

Politique de confidentialité

Notes sur la protection des données

1. Informations générales

a) Introduction

Merci de votre intérêt pour notre site Internet et pour nos services en ligne. Les données constituent notre base afin de vous fournir un excellent service. Toutefois, notre capital le plus précieux est la confiance de nos clients. La protection des données des clients et leur utilisation de la seule manière que nos clients attendent de nous, sont pour nous de la plus haute priorité. Pour cette raison, les notes suivantes concernant la protection des données ont été rédigées afin de vous informer au sujet du traitement de vos données à caractère personnel et de vos droits quant à ce traitement, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD ») et aux lois additionnelles sur la protection des données.

b) Organisme de contrôle

Nous, **COMPTOIR DES FAGNES SA**, Route du Charlemagne 34, 5660 Couvin, constituons l'organisme de contrôle en matière de RGPD et nous sommes dès lors responsables pour le traitement des données ci-incluses.

c) Responsable pour la protection des données

Vous pouvez à tout moment contacter notre responsable pour la protection des données via les données de contact suivantes :

COMPTOIR DES FAGNES SA, Responsable pour la protection des données, Route du Charlemagne 34, 5660 Couvin, Mail : comptoir@fagnes.be.

2. Traitement de vos données pendant votre visite à notre site internet

Votre visite sur notre site internet et votre utilisation de nos services en ligne seront enregistrées. Votre adresse IP à ce moment sur votre terminal (par exemple votre ordinateur ou votre téléphone mobile), la date et l'heure, le type de navigateur et de système opérationnel de votre terminal, et les pages visitées sont enregistrés. Ces données sont recueillies à des fins de sécurisation des données et afin d'optimiser et d'améliorer nos services en ligne. Sur le plan légal, le traitement est basé sur l'art. 6, paragraphe 1, phrase 1, point f du RGPD. Il est dans notre intérêt légitime de protéger notre site internet et d'améliorer nos services. Tout autre traitement des données, à l'exception de celui à des fins de statistiques de manière anonyme, ne se fait que dans les limites des présentes notes sur la protection des données. Les données à caractère personnel ne sont en outre stockées que si vous les avez fournies de votre propre chef, p. ex. lors de votre enregistrement, d'une enquête, d'une demande en ligne ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat. Nous avons pris les précautions techniques nécessaires afin d'assurer que les données soient encryptées durant le processus d'ouverture de session pour l'enregistrement ou pour d'autres services, c.-à-d. qu'elles sont protégées contre un accès non-autorisé. On trouvera

ci-dessous des informations supplémentaires, en particulier au sujet des technologies que nous utilisons.

a) Enregistrement pour la lettre informative

Sur le plan légal, le traitement est basé sur l'art. 6, paragraphe 1, phrase 1, point a) du RGPD. Lorsque vous ouvrez une lettre informative, un pixel dit espion est utilisé à l'ouverture. Il enregistre les données suivantes : adresse e-mail, lettre informative, date et heure de l'ouverture. Les liens dans nos lettres informatives contiennent des informations de traçage qui nous permettent de déterminer quels liens vous ont particulièrement intéressé lorsque vous avez cliqué sur eux. Les données suivantes sont enregistrées via le lien de traçage : adresse e-mail, lettre informative, date et heure. Vos données à caractère personnel seront uniquement enregistrées jusqu'au moment où vous vous désabonnez à la lettre informative en cliquant sur le lien « se désabonner » qui figure au bas de toute lettre informative que vous recevez de nous. Lorsque vous vous désabonnez, vos données à caractère personnel seront effacées sans délai déraisonnable. Veuillez noter que vous ne recevrez alors plus de lettres informatives ou de bons de notre part, une fois que vos données à caractère personnel auront été effacées.

b) Formulaire de contact

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact sur notre site internet (<http://www.comptoirdesfagnes.com/contactez-nous>), afin de nous contacter pour toutes vos questions. Les données à caractère personnel que vous avez saisies sur le formulaire de contact ne seront traitées que dans le but de répondre à votre demande et ce uniquement à condition que vous ayez donné votre accord pour le traitement des données.

c) Cookies et traçage

Afin de rendre votre visite à notre site internet plus agréable et afin de permettre l'utilisation de certaines fonctions, nous utilisons ce qui est appelé des « cookies » sur différentes pages. Il s'agit de petits fichiers de texte qui sont stockés sur votre terminal. Certains des cookies que nous utilisons sont effacés à la fin de la session de votre navigateur, c.-à-d. après la fermeture de votre navigateur (appelés « cookies de session »). D'autres cookies demeurent sur votre terminal et ils nous permettent à nous et à nos entreprises partenaires de reconnaître votre navigateur lors de votre prochaine visite (cookies persistants). Vous pouvez paramétrer votre navigateur de sorte à ce qu'il vous informe de la mise en place de chaque cookie individuel et afin de décider au cas par cas de les accepter ou de refuser les cookies dans des cas particuliers ou de manière générale. Pour plus d'informations, consultez la fonction Aide de votre navigateur internet. Si certains cookies ne sont pas acceptés, la fonctionnalité de notre site internet pourrait être limitée. Dans ce qui suit nous allons traiter des cookies spécifiques.

Nous opérons une distinction entre les cookies nécessaires et les cookies promotionnels. Les cookies nécessaires sont requis pour le bon fonctionnement de notre site internet. Le refus de ces cookies modifiera votre expérience en tant qu'utilisateur lorsque vous naviguerez sur notre site internet et certains services seront dès lors inutilisables.

d) Destinataires des données

Nous faisons partie de ORESTO FOOD PARTNERS. Afin d'atteindre les objectifs indiqués plus haut sous 2.a) et b), nous faisons appel à des fournisseurs de services, à savoir comme traiteurs de données conformément à l'art. 28 du RGPD, par exemple nos fournisseurs de services pour l'hébergement dans le cloud, des services de plateforme et d'entretien, pour l'envoi d'e-mails et de SMS, pour le service clientèle et les contacts par téléphone ou pour de la publicité personnalisée. Il s'agit de fournisseurs de services externes ainsi que de fournisseurs de services à l'intérieur d'ORESTO FOOD PARTNERS. Nous garantissons au travers de règles contractuelles que ces fournisseurs de services traitent les données à caractère personnel en conformité avec la législation européenne sur la protection des données afin d'assurer un niveau de protection élevé des données, même lorsque des données à caractère personnel sont transférées vers un pays dans lequel un autre niveau de protection des données est en vigueur et pour lequel il n'existe pas de décision d'adéquation de la Commission de l'UE. Un autre transfert de données à caractère personnel à d'autres destinataires n'a pas lieu, sauf si la loi nous l'impose. Pour plus d'informations sur les protections appropriées pour le transfert international des données ou pour une copie de ces informations, veuillez contacter notre responsable pour la protection des données par e-mail à l'adresse suivante : comptoir@fagnes.be.

e) Mise à disposition obligatoire/volontaire de données et période de rétention

La mise à disposition de vos données à caractère personnel se fait de manière volontaire. Vous n'êtes pas obligé de nous communiquer vos données à caractère personnel, et cette communication n'est pas nécessaire non plus pour remplir une exigence statutaire. Si vous ne nous fournissez pas vos données à caractère personnel, cela n'aura aucune conséquence pour vous, sauf que vous ne pourrez pas utiliser nos services. Les données qui nous sont fournies via notre site internet ne seront stockées que jusqu'au moment où les fins auxquelles elles ont été traitées auront été remplies. Dans la mesure où une période de rétention doit être observée du fait de la législation commerciale et fiscale, la période de stockage de certaines données peut aller jusque 10 années. D'autres périodes de conservation peuvent également être possibles pour des raisons d'intérêt légitime de COMPTOIR DES FAGNES (p. ex. pour garantir la sécurité des données, pour prévenir les abus ou pour poursuivre en justice d'éventuels auteurs d'actes criminels). Les données que nous devons conserver pour des raisons de stockage légales, statutaires ou contractuelles obligatoires seront bloquées.

3. Informations concernant le traitement des données personnelles

a) Enregistrement du client

Nous traiterons les données à caractère personnel que nous recueillons via le formulaire d'enregistrement du client et à l'occasion des futures opérations commerciales dans le but de nous engager dans un contrat avec le client et de l'honorer, et pour imprimer votre carte client.

b) Analyse du client et marketing

Nous traiterons également toutes vos données personnelles que nous recueillons via le formulaire d'enregistrement du client et lors de chaque transaction commerciale future pour les relations avec le client et pour des analyses. Ceci comprend des études de marché, des enquêtes sur la satisfaction du client, l'analyse des clients, les segments de la clientèle et le profilage afin de prédire le comportement et les activités du client, à savoir la perte de clients, les achats répétés

de certains articles et les dates des achats. Nous vous contacterons également à ces fins par e-mail, SMS, téléphone, fax et par courrier. Pour les fins susmentionnées, vos données seront stockées dans notre dépôt des données et elles seront enrichies avec des données que nous collectons à partir de services publics, par exemple des annuaires téléphoniques. Du point de vue légal ce traitement est basé sur l'art. 6, paragraphe 1, phrase 1, lettre f) du RGPD. Pour atteindre nos intérêts légitimes principaux, il est nécessaire pour nous d'améliorer nos services et nos rapports avec vous, car il s'agit là d'un facteur clé pour notre succès commercial. Les données que nous recueillons et stockons nous aident à en apprendre davantage sur ce qui vous intéresse et sur ce dont vous avez besoin. Ceci nous permet de prendre ces données en considération et d'agir en conséquence, à savoir au travers d'une communication personnalisée.

Toutes vos données à caractère personnel que nous collectons via le formulaire d'enregistrement du client et à l'occasion des futures transactions commerciales seront également traitées par nous dans le but de vous fournir des informations au sujet de campagnes publicitaires et de marketing, par courrier et par visites physiques. Ce traitement est basé sur l'art. 6, paragraphe 1, phrase 1, point f) du RGPD. Pour atteindre nos intérêts légitimes principaux, il est nécessaire pour nous de vous informer de nos offres et services et d'étendre le rapport que nous avons avec vous en tant que client. Si vous nous en avez donné votre consentement préalable, nous utiliserons également vos données à caractère personnel afin de vous communiquer nos informations de marketing via e-mail, téléphone, SMS ou fax. En outre, les liens dans nos lettres informatives électroniques peuvent contenir un pixel espion qui nous permet de savoir si vous avez ouvert une lettre informative électronique par e-mail et quels liens vous ont particulièrement intéressé si vous avez cliqué sur eux. Dans cet e-mail, vous avez un opt-out afin que vous puissiez arrêter ce suivi de pixel à tout moment. Les données suivantes sont collectées : adresse e-mail, le contenu de la lettre informative qui vous a été envoyée, sur quels liens vous avez cliqué, la date et l'heure de l'ouverture.

c) Destinataires des données

Nous faisons partie de ORESTO FOOD PARTNERS. Afin d'atteindre les objectifs indiqués plus haut sous 2.a) et b), nous faisons appel à des fournisseurs de services, à savoir comme traiteurs de données conformément à l'art. 28 du RGPD, par exemple nos fournisseurs de services pour l'hébergement dans le cloud, des services de plateforme et d'entretien, pour l'envoi d'e-mails et de SMS, pour le service clientèle et les contacts par téléphone ou pour de la publicité personnalisée. Il s'agit de fournisseurs de services externes ainsi que de fournisseurs de services à l'intérieur d'ORESTO FOOD PARTNERS. Nous garantissons au travers de règles contractuelles que ces fournisseurs de services traitent les données à caractère personnel en conformité avec la législation européenne sur la protection des données afin d'assurer un niveau de protection élevé des données, même lorsque des données à caractère personnel sont transférées vers un pays dans lequel un autre niveau de protection des données est en vigueur et pour lequel il n'existe pas de décision d'adéquation de la Commission de l'UE. Un autre transfert de données à caractère personnel à d'autres destinataires n'a pas lieu, sauf si la loi nous l'impose. Pour plus d'informations sur les protections appropriées pour le transfert international des données ou pour une copie de ces informations, veuillez contacter notre responsable pour la protection des données par e-mail à l'adresse suivante : comptoir@fagnes.be.

d) Mise à disposition obligatoire/volontaire de données et période de rétention

La mise à disposition des données suivantes est indispensable afin de nous engager dans un contrat avec vous et afin de traiter votre enregistrement en tant que client : nom du client (= votre nom ou le nom de votre entreprise), branche industrielle, formulaire légal, adresse de facturation, numéro de téléphone de l'entreprise, numéro de TVA (pour les clients à l'intérieur de l'UE : numéro d'enregistrement TVA) les données d'au moins une personne autorisée à procéder à des achats (le propriétaire de l'entreprise ou l'acheteur), une preuve de l'existence de votre entreprise. Les autres données que nous recueillons de votre part sont fournies par vous sur une base volontaire. Vous n'êtes pas obligé de nous communiquer vos données à caractère personnel, et cette communication n'est pas nécessaire non plus pour remplir une exigence statutaire ou contractuelle ou pour conclure un contrat. Si vous ne nous fournissez pas vos données à caractère personnel, cela n'aura aucune conséquence pour vous. Pour des raisons environnementales et pour gagner du temps, nous privilégions la communication par e-mail et nous vous demandons donc votre adresse e-mail.

Vos données personnelles ne seront conservées que jusqu'au moment de la fin de nos rapports avec le client et que vous aurez rendu votre carte client, sauf là où nous sommes obligés par la loi de continuer de conserver vos données afin de les soumettre aux autorités publiques, par exemple les autorités fiscales. Ce stockage et ce transfert de vos données à caractère personnel aux autorités publiques afin de remplir une obligation légale sont basés du point de vue légal sur l'art. 6, paragraphe 1, phrase 1, point c) du RGPD.

4. Vos droits

En tant que sujet de données, vous pouvez contacter à tout moment notre responsable pour la protection des données au moyen d'une notification informelle via les coordonnées figurant plus haut sous 1. c) afin d'exercer vos droits conformément au RGPD. Ces droits sont les suivants :

- Le droit d'obtenir des informations relatives au traitement des données et une copie des données traitées (droit d'accès, art. 15 RGPD),
- Le droit d'exiger une rectification des données incorrectes ou de compléter des données incomplètes (droit de rectification, art. 16 RGPD),
- Le droit d'exiger l'effacement des données à caractère personnel et, au cas où les données à caractère personnel ont été rendues publiques, l'obligation d'informer les autres contrôleurs de données au sujet de la demande d'effacement (droit d'effacement, art. 17 RGPD),
- Le droit d'exiger la restriction du traitement des données (droit de restriction du traitement, art. 18 RGPD),
- Le droit d'obtenir les données à caractère personnel sur le sujet des données dans un format structuré, d'usage répandu et lisible sur ordinateur et de demander la transmission de ces données à un autre contrôleur de données (droit de portabilité des données, art. 20 RGPD),
- Le droit de s'opposer au traitement des données dans le but d'y mettre fin (droit d'objection, art. 21 RGPD),
- Le droit de retirer un consentement accordé et de mettre fin à tout moment au traitement des données basé sur votre consentement. Le retrait n'affectera pas la

légalité du traitement basé sur le consentement avant le retrait (droit de retrait du consentement, art. 7 RGPD).

- Le droit de déposer plainte auprès d'une autorité de supervision si vous estimez que le traitement des données constitue une infraction au RGPD (droit de déposer plainte auprès d'une autorité de supervision, art. 77 RGPD).