

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE FORMULAIRES DE CONTACT EN LIGNE

1. Généralités

Nous protégeons vos données et respectons vos droits.

La présente Déclaration de confidentialité émane des différents S.A.'s de Colruyt Group. Plusieurs de nos formules de magasins disposent d'un site web où les clients (potentiels) peuvent poser des questions à propos de nos services. La présente Déclaration de confidentialité s'applique aux S.A. suivantes, qui font partie de Colruyt Group :

- Bio-Planet S.A. dont le siège social est établi Victor Demesmaeckerstraat 167, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 472.405.143 RPM Bruxelles ;
- Buurtwinkels OKay S.A., dont le siège social est établi Victor Demesmaeckerstraat 167, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 464.994.145 RPM Bruxelles ;
- Collect&Go, qui fait partie des Colruyt Food Retail S.A. dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0716.663.615 RPM Bruxelles ;
- ColliShop, qui fait partie des Colruyt Food Retail S.A. dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0716.663.615 RPM Bruxelles ;
- Colruyt Meilleurs Prix, qui fait partie des Colruyt Food Retail S.A. dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0716.663.615 RPM Bruxelles ;
- Dreambaby S.A. dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 472.630.817, RPM Bruxelles ;
- DATS 24 S.A. dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0893.096.618 RPM Bruxelles ;
- Retail Partners Colruyt Group S.A. dont le siège est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 413.970.957 RPM Bruxelles;
- Colruyt Group S.A. dont le siège est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 400.378.485 RPM Bruxelles.

Afin de pouvoir répondre à votre question/demande de renseignements, nous vous demandons un certain nombre de vos données de contact. Si vous vous connectez par le biais de votre compte Xtra, la Déclaration de confidentialité Xtra sert également de base à la présente Déclaration de confidentialité.

Nous accordons beaucoup d'importance aux données à caractère personnel. Nous mettons donc un point d'honneur à les protéger au mieux. L'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi.

2. Quelles données personnelles collectons-nous et utilisons-nous ?

Nous collectons des données que vous nous communiquez vous-même, des données relatives aux visites du site Internet, etc.

Données communiquées par vous-même

Étant donné que nous voulons vous contacter au sujet de la question que vous avez posée/votre demande de renseignement, nous avons besoin d'un certain nombre de vos données. Les données de base que nous demandons sont systématiquement identiques :

- Nom et prénom
- Adresse
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone

Nous utilisons ces données pour vous identifier et vous retrouver dans notre base de données. Nous préférons vous contacter par e-mail. Si nous avons besoin de plus amples informations, nous pouvons vous contacter par téléphone.

Les données supplémentaires que nous pouvons demander dépendent du service faisant l'objet de votre question/demande, par exemple un numéro de liste de naissance. Quoi qu'il en soit, nous ne demandons que des données qui sont strictement nécessaires pour pouvoir vous contacter et vous aider au mieux.

Vous êtes déjà connecté(e) à notre site web par le biais de votre compte Xtra et souhaitez poser une question ? Dans ce cas, nous complétons automatiquement les données que nous connaissons au départ de votre profil Xtra. Vous avez toujours la possibilité d'adapter temporairement ces données pour être contacté(e) au sujet de votre question/demande spécifique.

Sur le site web

Nous conservons des données techniques de chaque individu visitant notre site Internet. Il s'agit par exemple de l'adresse IP, du navigateur et du site web ou de l'app externe qui vous a redirigé vers notre site.

En outre, nous conservons le comportement de visite de chaque utilisateur. Nous savons ainsi quand notre site web est visité, comment une page web est consultée, où les visiteurs cliquent précisément, où ils quittent notre site, etc. Ces analyses nous permettent d'améliorer la convivialité de notre site web. Ces informations sont également utilisées pour adapter le site web en fonction de vos préférences et intérêts personnels. Nous pouvons ainsi vous présenter d'abord les produits ou avantages qui vous intéressent le plus et sélectionner les annonces les plus intéressantes.

Les cookies nous permettent d'acquérir ces connaissances à travers plusieurs visites sur nos sites web. Un cookie est un fragment d'informations que votre navigateur stocke et nous renvoie ultérieurement –

par exemple lors d'une visite ultérieure. Vous trouverez de plus amples informations sur notre utilisation des cookies dans notre politique en matière de cookies, que vous pouvez au bas de notre site web.

3. Pourquoi et sur quelle base traitons-nous vos données personnelles ?

Nous avons besoin de vos données pour pouvoir vous proposer nos services. Nous appliquons pour ce faire des règles internes (de communication) strictes.
--

L'exécution d'un contrat

Nous avons besoin de vos données pour pouvoir assurer notre service. Nous utilisons vos données pour pouvoir vous aider quant à votre question/demande. Nous vous contacterons dès lors ultérieurement par le biais des données de contact que vous avez renseignées. Vos données ne seront utilisées à aucune autre fin.

Si vous vous êtes connecté(e) au site web concerné par le biais de votre profil Xtra, la Déclaration de confidentialité Xtra s'applique également à vous. Vous y retrouvez les fins auxquelles nous pouvons utiliser vos données.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel ?

Colruyt Group est la seule partie à avoir accès à vos données, qu'elle ne vendra à aucun moment.
--

Collaborateurs de Colruyt Group S.A. et de la S.A. concernant

Les collaborateurs de notre service clientèle ont accès à vos données. Ils traiteront votre question/demande et vous contacteront. Si vous avez une réclamation concernant une visite en magasin, nous pouvons transmettre vos données au responsable du magasin.

Lors de périodes chargées, notre service clientèle est assisté par des partenaires externes, auquel cas ces derniers ont également accès à vos données personnelles. Ces partenaires externes sont tenus par la présente Déclaration de confidentialité et ne peuvent pas utiliser vos données à d'autres fins que celles décrites dans la présente déclaration.

Partenaires et prestataires de services

Certains prestataires de service ont parfois besoin d'accéder à vos données personnelles. Ce qui est le cas entre autres pour les cabinets d'avocats, les agences de recouvrement, les huissiers de justice, les compagnies d'assurances ou les banques.

Autorités compétentes

Par ailleurs, nous devons transmettre vos données à caractère personnel aux autorités compétentes lorsque leur demande est légitime. Nous contrôlerons et examinerons toute demande en ce sens avant de transmettre effectivement vos données aux autorités compétentes.

Quoi qu'il en soit, Colruyt Group ne vendra pas vos données.

5. Où conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Vos données sont conservées en Europe. Pour que le service puisse être proposé, Colruyt IT Consultancy India a également accès à vos données personnelles.

Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., une filiale de Colruyt Group, apporte un soutien à Colruyt Group depuis l'Inde. Elle collabore par exemple au développement de nouveaux services ou développe des apps et sites web existants. Bien que vos données personnelles soient conservées en Belgique, il est possible que Colruyt IT Consultancy India ait accès à vos données personnelles pour exécuter ses services. Des données sensibles que vous nous avez communiquées peuvent également en faire partie.¹

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous supprimons vos données personnelles dès qu'elles ne s'avèrent plus pertinentes dans le cadre de l'accord.

Nous supprimons vos données personnelles dès qu'elles ne s'avèrent plus nécessaires dans le cadre de nos services. Vous pouvez demander à tout moment de supprimer vos données.

Si vous vous êtes connecté(e) par le biais de votre profil Xtra, nous suivons les cycles de suppression de Xtra, que vous pouvez retrouver dans la Déclaration de confidentialité Xtra.

7. Comment sécurisons-nous vos données personnelles ?

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données de manière optimale. Cependant, nous ne pouvons jamais offrir une garantie absolue.

Nous conservons vos données à caractère personnel sur des ordinateurs bien sécurisés et contrôlés. Lorsque nous collaborons avec d'autres parties, nous exigeons d'elles le même niveau de sécurité. Malgré tous nos efforts, nous ne pouvons toutefois jamais garantir totalement la sécurité et la protection de vos données personnelles.

8. Quels sont vos droits en tant qu'utilisateur ?

Nous tenons toujours compte des droits dont vous disposez en vertu de la loi. Vous pouvez faire corriger des données erronées, nous demander de ne pas utiliser vos données à des fins de marketing direct, etc.

Colruyt Group accorde énormément d'importance à la protection de vos données personnelles. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-dessous. Vous pouvez nous contacter par le biais des données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité.

Vous pouvez faire supprimer à tout moment vos données. Dans ce cas, il est mis un terme à la prestation de services et à l'ensemble des communications y afférentes.

¹ Conformément à l'article 46, alinéa 2, du Règlement général sur la protection des données, nous avons conclu avec Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. un contrat regroupant les clauses types de protection des données afin de protéger au mieux vos données en dehors de l'Union européenne.

Vous pouvez demander un aperçu des données personnelles que nous conservons en ce qui vous concerne. Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer les données qui ne sont plus pertinentes.

Vous pouvez faire transférer vos coordonnées à un tiers.

Vous pouvez nous demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel ou vous opposer à leur utilisation.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous avez encore des questions sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ou vous avez des réclamations à formuler en la matière ? Dans ce cas, contactez notre service clientèle ou notre délégué à la protection des données.

Vous avez encore des questions ou souhaitez de plus amples informations concernant la manière dont nous traitons vos données personnelles ? Dans ce cas, contactez notre service clientèle. Vous pouvez procéder de 3 manières :

- Envoyez un courrier à : Colruyt Group S.A., Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoyez un e-mail à : info@colruytgroup.com
- Appelez-nous au +32 (0)2 363 55 45.

Vous avez une réclamation à formuler concernant le traitement de vos données à caractère personnel ?

Vous avez une réclamation à formuler concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO) à l'adresse privacy@colruytgroup.com ou au numéro +32(0)2 363 54 00.

S'il ne peut vous apporter une aide suffisante, vous pouvez toujours contacter les autorités compétentes :

- L'Autorité de protection des données en Belgique, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, en cas de questions ou de plaintes.

10. Modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Suivez les modifications et relisez régulièrement la présente Déclaration de confidentialité.

Nous développons et faisons évoluer en permanence nos services afin de pouvoir continuer à vous proposer la meilleure offre possible à tout moment. C'est pourquoi nous adapterons régulièrement la présente Déclaration de confidentialité afin qu'elle expose toujours correctement la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel. Bien que nous mettions tout en œuvre pour vous avertir en cas de modifications, nous vous recommandons tout de même de consulter régulièrement la présente Déclaration de confidentialité. Il est en effet de votre responsabilité de vous tenir au courant des adaptations.

La présente Déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 10/10/2023.