

## Politique de confidentialité. FR

Nous sommes conscients du fait que vous nous accordez votre confiance. C'est pourquoi nous considérons qu'il est de notre devoir de protéger votre vie privée. Pour ce faire, nous nous référons au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), également connu sous le nom de General Data Protection (GDPR). Cette page reprend les différentes données collectées lorsque vous surfez sur notre site. Elle explique pourquoi nous les collectons et comment nous nous en servons afin d'améliorer votre expérience en tant qu'utilisateur. Ceci pour vous permettre de mieux comprendre comment nous travaillons.

Cette politique de confidentialité est d'application sur le sites web [www.crm-care.be](http://www.crm-care.be)

En consultant ce site, vous marquez automatiquement votre accord concernant la politique de confidentialité. Sachez que CRM-Care sprl n'est pas responsable de la politique de confidentialité d'autres sites ou sources utilisées.

CRM-Care sprl respecte la vie privée de tous les utilisateurs et veille à ce que leurs informations personnelles soient traitées de manière confidentielle.

### UTILISATION DES DONNÉES COLLECTÉES

#### Utilisation de nos services

Lorsque vous utilisez l'un de nos services, en effectuant par exemple une demande d'offre, une commande ou en vous inscrivant à notre newsletter, nous vous demandons vos données personnelles. Elles sont utilisées afin de vous fournir le service demandé, de vous informer via mail, courrier ou par téléphone concernant les services connexes. Vos données sont enregistrées sur les serveurs sécurisés d'un tiers spécialisé. Nous pouvons combiner vos données avec d'autres informations personnelles dont nous disposons dans notre base de données en vue d'améliorer nos services et/ou de communiquer avec vous de manière personnalisée.

#### Communication

Lorsque vous nous envoyez un e-mail ou un autre message, il est possible que nous les conservions. Parfois, nous vous demandons de nous fournir vos données personnelles si cela s'avère utile dans le cas qui nous occupe, par exemple afin de répondre à vos questions et à vos demandes. Ces données sont conservées sur des serveurs sécurisés, des bases de données détenues par CRM-Care sprl ou une tierce partie spécialisée. Nous pouvons combiner ces différentes données avec d'autres données personnelles en notre possession.

#### Cookies

CRM-Care sprl peut utiliser des cookies sur les sites web [www.crm-care.be](http://www.crm-care.be) afin de rendre la consultation du site plus agréable et de mieux faire correspondre son contenu à vos besoins et à vos préférences. L'objectif est d'optimiser la mise en page du site et de collecter des informations démographiques générales. Les cookies sont de simples petits fichiers contenant les données téléchargées sur votre ordinateur.

Les données générales liées aux visites sur le site web de CRM-Care sprl, [www.crm-care.be](http://www.crm-care.be) sont conservées sans que les visiteurs ne soient identifiés. L'objectif est d'optimiser le dispositif de notre site web et de collecter des données démographiques générales.

#### Objectifs du traitement des données personnelles

Nous ne collectons ou n'utilisons aucune information en vue d'autres finalités que celles décrites dans la politique de respect de la vie privée, sauf autorisation préalable de votre part.

CRM-Care sprl traite vos données personnelles en vue de différents objectifs. Elle traite uniquement les données personnelles nécessaires à cet effet.

Le traitement de vos données personnelles est utilisé en vue des objectifs suivants:

Prendre contact avec vous

Vous envoyer de l'information

Conclure et exécuter des accords.

D'autre part, nous utilisons vos données personnelles dans le cadre de la gestion des relations et des activités en vue d'augmenter notre base de données relative aux prospect et clients de CRM-Care sprl et afin de vous informer concernant nos activités.

Motivation juridique du traitement des données personnelles

Selon la loi, CRM-Care sprl a le droit de traiter les données personnelles pour les raisons suivantes uniquement :

Dans le cadre de l'émergence et/ou de l'exécution d'un accord

Afin de respecter la loi (dont la gestion comptable, les obligations fiscales et les obligations liées aux ordonnances judiciaires et autres lois et règlements obligatoires)

Dans le cadre des intérêts légitimes de CRM-Care sprl, pour lesquels cette dernière veille à ce que l'impact sur votre vie privée soit aussi limité que possible. Vos données personnelles sont entre autres traitées en rapport avec :

La réalisation d'études, modèles et statistiques

L'exercice et la défense des droits de CRM-Care sprl, par exemple en cas de litige

La gestion des données des prospects et clients, y compris la création de segments et de profils pour la gestion des clients et prospects ou la détection des besoins de ceux-ci.

L'entretien et l'amélioration du site web, pour lequel CRM-Care sprl peut déterminer votre comportement (click) et sur cette base, vous transmettre une information spécifique (profiling). La logique sur laquelle se base CRM-Care sprl pour ce faire est que votre adresse IP est couplée à votre action, ce qui nous permet de déterminer vos préférences. Nous vous demandons toujours préalablement votre consentement explicite en la matière.

Partager vos données personnelles avec des tiers

Les données personnelles que vous nous avez transmises ne sont pas partagées avec des tiers, sauf si vous avez marqué votre consentement explicite. Seule exception, le partage avec d'autres organisations ou entreprises dans le cadre d'une obligation légale, la réalisation de mailings ou la vérification de l'exactitude des données ('data cleaning' ou nettoyage des fichiers). Dans ce cas, CRM-Care sprl met tout en œuvre afin de garantir la protection de vos données personnelles, par exemple en rendant cette protection contractuelle.

Si cela s'avère nécessaire dans le cadre de nos services actuels ou à venir, vos données personnelles pourront être partagées en interne. Nos collaborateurs ont l'obligation de respecter la confidentialité de celles-ci.

#### Protection des données personnelles

CRM-Care sprl a pris des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les données personnelles contre la perte ou toute forme de traitement illégal. CRM-Care sprl a mis en place une politique de sécurité de l'information et pris des mesures physiques, organisationnelles et électroniques dans le respect de celles-ci.

#### Conservation des données personnelles

CRM-Care sprl ne conserve pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire en vue d'atteindre les objectifs pour lesquels les données sont traitées et, dans tous les cas, pas plus longtemps que ne le permet la législation spécifique en vigueur.

#### Changements dans la politique de confidentialité

Cette déclaration de confidentialité est adaptée aux différentes possibilités offertes sur le site [www.crm-care.be](http://www.crm-care.be). D'éventuels aménagements et/ou changements au sein de ces sites peuvent mener à une adaptation de celle-ci. C'est pourquoi nous vous conseillons de consulter régulièrement notre déclaration de confidentialité.

#### Consulter, adapter et supprimer les données personnelles

Envie de savoir quelles données vous concernant se trouvent dans notre fichier ? Vous pouvez prendre contact avec nous via [info@crm-care.be](mailto:info@crm-care.be). Conformément à la loi du 8 décembre 1992 concernant la protection de la vie privée, vous pouvez demander à consulter, corriger ou supprimer les données vous concernant. Ci-dessous, vous trouverez plus d'information à propos de l'adaptation ou de la suppression de celles-ci dans le cadre de notre newsletter et de la communication offline (mailings ou site web).

#### Adaptation et suppression de données liées aux newsletters de CRM-Care sprl.

À la fin de chaque mailing, vous trouvez les informations qui vous permettent d'adapter ou de supprimer vos coordonnées.

#### Adaptation et suppression de la communication offline comme les mailings

Si vous désirez adapter ou supprimer vos données au sein de nos fichiers, vous pouvez prendre contact avec nous (voir contact ci-dessous).

#### Suppression des Cookies

La majorité des navigateurs sont initialement prévus pour accepter les cookies, mais vous pouvez adapter le vôtre en refusant tous les cookies ou en demandant systématiquement à être prévenu lorsqu'un cookie est envoyé. Il est possible que certains services et fonctions disponibles sur notre site, ou d'autres sites cessent de fonctionner lorsque les cookies sont supprimés dans votre navigateur.

#### Question et feedback

Nous contrôlons régulièrement si nous satisfaisons à cette politique de confidentialité. Si vous avez des questions concernant celle-ci, n'hésitez pas à prendre contact avec nous :

CRM-Care sprl • Allée de la Recherche 12 • 1070 Anderlecht •

BE 0863 786 978 • T. 02 529 59 20 • info@crm-care.be • [www.crm-care.be](http://www.crm-care.be)

