcée par une autorité de protection des données compétente, en l'absence d'exercice du droit d'appel, concernant tout sujet relatif à l'interprétation et à l'application de la Charte, ou à tout aspect de celle-ci.

ANNEXE 6

Procédure de Mise à Jour

CHARTRE SUR LES REGLES INTERNES D'ENTREPRISE ETABLIE PAR RAKUTEN

Procédure de Mise à Jour

1. INTRODUCTION

La présente Procédure de Mise à Jour de la Charte des Règles Internes d'Entreprise expose la façon dont Rakuten communiquera les modifications apportées à la Charte sur les Règles Internes d'Entreprise (ci-après la « **Charte** ») aux autorités de protection des données compétentes en ce qui concerne la Charte, aux individus dont les données sont traitées, aux clients et marchands de Rakuten, et aux entités du groupe Rakuten (ci-après les « **Entités du Groupe** ») liées par la Charte.

2. MODIFICATIONS SUBSTANTIELLES APPORTEES A LA CHARTE

2.1 Rakuten communiquera toute modification substantielle apportée à la Charte dans les meilleurs délais à la Commission Nationale pour la Protection des Données au Luxembourg (ci-après dénommée « **CNPD** »), ainsi qu'à toute autre autorité de protection des données compétente en ce qui concerne la Charte, conformément aux exigences de ladite autorité.

3. MODIFICATIONS ADMINISTRATIVES APPORTEES A LA CHARTE

3.1 Rakuten communiquera les modifications administratives apportées à la Charte (y compris les modifications apportées à la liste des Entités du Groupe) ou qui sont survenues suite à une modification de la législation sur la protection des données dans tout pays concerné, par le biais de mesures prises par une autorité législative, judiciaire ou de contrôle, à la CNPD ou à toute autre autorité de protection des données compétente en ce qui concerne la Charte, au moins une fois par an. Rakuten fournira également une brève explication à la CNPD ainsi qu'à toute autre autorité compétente de protection des données sur les motifs de toute modification de la Charte notifiée.

4. COMMUNICATION ET ENREGISTREMENT DES MODIFICATIONS APPORTEES A LA CHARTE

4.1 La Charte contient un registre des modifications qui répertorie la date des révisions de la Charte, ainsi que les détails sur les révisions effectuées. Le Global Privacy Manager de Rakuten établira une liste actualisée des modifications apportées à la Charte.

4.2 Rakuten communiquera l'ensemble des modifications apportées à la Charte, qu'elles soient de nature administrative ou non :

- (a) aux Entités du Groupe liées par la Charte ; et
- (b) aux individus dont les données sont traitées pouvant se prévaloir du bénéfice de la Charte, par le biais de notifications publiques publiées de manière appropriée.

4.3 Le Global Privacy Manager de Rakuten établira une liste actualisée des Entités du Groupe liées par la Charte. Sur demande, Rakuten fournira les informations susmentionnées.

5. NOUVELLES ENTITES DU GROUPE

Le Global Privacy Manager de Rakuten veillera à ce que toutes les nouvelles Entités de Groupe soient liées par la Charte, avant que des informations personnelles ne leur soient communiquées.