

## Déclaration de confidentialité

Popjob SPRL ("nous", "notre" ou "Vet Chef") s'engage à protéger la vie privée de tous les utilisateurs de notre site internet, vetchef.be (le "Site"). Nous vous invitons à lire la présente politique de vie privée laquelle explique comme nous utilisons et protégeons vos informations. Nous serons le "responsable du traitement" des données que vous nous communiquerez.

### 1. COMMENT NOUS CONTACTER

Si vous avez des questions ou des demandes concernant cette politique de vie privée ou la façon dont nous traitons vos données en général, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées suivantes : hello@vetchef.be.

### 2. COMMENT NOUS COLLECTONS VOS INFORMATIONS

Nous collectons vos informations personnelles lorsque vous interagissez avec nous ou lorsque vous utilisez nos services, notamment lorsque vous utilisez notre Site pour passer une commande. Nous examinons également la façon dont nos visiteurs utilisent notre Site afin de nous aider à améliorer nos services et optimiser l'expérience client.

Nous collectons des informations:

- Lorsque vous créez un compte chez nous ou changez les paramètres de votre compte;
- Lorsque vous passez une commande et pendant le processus de commande (en ce compris pour le paiement et la livraison de la commande);
- Lorsque vous nous contactez directement par e-mail, téléphone, courrier, message ou via la fonction chat; et
- Lorsque vous introduisez des informations lorsque vous naviguez sur ou utilisez notre Site

### 3. INFORMATIONS QUE NOUS COLLECTONS AUPRÈS DE VOUS

- Lorsque vous visitez le Site ou passez une commande par le biais de notre Site, vous êtes invités à fournir des informations vous concernant, notamment vos noms, coordonnées, adresse de livraison, détails de la commande et informations de paiement telles que les informations relatives à votre carte de crédit.
- Nous collectons également des informations relatives à votre utilisation du Site et des informations vous concernant à partir des messages que vous publiez sur le Site ou lorsque vous nous contactez par e-mail, courrier, téléphone ou via la fonction chat.
- Nous collectons des informations techniques sur votre appareil mobile ou ordinateur, telles que le système d'exploitation, le type de connexion et d'appareil que vous utilisez et l'adresse IP depuis laquelle vous accédez à notre Site.

### 4. UTILISATION DE VOS DONNEES

- Nous ne traiterons les données que nous recueillons à votre sujet que si nous avons une base légale pertinente : si nous avons besoin de traiter vos informations afin de vous fournir le service que vous avez demandé ou pour la conclusion d'un contrat, si nous avons votre consentement, si nous avons une raison justifiable pour traiter vos données, ou si nous sommes légalement tenus de le faire.
- Lorsque nous avons besoin de traiter vos informations pour vous fournir le service que vous avez sollicités, ou en vue de conclure un contrat avec vous, nous utilisons vos informations pour:

- pour nous permettre de vous offrir l'accès aux parties pertinentes du Site;
  - pour la prestation des services que vous avez sollicités;
  - pour nous permettre de recevoir un paiement de votre part; et
  - pour vous contacter concernant nos services lorsque c'est nécessaire, notamment en vue de résoudre un problème que vous pourriez avoir avec votre commande;
- Nous traitons également vos données lorsque nous avons un motif valable de le faire – par exemple la personnalisation de notre service, en ce compris le traitement de données en vue de rendre le processus de commande plus simple et plus rapide. Nous avons énuméré ces motifs ci-après:
- pour améliorer l'efficacité et la qualité des services que nos clients pourraient attendre de notre part dans le futur;
  - pour adapter le contenu que nous vous présentons, par exemple, en vue de nous assurer de rendre visible la publicité qui est la plus pertinente pour vous, ce sur la base de caractéristiques que nous avons définies;
  - pour permettre à notre équipe d'assistance clientèle de vous aider concernant toute demande ou plainte de la manière la plus efficace possible;
  - pour vous contacter afin d'avoir votre point de vue et feedback concernant nos services et pour vous informer de tout changement ou développement important sur notre Site ou concernant nos services, en ce compris pour vous faire savoir que nos services sont désormais disponibles dans une nouvelle zone, lorsque vous nous avez adressé une demande en ce sens;
  - pour analyser votre activité sur notre Site en vue de pouvoir gérer, soutenir, améliorer et développer notre entreprise, mais aussi à des fins statistiques et analytiques ainsi que pour nous aider à prévenir les fraudes;
  - afin de mettre en œuvre nos conditions contractuelles ou tout autre contrat conclu avec vous ;
  - si vous nous adressez des commentaires ou feedback concernant le Site et les services, nous pouvons utiliser ces commentaires et feedback sur notre Site ainsi que dans tout matériel marketing ou publicitaire. Le cas échéant, nous vous identifions uniquement par votre prénom et la ville dans laquelle vous résidez.
  - Nous analysons également des données sur l'usage que vous faites de nos services à partir de vos données de localisation afin de créer des profils qui vous soient dédiés et adaptés. Cela suppose que nous fassions certaines suppositions concernant ce qui vous intéresse et puissions les utiliser, par exemple, pour vous envoyer des communications marketing plus adaptées, ou pour vous informer quant aux offres spéciales ou produits qui seraient selon nous susceptibles de vous intéresser. Cette activité constitue du profilage. Vous êtes titulaire de droits dans le cadre de ce type de traitement. Veuillez consulter la section "Vos droits" ci-dessous pour plus d'informations.
- Lorsque que nous sommes soumis à une obligation légale, il se peut que nous utilisions vos informations:
- pour garder un enregistrement de votre/vos commande(s); et
  - pour nous conformer à toute obligation légale ou exigence réglementaire à laquelle nous sommes soumis.

## 5. COOKIES

Vous pouvez configurer votre navigateur afin de refuser l'ensemble ou une partie des cookies de navigation, ou pour être prévenu lorsque des sites internet définissent et utilisent des cookies. Si vous désactivez ou refusez les cookies, veuillez noter que certaines parties du Site peuvent

devenir inaccessibles ou ne pas fonctionner correctement. Pour plus d'informations concernant les cookies que nous utilisons, veuillez consulter notre Politique Cookie ci-jointe.

## 6. MARKETING DIRECT

Lorsque vous y avez consenti ou lorsque nous avons un motif valable pour le faire (et y sommes légalement autorisés), nous utilisons vos informations pour vous informer sur nos produits et services susceptibles de vous intéresser et nous pouvons pour cela prendre contact avec vous par e-mail ou par téléphone. Vous pouvez vérifier vos préférences en termes d'e-mail marketing en:

- Visitant notre site internet, [www.vetchef.be](http://www.vetchef.be) ;
- Et en cliquant sur "Mon compte".

## 7. LA CONSERVATION DE VOS INFORMATIONS

- Nous ne conserverons pas vos informations plus longtemps que ce que nous jugeons nécessaire.
- Les informations que nous recueillons seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs décrits dans la section "Utilisation de mes informations" ci-dessus, conformément à notre intérêt légitime ou pour une période spécifiquement requise par la réglementation ou les lois applicables, comme la conservation des informations à des fins de reporting réglementaire.
- Lors de la détermination des périodes de conservation pertinentes, nous prendrons en compte des facteurs tels que:
  - nos obligations et droits contractuels en relation avec les informations concernées;
  - nos obligation(s) légale(s) en vertu de la loi applicable relative à la conservation des données pendant une certaine période de temps;
  - le délai de prescription prévu par la ou les lois applicable(s);
  - les litiges (potentiels); et
  - les lignes directrices émises par les autorités compétentes en matière de protection des données.
- Nous effaçons vos renseignements de façon sécurisée lorsque nous n'en avons plus besoin pour les besoins pour lesquels ils ont été recueillis.

## 8. LA DIVULGATION DE VOS INFORMATIONS

- Les informations que vous nous collectons seront transférées et enregistrées sur nos serveurs localisés en Europe.
- Partage de vos informations avec des tiers:

Nous partageons vos informations avec des fournisseurs de services tiers. Les types de fournisseurs de services tiers avec lesquels nous partageons vos informations incluent :

- Les fournisseurs de paiement (y compris les fournisseurs de paiement en ligne et les fournisseurs de détection des fraudes): dans le but de nous fournir des services, par exemple, lorsqu'ils traitent des informations telles que les paiements par carte de crédit pour nous, vous fournissent des services d'assistance ou effectuent des contrôles de fraude pour nous;
- Fournisseurs de services informatiques (y compris des fournisseurs de cloud computing): à des fins de stockage et d'analyse des données;

- Livreurs: pour qu'ils puissent vous livrer votre commande;
  - Partenaires marketing et publicitaires: afin qu'ils puissent s'assurer que vous recevez la publicité la plus pertinente pour vous et vous envoyer du marketing par email en notre nom.
  - Vet Chef prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour s'assurer que vos données sont traitées en toute sécurité et conformément à la présente politique de confidentialité lorsqu'elles sont transférées à des tiers.
- Si notre entreprise a recours à une joint-venture, achète, est vendue, ou fusionne avec une autre entreprise, vos informations peuvent être divulguées ou transférées à la société-cible, à nos nouveaux partenaires commerciaux ou propriétaires ou à leurs conseillers.
  - Nous pouvons également partager vos informations:
    - si nous sommes obligés de divulguer vos informations pour répondre à (et/ou dans les cas où nous croyons être obligés de répondre à) une obligation légale ou à la demande d'une autorité de contrôle ; cela comprend échanger des informations avec d'autres entreprises et organisations à des fins de protection et de prévention de la fraude;
    - afin de faire respecter nos obligations contractuelles avec vous et tout autre accord;
    - pour protéger les droits de Vet Chef, des Livreurs, ou autres, y compris pour prévenir la fraude; et
    - avec les tiers que nous jugeons raisonnablement nécessaires pour détecter ou prévenir la criminalité, par exemple la police.

## 9. SÉCURITÉ

- Nous adoptons des technologies et des politiques efficaces pour nous assurer que les données personnelles que nous détenons à votre sujet sont convenablement protégées.
- Nous prenons des mesures pour protéger vos informations contre tout(e) accès non-autorisé, traitement illicite, perte accidentelle, destruction ou endommagement.
- Lorsque vous avez choisi un mot de passe qui vous autorise à accéder à certaines parties du Site, vous êtes responsable de conserver ce mot de passe de manière sûre et confidentielle. Nous vous conseillons de ne jamais partager votre mot de passe.
- Malheureusement, la transmission de l'information par Internet n'est pas complètement sécurisée. Bien que nous prenions des mesures pour protéger vos informations, nous ne pouvons garantir la sécurité de vos données qui sont transmises via le Site ; toute transmission est à vos propres risques. Une fois que nous avons reçu vos informations, nous utiliserons des procédures et moyens stricts de sécurité en vue de prévenir tout accès non-autorisé.

## 10. VOS DROITS

- En vertu de la loi sur la protection des données, vous disposez d'un certain nombre de droits concernant les données que nous détenons à votre sujet. Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées de contact ci-dessus.
- **Le droit d'être informé.** Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la façon dont nous utilisons vos informations et vos droits. C'est pourquoi nous vous fournissons les informations contenues dans cette politique de vie privée.
- **Le droit d'accès.** Vous avez le droit d'obtenir l'accès à vos informations (si nous les traitons). Cela vous permettra, par exemple, de vérifier que nous utilisons vos informations conformément à la loi sur la protection des données. Si vous souhaitez accéder aux

informations que nous détenons à votre sujet de cette manière, veuillez nous contacter (voy. la section "Comment nous contacter").

- **Le droit de rectification.** Vous avez le droit de faire corriger vos informations si elles sont inexactes ou incomplètes. Vous pouvez nous demander de rectifier toute erreur dans les informations que nous détenons en nous contactant (voy. la section "Comment nous contacter"). Ce droit n'est pas absolu et ne s'applique que dans des situations particulières.
- **Le droit à l'effacement.** Ce droit est également connu sous le nom de "droit à l'oubli" et, en termes simples, vous permet de demander la suppression ou l'effacement de certaines informations que nous détenons à votre sujet en nous contactant (voy. la section "Comment nous contacter")
- **Le droit à la limitation du traitement.** Vous avez le droit de "bloquer" ou de "supprimer" l'utilisation ultérieure de vos informations. Lorsque le traitement est restreint, nous pouvons toujours conserver vos informations, mais nous ne les utiliserons plus.
- **Le droit à la portabilité des données.** Vous avez le droit d'obtenir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé, afin de pouvoir les réutiliser à vos propres fins auprès de différents fournisseurs de services. Il ne s'agit toutefois pas d'un droit général et il existe des exceptions. Pour en savoir plus, veuillez nous contacter (voy. la section "Comment nous contacter").
- **Le droit d'introduire une réclamation.** Vous avez le droit d'introduire une réclamation quant à la manière dont nous gérons ou traitons vos informations auprès de l'autorité de protection des données compétente.
- **Le droit de retirer votre consentement.** Si vous avez donné votre consentement (c'est-à-dire que nous nous basons sur le consentement comme base légale pour le traitement de vos informations), vous avez le droit de le retirer à tout moment. Vous pouvez le faire en nous contactant (voy. la section "Comment nous contacter"). Cependant, le retrait du consentement ne rendra pas l'utilisation de vos données personnelles illégales lorsque le consentement était apparent.
- **Le droit de s'opposer au traitement.** Vous avez le droit de vous opposer à certains types de traitement, y compris le traitement à des fins de marketing direct et de profilage. Vous pouvez vous y opposer en modifiant vos préférences de marketing ou en désactivant les cookies comme indiqué aux sections 5 et 6 ci-dessus.

## 11. MODIFICATIONS DE NOTRE POLITIQUE DE VIE PRIVÉE

Toutes les modifications relatives à notre politique de vie privée seront publiées sur notre Site et, si cela s'avère nécessaire, nous vous informerons des changements par exemple par email. Cette politique de vie privée a été mise à jour pour la dernière fois: 15/05/2018

## 12. RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse suite à votre plainte ou si vous pensez que notre traitement de vos données personnelles n'est pas conforme à la loi sur la protection des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès de L'Autorité pour la protection des données (en Belgique) :

- **Adresse: l'Autorité de protection des données, Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles (Belgique)**
- **Numéro de téléphone: +32 (0) 2 274 48 00**
- **Site Internet: <https://www.privacycommission.be>**

Popjob SPRL, avenue Eugène Godaux 26, 1150 Bruxelles