

Déclaration vie privée

Dernière modification le 27 avril 2021

Delhaize Luxembourg et Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA ('Delhaize') prennent la protection de votre vie privée et de vos droits sur vos données personnelles très au sérieux.

Cette déclaration vie privée a pour but de vous informer de la façon dont Delhaize collecte, traite et utilise vos données personnelles, de façon générale, lorsque vous utilisez son site web, que vous faites des achats sur le site ou que vous utilisez la carte SuperPlus. Le traitement des données personnelles est réalisé conformément aux obligations du Règlement Général sur la Protection des Données (le RGPD) et toutes les réglementations liées à la protection de la vie privée et des données personnelles applicables.

Vous pouvez lire cette déclaration de différentes manières. Si vous désirez une explication complète de la manière dont Delhaize traite vos données personnelles, commencez au chapitre 1. Si vous désirez mieux comprendre comment Delhaize organise certains traitements de données, rendez-vous au chapitre 10. Vous y trouverez des informations précises concernant chaque type de traitement de données.

Nous pourrions résumer cette déclaration vie privée en 6 points

- Delhaize traite principalement vos données d'identification et/ou vos données de contact pour préparer vos commandes et/ou vous les livrer à une adresse de livraison en Belgique (lorsque vous commandez en ligne sur le site delhaize.be). Delhaize traite aussi ces données dans le cadre de notre programme de fidélité pour vous donner des points de fidélité et vous fournir des promotions et communications personnalisées (si vous utilisez une carte SuperPlus qui est enregistrée et que vous avez accepté la personnalisation), ou pour les utiliser dans un but légitime (comme la création de statistiques, la lutte contre la fraude) ;
- Si vous utilisez une carte SuperPlus, et après avoir donné votre consentement, vos données d'achat sont analysées pour vous proposer les promotions qui sont les plus intéressantes pour vous.
- Vous pouvez bien sûr faire des courses de façon anonyme dans nos magasins. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser la carte SuperPlus, mais sachez que certaines offres ou avantages ne sont offerts qu'aux détenteurs de la carte SuperPlus, et les offres personnalisées ne sont proposées qu'à ceux qui ont donné leur consentement à une personnalisation.
- Vos données d'identification et de contact ne sont PAS transmises à des tiers dans un but commercial. Si vous acceptez de recevoir des offres de partenaires, elles vous seront envoyées par notre intermédiaire.
- Vos données personnelles sont en principe conservées dans l'Union européenne. Lorsque nous collaborons avec des tiers qui sont localisés hors de l'UE, nous avons prévu les garanties nécessaires pour que vos données soient sécurisées de manière adéquate, et que vous puissiez exercer vos droits.
- Vous pouvez exercer vos droits en ligne via votre compte digital- vous pouvez y avoir accès à vos données, les corriger, vous inscrire ou désinscrire de nos offres

personnalisées et de nos communications électroniques à caractère commercial.
Vous pouvez aussi contacter notre service clientèle pour exercer vos droits.

Si vous avez des questions concernant cette Déclaration vie privée, vous pouvez nous contacter via serviceclients@delhaize.be

1. Le responsable du traitement

Les responsables du traitement des données personnelles sont Delhaize Luxembourg S.A., situé 19, route de Bastogne à L-9638 Pommerloch et Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA, situé rue Osseghem, 53 à 1080 Bruxelles (ci-après 'Delhaize' ou 'nous'). En ce qui concerne les données de la carte SuperPlus, la S.A. Point Plus Punten, filiale de Delhaize située rue Osseghem, 53 à 1080 Bruxelles, est également responsable du traitement des données.

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données via l'adresse dataprotection@delhaize.be. Si vous avez des questions concernant vos droits, nous vous demandons de plutôt envoyer votre message à notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be Vous trouverez plus d'information concernant la manière dont vous pouvez exercer vos droits au chapitre 7.

2. Le traitement de vos données personnelles

Le terme 'données personnelles' est utilisé ici pour désigner toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (la 'personne concernée').

3. Quelles données personnelles Delhaize collecte-t-elle dans le but de les traiter ? Et comment les traite-t-elle ?

Chez Delhaize nous faisons en sorte que vos données personnelles soient traitées conformément à la législation applicable, de manière adéquate, et limitée par rapport à ce qui est nécessaire pour la finalité prévue.

Les données vous concernant que Delhaize collecte et traite, le cas échéant, sont :

- Des données d'identification : comme votre nom, prénom, date de naissance,...
- Données de contact : adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, votre pseudo lorsque vous nous contactez via des réseaux sociaux, ...
- Données client : comme votre numéro de carteSuperPlus, vos points de fidélité
- Données transactionnelles des achats en magasin ou sur le site Belge, et le cas échéant vos données de paiement lorsqu'un paiement en ligne est effectué.
- Données concernant votre comportement d'achat en magasin et en ligne : comme votre profil client ou votre segment client qui résulte d'une analyse de vos achats (ex : les amateurs de vin, ...), votre utilisation de promotions et d'avantages de la carte SuperPlus, votre magasin Delhaize habituel,...
- Données concernant votre comportement en ligne : cookies, ouverture d'emails, participation à des concours, achats en ligne, utilisation de l'application et du site internet, utilisation de votre compte digital, ...
- Données concernant vos préférences et centres d'intérêt : comme votre choix de package d'avantages de notre programme de fidélité, ou toute intérêt pour des produits ou une gamme de produits que vous avez communiqué à Delhaize

- Vos inscriptions et désinscriptions à nos communications commerciales : si vous avez un compte digital, ces préférences figurent sur votre page de profil (voyez l'onglet 'préférences de communications')
- Des images
- Des données concernant des plaintes, des questions, des remarques

Nous ne collectons et ne traitons pas de catégories particulières de données, sauf si nous recevons votre consentement explicite pour cela ou que nous sommes obligés de le faire. Nous pouvons, par exemple, conserver et utiliser des données concernant des allergies lorsque vous nous communiquez de telles données dans le cadre de questions que vous posez à notre service clientèle au sujet d'allergènes. Vous trouverez plus d'information à ce propos au chapitre 10.6.

4. Dans quel but traitons-nous vos données ?

Delhaize collecte et utilise vos données pour des finalités spécifiques, explicites, légitimes, et n'utilisera pas ces données pour des finalités ultérieures qui ne seraient pas compatibles avec les finalités initiales.

Vous trouvez au chapitre 10 de cette déclaration vie privée, une information plus précise concernant l'utilisation de vos données et les bases de légitimation qui nous permettent de traiter vos données. Ces bases de légitimation sont:

- **L'intérêt légitime.** Dans certaines situations, le traitement des données est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Delhaize. Dans ce cas, nous vérifierons que vos intérêts, libertés et droits fondamentaux ne prévalent pas sur les intérêts de Delhaize.
- **La nécessité du traitement pour l'exécution d'un contrat.** Vos données personnelles sont traitées par Delhaize pour l'exécution d'un contrat que vous avez conclu avec Delhaize, ou pour l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande.
- **Le consentement.** Delhaize demandera votre consentement pour pouvoir utiliser vos données personnelles dans des buts précis (par exemple, pour pouvoir vous envoyer des communications électroniques à caractère commercial);

Lorsque nous traitons vos données sur la base de votre consentement, vous avez à tout moment le droit de retirer ce consentement.

Lorsque nous traitons vos données sur la base de notre intérêt légitime, il vous est possible à tout moment de nous informer que votre intérêt prévaut sur le nôtre pour vous opposer au traitement de vos données.

Lorsque nous traitons vos données à des fins commerciales, vous pouvez à tout moment vous opposer à ce traitement, y compris le profilage qui y est lié. Il est possible alors que vous ne puissiez plus profiter de tous les avantages de notre programme de fidélité SuperPlus.

Vous trouverez plus d'information concernant vos droits au chapitre 7.

5. Avec qui partage-t-on vos données ?

Au sein de Delhaize:

Si cela s'avère nécessaire pour les finalités pour lesquelles les données personnelles sont traitées, il est possible que nous transmettions vos données personnelles à d'autres entités au sein de Delhaize, c'est-à-dire Delhaize Luxembourg, Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA, leurs filiales, ainsi que leurs franchisés dont vous pouvez obtenir la liste sur demande. Ces entités utiliseront vos données pour les mêmes finalités que celles qui sont expliquées dans cette Déclaration vie privée.

En dehors de Delhaize :

Dans une certaine mesure, nous faisons appel à des prestataires de services pour traiter vos données dans le cadre de certains services que nous avons mis en place, ou pour l'envoi d'information concernant des produits et services. Nous vous garantissons que ces prestataires ont accès uniquement à vos données dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour exécuter leurs tâches. Nous garantissons également qu'ils sont liés par une obligation de confidentialité et qu'ils n'utilisent jamais vos données personnelles à leurs propres fins.

Il s'agit de:

- Les services de la poste et de transport pour la livraison des produits que vous avez commandés à une adresse en Belgique
- Les fournisseurs de service qui préparent vos commandes
- Les agences de marketing qui nous aident à préparer les campagnes commerciales, les actions, ou qui gèrent nos pages sur les médias sociaux
- Les analystes qui nous aident à analyser les comportements d'achat et à déterminer les préférences de nos clients
- Les agences qui nous aident à répondre à vos questions (par exemple, via les réseaux sociaux)
- Des gestionnaires de bases de données (qui font la gestion des données, veillent à leur mise à jour, à leur qualité)
- Des fournisseurs de systèmes informatiques et d'applications qui tournent dans nos magasins
- Des consultants externes
- Des services d'impression
- Des sous-traitants intermédiaires qui vous envoient les informations opérationnelles et commerciales de la part de Delhaize par e-mail, SMS ou d'autres canaux
- Les outils d'analyse Web, comme Google ou Omniture. Vous trouvez plus d'information à ce sujet dans notre politique de cookies.
- Des entreprises spécialisées dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction. Vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre 10.4.

Avec votre consentement, nous partageons des données avec :

- Des **parties tierces** pour qui vous avez donné votre consentement explicite pour que vos données personnelles soient partagées avec elles (par exemple, lorsque, dans le cadre d'un concours, nous collectons un consentement au profit d'un fournisseur co-organisateur du concours). Nous vous informerons toujours clairement lorsque votre consentement inclut le transfert de vos données de contact à un fournisseur ou

partenaire. Lorsque ce point n'est pas mentionné, le consentement que vous donnez pour recevoir des communications commerciales d'un **partenaire de Delhaize** concerne des communications qui se feront toujours par l'intermédiaire de Delhaize, sans aucun transfert de vos données de contact à ce partenaire.

- Des **plateformes de médias sociaux, des plateformes media ou des partenaires** qui vous communiquent des informations ou offres de Delhaize sur la base de services du type « custom audience » qu'ils mettent en place. Ces services permettent à Delhaize d'envoyer des communications commerciales à ses clients via d'autres canaux. Delhaize vous demande toujours votre consentement pour vous envoyer des communications de ce type. Nous ne partageons pas vos données de contact avec ces tiers, mais nous leur envoyons des données pseudonymes qui leur permettent de savoir si vous êtes inscrits ou non sur leur plateforme. Ainsi, nos clients inscrits pourront recevoir des offres de Delhaize via ce canal également.

Nous ne partageons PAS vos données d'identification et de contact avec d'autres partenaires (que ce soient des autres entreprises du groupe Ahold Delhaize ou des entreprises tierces) qui veulent vous envoyer de l'information concernant leurs produits et services. Ils ne peuvent le faire que via les communications commerciales de Delhaize auxquelles vous vous êtes inscrits. Nous évitons ainsi que vos données soient réutilisées par d'autres de manière non acceptable.

Transferts obligatoires

Nous sommes parfois tenus de transmettre des données personnelles vous concernant. C'est le cas lorsqu'une loi, un règlement ou une procédure judiciaire (comme une décision de justice) nous y oblige : à la demande des autorités, des forces de police dans le cadre d'actions en application de la loi. Il est également possible que nous pensions qu'il est nécessaire ou souhaitable de transmettre vos données pour prévenir un dommage physique ou financier, ou en cas d'enquête sur une fraude présumée ou avérée ou sur des activités illégales.

Autres cas de transmission

Nous nous réservons également le droit de transmettre toutes les données que nous avons vous concernant en cas de vente ou de cession de tout ou partie de nos activités ou avoirs. Nous nous engageons dans ce cas à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour que le cessionnaire utilise vos données conformément à la présente Déclaration vie privée Si une telle vente ou cession devait se produire, vous pourrez prendre contact avec le cessionnaire pour lui poser des questions concernant le traitement de vos données.

6. Transfert de données vers l'étranger

Certaines données pourraient être transférées sur des serveurs qui se trouvent hors de votre pays de résidence, ou vers des parties tierces qui pourront (faire) traiter les données à l'étranger en notre nom et selon nos instructions. En communiquant vos données personnelles à Delhaize, plus particulièrement en utilisant un de ses sites, vous acceptez que nous transmettions ces données à l'étranger, souvent dans le cadre du contrat que nous avons avec vous. Nous faisons cela conformément aux conditions de cette Déclaration vie privée et de toute réglementation applicable en la matière.

Lorsque vos données sont transmises vers un pays hors de l'Espace Economique européen (« EEE »), et lorsque le niveau de protection des données dans ce pays n'est pas jugé adéquat par la Commission européenne, nous prévoyons les garanties nécessaires pour protéger vos données (nous utilisons habituellement les clauses contractuelles standard de la Commission européenne). Nous assurons de cette façon que les données que nous transmettons vers des pays tiers soient protégées de manière adéquate.

Vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre 10.

7. Vos droits

Delhaize veut être transparent. Pas uniquement sur la manière dont nous traitons vos données, mais aussi au sujet des droits que vous avez sur vos données et comment vous pouvez les exercer. Dans les sections qui suivent, nous voulons vous rappeler ces droits et comment les exercer chez Delhaize.

Delhaize s'engage à vous répondre sans délai et au plus tard dans le mois de la réception de votre demande concernant les droits décrits ci-dessous. Nous estimons le moment de la réception lorsque votre demande est complète, ce qui inclut la réception d'une preuve de votre identité ou d'une certitude de notre part concernant votre identité. Lorsque votre demande est complexe ou que vous nous faites de nombreuses demandes, cette période d'un mois peut éventuellement être prolongée de 2 mois. Nous vous informerons le plus rapidement possible d'une telle prolongation.

7.1. Droit d'accès à vos données

Vous avez tout d'abord un **droit d'accès** aux données que nous avons sur vous.

La législation prévoit que vous avez également le **droit de recevoir de l'information** concernant les finalités pour lesquelles nous traitons vos données, les catégories de données que nous traitons, les catégories de destinataires des données, et, lorsque cela est possible, la période pendant laquelle nous conservons vos données (si ce n'est pas possible, le critère utilisé pour définir la durée de conservation), l'existence de droits de rectification, d'effacement des données, de limitation du traitement, le droit de s'opposer au traitement, le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (l'autorité de protection des données belge, par exemple), la source des données lorsqu'elles ne sont pas collectées auprès de la personne concernée, l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et les garanties prévues lorsque les données à caractère personnel sont transférées vers un pays tiers.

Vous trouverez ces informations dans cette Déclaration vie privée. Les chapitres 7 et 10 vous donnent des réponses claires à ce sujet.

Pour exercer votre droit d'accès et recevoir une copie de l'information que nous avons vous concernant, vous pouvez :

- Utiliser votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez consulter vos données en ligne.

- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be ou le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité pour éviter que vos données ne soient transmises à des tiers non autorisés.

Comment puis-je prouver mon identité ?

Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.2. Droit de rectification, de limitation et d'effacement de vos données

Nous nous référons aux conditions de la carte SuperPlus qui vous oblige à fournir des données exactes.

Vous avez à tout moment le droit de (faire) **corriger vos données** lorsque celles-ci sont erronées.

Pour exercer ce droit, vous pouvez :

- Utiliser votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez corriger/adapter vos données en ligne, en ce compris vos préférences de communication avec Delhaize.
- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be ou le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Vous avez le droit de demander la **limitation du traitement** de vos données. Il s'agit de demande d'arrêter de traiter vos données, sans toutefois les effacer. Ce droit ne peut être utilisé que dans des cas prévus par la loi, par exemple, pendant la période nécessaire à Delhaize pour vérifier l'exactitude d'une donnée que vous contestez, pendant la vérification que l'intérêt légitime de Delhaize prévaut sur le vôtre.

Vous avez le droit de demander **l'effacement de vos données** dans les cas suivants :

- Vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées
- Vous avez retiré le consentement sur lequel est fondé le traitement, et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;
- Vous vous opposez au traitement et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement
- Vos données ont fait l'objet d'un traitement illicite
- Vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale

Pour exercer ce droit, vous pouvez prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be ou le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Nous voulons éviter que vos données soient modifiées ou effacées par ou à la demande de tiers. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment puis-je prouver mon identité ?

Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.3. Droit à la portabilité de vos données

Vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel que vous avez fournies à Delhaize, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et vous avez le droit de transmettre ces données lorsque :

- Le traitement est fondé sur le consentement
- Le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés

Pour exercer ce droit, vous pouvez prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment puis-je prouver mon identité ?

Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.4. Droit de retirer votre consentement à l'utilisation des données dans un but de prospection commerciale (y compris le profilage)

Le Règlement sur la protection des données personnelles et les règles en matière d'e-privacy nous imposent d'obtenir votre consentement spécifique et préalable avant de pouvoir vous envoyer des communications électroniques à caractère commercial (comme des emails, des sms, etc.).

Vous avez à tout moment, et gratuitement, le droit de retirer votre consentement à l'utilisation de vos données dans un but de prospection commerciale.

Comment se désinscrire de communications électroniques à caractère commercial ?

- Cliquez sur le lien de désinscription au bas de chaque communication électronique. Si vous avez un compte digital, vous serez redirigé vers ce compte pour modifier vos préférences de communication dans votre menu « profil ».
- Utilisez votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez adapter vos préférences de communication sur votre page de profil personnel.
- Prenez contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment se désinscrire de nos communications postales (papier) ?

Pour vous désinscrire de nos communications papier adressées, vous pouvez

- utiliser votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez adapter cette préférence de communication sur votre page de profil personnel.
- prendre contact avec notre service clientèle via le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet.

En ce qui concerne nos communications commerciales en format papier (le folder Only for You envoyé chez vous), il se peut que vous receviez encore pendant quelques temps (entre 6 à 9 semaines) quelques communications, même après vous être désinscrits. Il s'agit simplement de communications qui avaient été prévues ou imprimées avant votre désinscription.

Comment refuser toute personnalisation / profilage dans un but commercial ?

Chez Delhaize, le profilage dans un but commercial qui conduit à l'envoi d'offres (par exemple des réductions) personnalisées par voie électronique ou postale est fait sur la base de votre consentement.

Vous pouvez ajouter ou retirer à tout moment ce consentement

- en vous connectant sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize (vous pourrez ainsi décocher la case « personnalisation » dans l'onglet « préférences de communication » de votre menu « Profil »)
- en envoyant votre demande à notre service clientèle en utilisant de préférence le formulaire en ligne sur le site ([/fr-be/onlineForm](#)). Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Si vous demandez à ne plus être profilé, Delhaize n'analysera plus votre comportement en ligne, vos données transactionnelles pour faire des analyses prédictives pour vous faire des offres personnalisées qui pourraient vous intéresser. Si vous le désirez, vous pourriez par contre encore recevoir des communications commerciales générales (dans ce cas, ne vous désinscrivez pas de nos communications commerciales, uniquement de la personnalisation)). Ces communications pourraient encore être adressées à votre nom, être dans votre langue et être spécifiques à votre région, mais l'offre ne sera plus personnalisée et elle pourrait donc être moins utile pour vous. S'il ne nous est pas possible de vous envoyer la communication commerciale désirée sans faire de profilage, nous cesserons tout simplement de vous l'envoyer (par exemple, les communications postales (format papier) personnalisées ne pourront plus vous être envoyées).

Delhaize réalise aussi du profilage sur la base de son intérêt légitime : Delhaize fait des analyses de vos achats et de votre comportement en ligne pour vous faire des recommandations (c'est-à-dire mettre en avant l'un ou l'autre produit qui devrait vous intéresser) ou adapter le site internet à vos besoins et/ou vos habitudes.

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à ce type d'utilisation de vos données. Pour exercer ce droit, vous pouvez :

- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment ne plus recevoir d'enquêtes de satisfaction ?

Si vous ne désirez plus recevoir nos enquêtes de satisfaction, veuillez-vous désinscrire via le lien qui se trouve au bas de ces communications spécifiques. Comme ces communications ne sont pas considérées comme des communications commerciales nécessitant un consentement, elles ne sont pas incluses dans la page de gestion de vos préférences de communication dans votre compte digital. Il faut s'en désinscrire séparément.

Comment puis-je prouver mon identité ?

Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.5. Droit de vous opposer à l'utilisation de vos données pour d'autres finalités (y compris le profilage)

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à l'utilisation de vos données, y compris le profilage, lorsque nous les utilisons pour notre intérêt légitime (vous trouverez un aperçu de ces utilisations au chapitre 10).

Nous cesserons alors le traitement de vos données à moins que nous puissions démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou lorsque ces données sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Pour exercer ce droit, vous pouvez:

- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne ([/fr-be/onlineForm](#)) ou via téléphone au 0032 800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessus une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Si vous ne désirez plus recevoir nos enquêtes de satisfaction, veuillez-vous désinscrire via le lien qui se trouve au bas de ces communications spécifiques.

Comment puis-je prouver mon identité ?

Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.6. Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. Au Luxembourg, il s'agit de l'Autorité de protection des données luxembourgeoise. Vous trouverez ses données de contact sur le site <https://cnpd.public.lu/fr.html>

8. Conservation des données personnelles

Nous ne conservons pas vos données personnelles plus longtemps qu'il n'est nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles ont été conservées. Nous utilisons la finalité comme un des critères pour définir la période pendant laquelle les données doivent être conservées. D'autres critères peuvent être : nos obligations légales de conservation de données ou d'information, ou la période pendant laquelle nous avons une relation commerciale avec vous ou pendant laquelle nous vous livrons des services.

Vous trouverez dans le chapitre 10 plus d'information sur les durées de conservation et ce, par traitement de données.

A la fin de la période de rétention définie, nous nous engageons à effacer, détruire ou anonymiser les données de manière sécurisée.

9. Sécurisation de vos données

Nous faisons en sorte que vos données personnelles soient protégées par les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates contre toute perte, destruction, altération, utilisation, divulgation ou accès non autorisé, de manière accidentelle ou illicite.

Vos données sont protégées, entre autres, par les mesures de sécurité techniques suivantes:

- Contrôles d'accès techniques
- Chiffrement
- Anti-virus
- Log des données et accès
- Back-ups

Vos données sont protégées, entre autres, par les mesures de sécurité organisationnelles suivantes :

- Contrôles d'accès physiques (badges, services de gardiennage)
- Procédures et politiques de sécurité (ex : politique de sécurité, Incident Response Plan)
- L'existence d'un Service de sécurité des données (Information Security Office)
- Clauses ou contrats de confidentialité avec nos employés, consultants, fournisseurs de services
- L'existence d'équipes spécialisées en matière de traitement des incidents

10. Information plus précise concernant le traitement de vos données

Delhaize traite vos données personnelles dans différentes circonstances, par exemple lorsque vous avez une carte SuperPlus, lorsque vous participez à des concours, que vous faites vos courses en ligne, que vous remplissez des enquêtes de satisfaction ou que vous utilisez nos app mobiles. Les données que nous utilisons, la base légale qui nous permet de la traiter, pourquoi nous utilisons vos données et pendant combien de temps, tout cela vous est expliqué dans les sections qui suivent. Nous vous informons aussi au sujet des transferts éventuels de vos données hors de l'Union européenne.

10.1. Marketing et Programme de fidélité : la carte SuperPlus Données que nous traitons

Delhaize collecte des données personnelles vous concernant lorsque vous vous inscrivez à notre programme de fidélité SuperPlus sur le site delhaize.be, via l'app de Delhaize ou sur le kiosk en magasin. Delhaize rassemble également de l'information sur votre comportement d'achat chaque fois que vous scannez votre carte SuperPlus.

Les données personnelles que Delhaize collecte et traite dans le cadre du programme de fidélité sont :

- **Les données d'identification** : titre, nom, prénom, date de naissance (optionnel)
- **Les données de contact** : (adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de téléphone portable. ;
- **Les données client** : le numéro de carte SuperPlus, éventuellement le numéro de l'ancienne carte-Plus, les points de fidélité, votre choix de package d'avantages (Basic, Personal ou Unique), les liens avec d'autres comptes (qui forment ensemble un ménage), le partage d'avantages, de timbres d'actions temporaires ou locales
- **les préférences de communication** qui sont liées à ces packages (choix de canaux de communication), les consentements à des communications commerciales de la part

de Delhaize et/ou de ses partenaires, le choix de recevoir des offres personnalisées, de recevoir des offres ou communications commerciales via d'autres canaux comme les réseaux sociaux ;

- **Les données socio-démographiques, des profils et segments** : il s'agit de données complémentaires que vous avez partagées avec nous ou que nous déduisons de l'utilisation de votre carte de fidélité, comme la région dans laquelle vous faites vos courses, les catégories de produits que vous achetez fréquemment
- **Données concernant votre comportement en ligne** : cookies, ouverture d'emails, utilisation de l'application et du site internet, utilisation de votre compte digital ...
- **Les données transactionnelles** qui détaillent vos achats dans nos magasins ou en ligne ;
- **Des données que nous recevons de tiers**, lorsque ceux-ci peuvent partager ces données avec nous. Notre gestionnaire de base de données prend soin de la qualité des données que nous avons et corrige les données ou les met à jour sur la base d'informations dont il dispose légalement ;
- **Les preuves** de vos demandes et les logs d'accès aux données.

Pourquoi nous utilisons ces données et sur quelle base de légitimation ?

Delhaize utilise l'information qu'elle collecte dans le cadre de son programme de fidélité pour vous donner des points ou d'autres avantages décrits dans nos Conditions générales, et ce pour la gestion de notre base de données de clientèle et pour vous faire des recommandations et des offres intéressantes en fonction de l'analyse de votre comportement d'achat et votre profil client.

Vous trouverez ci-après un aperçu détaillé des finalités et des bases de légitimation sur la base desquelles nous utilisons les données que nous collectons :

1. Utilisation de vos données dans le cadre de l'exécution du contrat (programme de fidélité)

Nous utilisons vos données pour pouvoir vous fournir les services que vous nous avez demandés :

- vous donner des points de fidélité
- vous octroyer des avantages selon le package que vous avez choisi (Basic, Personal ou Unique)
- adapter vos préférences de communication à votre demande

2. Utilisation sur la base de l'intérêt légitime de Delhaize :

Dans certaines situations, le traitement des données est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Delhaize et pour offrir un meilleur service à notre clientèle. Dans ce cas, nous vérifierons que les intérêts, libertés et droits fondamentaux des clients ne prévalent pas sur les intérêts de Delhaize. Voici les finalités pour lesquelles nous traitons les données sur cette base :

- Pour la gestion de notre base de données de clients de notre programme de fidélité, pour déterminer des segments de clients, et classer nos clients dans ces différentes catégories;

- Pour avoir une bonne qualité de données, pour que les données soient exactes et mises à jour ;
- Pour suivre le degré de satisfaction de nos clients, faire des analyses, et augmenter la qualité de nos produits et de notre service ;
- Pour faire des analyses statistiques des achats de nos clients. Ces analyses peuvent être utilisées, par exemple, pour adapter notre assortiment ou l'organisation de nos magasins ;
- Pour faire des analyses des achats et des comportements en ligne pour faire des recommandations (c'est-à-dire mettre en avant l'un ou l'autre produit) ou adapter le site internet aux besoins et/ou habitudes des clients;
- Pour continuer à envoyer le Folder Only for You par la poste (cet avantage personnalisé historique de Delhaize, sera remplacé à terme par une communication digitale. Il n'est envoyé qu'à certains clients, au choix de Delhaize);
- Pour pouvoir communiquer avec les clients et assurer un bon service clientèle
- Pour lutter contre la fraude et le vol ;
- Pour garder des traces et des preuves des consentements et des demandes à notre service clientèle
- Pour collecter des preuves en cas d'enquête pour vol ou fraude.

3. Utilisation sur la base de votre consentement :

Delhaize utilise vos données :

- Pour envoyer, avec votre consentement, des communications commerciales par e-mail ou via d'autres canaux électroniques (comme le SMS ou des services de messages par réseaux sociaux) ;
- Pour faire en sorte que vous receviez les offres et promotions les plus pertinentes pour vous, sur la base d'une analyse de votre comportement d'achat, de votre navigation sur notre site web et/ou l'App Delhaize, et de votre profil de client ;
- Pour vous recruter comme client afin de tester nos produits pour en améliorer la qualité
- Pour publier, avec votre consentement, des photos sur notre site web ou sur les réseaux sociaux;
- Pour placer, avec votre consentement, des cookies non essentiels sur votre ordinateur (voyez notre Politique cookies sur notre site internet)
- Pour traiter vos données pour toute autre finalité qui vous est expliquée clairement au moment où nous vous demandons votre consentement.

Vous pouvez vous opposer à tout moment gratuitement contre l'utilisation par Delhaize de vos données dans un but de marketing direct. Vous trouverez au chapitre 7 plus d'information sur la manière dont vous pouvez exercer ce droit.

Profilage

Delhaize réalise certains profilages dans le cadre du programme de fidélité. Ainsi, si vous avez autorisé Delhaize à personnaliser ses offres, Delhaize réalisera une analyse automatique de votre comportement d'achat en ligne et en magasin, ainsi que les autres

données collectées, afin de de vous présenter les offres les plus intéressantes pour vous (comme des réductions sur certains produits). Si vous désirez retirer votre consentement, veuillez suivre les instructions expliquées au chapitre 7.4.

Delhaize réalise aussi du profilage sur la base de son intérêt légitime. L'analyse est alors limitée à la présentation de recommandations intéressantes ou de mise en avant de certains produits ou d'adaptation du site internet à vos habitudes d'achat – à l'exclusion de la présentation d'offres personnalisées qui ne se font que sur la base de votre consentement comme expliqué plus haut. Si vous désirez vous opposer à cela, veuillez suivre les instructions expliquées au chapitre 7.4.

Les données dans votre compte de fidélité SuperPlus

Vous pouvez à tout moment avoir une vue de vos données dans votre compte digital accessible en ligne (via le site de Delhaize ou son application). Rendez-vous dans votre page de profil pour accéder à vos données et les modifier si nécessaire. Vous pouvez y voir :

- Vos données d'identification et de contact
- Vos préférences de communication (e-mail, sms, messages par media sociaux ; communication de la part de partenaires de Delhaize et via des canaux différents, comme les plateformes de media sociaux). Notez que si vous les adaptez cela peut changer les avantages que vous recevrez puisque la plupart des avantages sont des avantages digitaux qui nécessitent une communication électronique.
- Votre consentement à un profilage pour recevoir des offres personnalisées

Sur d'autres pages de votre compte digital, vous trouverez d'autres informations concernant vos achats:

- une image de vos derniers tickets d'achat (3 derniers mois).
- Si vous avez lié votre compte à d'autres comptes pour former un « ménage » et bénéficier ensemble de plus d'avantages, tous les membres du ménage pourront voir les données d'identification des autres, ainsi que les tickets des 3 derniers mois ;
- Le montant de vos crédits SuperPlus
- D'autres informations accessibles selon le package d'avantages choisi :
 - o Des statistiques concernant vos achats, vos gains de fidélité
 - o Des offres personnalisées

Si vous désirez supprimer votre compte ou faire effacer vos données, veuillez-vous reporter au chapitre 7.2.

Préférences de communication

Le programme de fidélité offre des avantages digitaux divers tels que décrits dans nos Conditions générales. Lors de votre inscription au programme et la création de votre compte digital, vous avez le choix entre plusieurs packages d'avantages (Unique, Personal, Basic). Une information précise est fournie concernant les communications qui sont incluses dans chaque cas, et si un profilage a lieu.

Des communications de Delhaize

Tous les packs incluent des communications électroniques de la part de Delhaize, par e-mail, sms ou messages via des réseaux sociaux (comme WhatsApp, par exemple) au sujet de recommandations et offres que nous pouvons vous faire. Vous pouvez à tout moment choisir de limiter la communication aux canaux de votre choix. Vous pouvez même décider de ne recevoir aucune communication électronique en décochant les cases nécessaires sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel. Les avantages que vous pourrez encore recevoir seront cependant très réduits.

Des communications de la part de tiers

Certains packs prévoient votre consentement pour l'envoi de communications de la part de partenaires de Delhaize. Il s'agit d'entreprises du groupe Ahold Delhaize ou d'entreprises tierces qui désirent vous envoyer des communications commerciales par l'entremise de Delhaize. En aucun cas Delhaize ne leur communiquera vos données de contact – que ce soit votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone – car toutes les communications se feront via Delhaize. Si vous ne désirez pas recevoir ces communications, vous pouvez décocher les cases nécessaires sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel. Les avantages que vous pourrez recevoir pourront cependant être réduits.

Des communications via d'autres canaux (custom audience)

Certains packs prévoient votre consentement pour l'envoi de communications commerciales sur les réseaux sociaux. Delhaize utilise des services du type « custom audience » ou « audiences personnalisées ». Ces services permettent à Delhaize d'envoyer des communications commerciales à ses clients via d'autres canaux comme des médias sociaux, des plateformes media ou des canaux d'autres partenaires. Delhaize vous demande toujours votre consentement pour vous envoyer des communications de ce type. Nous ne partageons pas vos données de contact avec ces médias ou partenaires, mais nous leur envoyons des données pseudonymes qui leur permettent de savoir si vous êtes inscrits ou non chez eux. Ainsi, nos clients inscrits sur ces plateformes pourront recevoir des offres de Delhaize via ce canal également. Ces médias et partenaires ne pourront pas vous identifier si vous n'êtes pas inscrits chez eux.

Si vous ne désirez pas recevoir ces communications, vous pouvez décocher les cases nécessaires sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel ou contacter le service clientèle. Les avantages que vous pourrez recevoir pourront cependant être réduits.

La personnalisation/ le profilage

Certains packs prévoient votre consentement pour une personnalisation des offres de Delhaize selon votre profil sur la base de toutes les données que nous avons. L'information sur le profilage vous a été donnée plus haut.

L'envoi de communication papier

Les packs prévoient la possibilité de vous envoyer des communications commerciales par voie postale. Le programme SuperPlus étant un programme digital, cette communication sera réduite. Delhaize décide librement quand et à qui ces communications seront encore envoyées. Si vous ne désirez pas recevoir ces communications papier, vous pouvez décocher la case adéquate sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel ou contacter le service clientèle.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous conservons vos données de la manière suivante :

- Nous conservons les données de votre compte de fidélité (données d'identification) à partir du moment où vous vous inscrivez, jusqu'à 3 ans après votre dernière activité chez Delhaize. Si vous n'avez plus utilisé votre carte ou votre compte pendant 3 ans, vos données d'identification seront retirées de nos bases de données. Vous pouvez demander à tout moment de supprimer vos données si vous ne désirez plus utiliser votre carte ou votre compte SuperPlus. Nous retirerons alors vos données d'identification de la base de données et bloquerons votre carte.
- Les détails de vos achats sont conservés pendant maximum 7 ans. Après cette période elles sont anonymisées. Lorsque vos données d'identification sont retirées de nos bases de données, ces données sont également anonymisées.
- Les données concernant votre inscription à nos communications commerciales sont conservées pour faire un suivi correct de vos inscriptions et désinscriptions des différents canaux de communication ;
- Les données concernant vos demandes concernant vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans

Les informations que vous communiquez au service clientèle sont conservés pendant 5 ans – vous trouverez plus d'information à ce propos au chapitre 10.6. Après cette période de conservation, nous nous engageons à supprimer, effacer ou anonymiser les données de manière sécurisée.

Nous conserverons cependant les informations concernant les demandes que vous feriez concernant vos données. Cela nous permet de démontrer que nous avons fait droit à votre demande.

Où vos données sont-elles traitées ?

Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir des services de stockage ou de maintenance.

Ces fournisseurs se trouvent dans les pays suivants : Israël, Etats-Unis, Inde, Maroc.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées dans ces pays :

- En ce qui concerne Israël, la Commission européenne estime que ce pays offre une protection adéquate aux données personnelles ;
- Tous les transferts vers l'Inde, les Etats-Unis et le Maroc sont couverts par des clauses contractuelles standards émises par la Commission européenne, ce qui permet une protection adéquate.

10.2. Selfscan

Delhaize collecte des données lorsque vous scannez votre carte SuperPlus lors de l'utilisation du selfscan. Votre numéro de carte, vos données transactionnelles et éventuellement votre nom, sont traités dans ce cas. Les contrôles aléatoires que nous réalisons créent une cote d'évaluation qui nous permet de lutter contre le vol et la fraude.

Ces données sont collectées et traitées pour vous permettre d'utiliser le service de selfscanning en magasin. Il est de notre intérêt légitime de mettre en place des systèmes de lutte contre le vol et la fraude. Les données qui sont utilisées lors du selfscanning sont conservées pendant 2 ans.

10.3. Participation à des concours

Delhaize collecte des données lors de votre participation à des concours. Il s'agit, par exemple, de vos nom, prénom, adresse, adresse email ou autres données de contact, voire votre numéro de compte ou votre magasin Delhaize habituel, si nécessaire. Delhaize utilise ces données pour la gestion du concours et pour vous contacter si vous gagnez et pour vous virer le montant du lot si nécessaire. Il est également de notre intérêt légitime de traiter ces données pour lutter contre la fraude lors de la participation aux concours. Lors des concours organisés via Facebook, vous choisissez vous-même quelles données vous désirez partager via la page Facebook de Delhaize. Delhaize ne recueillera et n'utilisera que les données nécessaires aux fins du concours. Des informations à ce sujet seront toujours fournies dans le règlement du concours.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Vos données sont conservées pendant la durée du concours (en ce compris toute la gestion de celui-ci). Si, à l'occasion d'un concours, vous nous avez donné votre accord pour recevoir une de nos communications commerciales, nous conservons ces données comme expliqué précédemment dans la section « Marketing et programme de fidélité : la carte SuperPlus ».

Où vos données sont-elles traitées ?

Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir des services de stockage.

Ces fournisseurs se trouvent aux Etats-Unis.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées aux Etats-Unis. Nous utilisons des clauses contractuelles standards qui sont édictées par la Commission européenne.

10.4. Enquêtes de satisfaction

Delhaize collecte des données que vous partagez volontairement lorsque vous remplissez des enquêtes de satisfaction. Nous vous demandons alors des informations comme votre nom, adresse, magasin Delhaize habituel, adresse email, langue. Nous vous posons ensuite des questions pour voir votre degré de satisfaction.

Les enquêtes sont réalisées par Delhaize ou par des entreprises spécialisées sur la base de l'intérêt légitime de Delhaize à chercher à mieux comprendre sa clientèle, d'adapter son offre aux besoins des clients, d'organiser ses magasins efficacement, d'assurer un bon service à la clientèle. Ces entreprises agrègent l'information qu'elles reçoivent et envoient des données anonymes à Delhaize. Ces fournisseurs de service ne conservent ces données pas plus de 3 mois. Ils ne conservent ensuite que des rapports de données anonymes.

Lorsque vous nous demandez de ne plus recevoir d'email concernant des enquêtes (voyez le chapitre 'droit d'opposition'), nous respectons votre choix. Votre adresse email sera utilisée pour bloquer tout envoi d'email concernant ce type de demande.

La législation concernant les enquêtes et le principe de proportionnalité seront toujours respectés.

10.5. E-commerce et Delhaize Home Delivery

Delhaize collecte et utilise vos données pour vous votre commande dans le magasin que vous avez choisi ou à une adresse de livraison en Belgique. Il s'agit des données suivantes : nom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, commande, modifications. Ces données sont indispensables pour vous livrer votre commande à une adresse en Belgique. Si vous donnez votre consentement pour cela, nous pourrions également traiter vos données de localisation afin de pouvoir préparer votre commande à temps.

Lorsque votre commande est livrée à une adresse de livraison en Belgique, d'autres données sont conservées, comme la signature lors de la réception, les données de paiement, le lieu et le moment de la livraison, ainsi que des remarques éventuelles. Ces données sont indispensables pour pouvoir gérer les plaintes éventuelles.

Nous communiquons certaines de ces données aux sociétés de livraison qui travaillent avec nous dans le cadre de nos services e-commerce et Home Delivery. Nous conservons les données concernant le paiement et la transaction pour remplir nos obligations fiscales et comptables.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Vos données sont conservées pendant 5 ans dans le cadre de nos obligations fiscales, et pour pouvoir gérer toute plainte. Les données qui ne sont pas nécessaires pour ces finalités, sont conservées moins longtemps (entre 1 jour et 3 mois).

Où vos données sont-elles traitées ?

Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir, par exemple, des services de calcul optimal des routes ou de maintenance.

Ces fournisseurs se trouvent au Canada et aux Etats-Unis.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées dans ces pays :

- En ce qui concerne le Canada, la Commission européenne estime que ce pays offre une protection adéquate aux données personnelles ;
- Aux Etats-Unis, nous utilisons des clauses contractuelles standards qui sont édictées par la Commission européenne ;

10.6. Service clientèle

Lorsque vous prenez contact avec notre service clientèle, vos données sont traitées pour répondre à vos questions ou vos remarques, ou pour vous rendre les services que vous demandez.

Il se peut que des catégories particulières de données soient traitées dans ce cadre, comme des données relatives à la santé. C'est le cas lorsque vous nous posez une question relative à des allergies ou la présence d'allergènes. Nous traitons ces données uniquement pour répondre à votre question et nous conservons ensuite une preuve que nous avons bien répondu à votre question. En posant votre question, vous nous donnez votre accord pour le traitement de vos données.

Si vous vous inscrivez à un service via le service clientèle, nous vous enverrons une confirmation de cette inscription par la poste. Les preuves de cette inscription seront conservées par Delhaize.

Nous faisons des statistiques des questions, plaintes ou remarques qui sont faites au service clientèle.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les questions et réponses sont conservées dans notre système CRM pendant 5 ans pour un suivi efficace et documenté des dossiers et de plaintes éventuelles.

Où vos données sont-elles traitées ?

Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir des services de stockage et de gestion des données. Ces fournisseurs se trouvent aux Etats-Unis.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées aux Etats-Unis. Nous nous utilisons des clauses contractuelles standards qui sont édictées par la Commission européenne.

10.7. Cookies – utilisation sur notre site internet

Comme beaucoup d'autres sites, Delhaize utilise des cookies pour collecter de l'information. Un cookie est un petit fichier de données qui est enregistré sur le disque dur de votre ordinateur. Cette technologie standard qui permet l'enregistrement de certaines informations concernant l'utilisateur (choix de la langue, pages visitées, durée de la visite, mot de passe et login pour vos visites futures, etc.) nous permet de personnaliser et

d'améliorer votre navigation sur notre site.

Vous avez à tout moment la possibilité de modifier les paramètres de votre navigateur internet (Firefox, Safari, Edge, Explorer, Chrome, etc.) pour bloquer ou filtrer l'installation de ces cookies. Il se pourrait cependant que Delhaize ne puisse plus tenir compte de vos préférences de navigation (par exemple, la langue du site) ou que certaines fonctionnalités du site ne soient plus accessibles. Vous trouverez toutes les informations sur les cookies que nous utilisons dans notre Politique sur les cookies. Vous pourrez y faire votre choix sur le type de cookie que vous acceptez de recevoir de la part de Delhaize. Par défaut, Delhaize n'installera que les cookies essentiels au bon fonctionnement du site (« cookies nécessaires ») sur votre appareil.

10.8. Réseaux sociaux

Delhaize utilise les réseaux sociaux (Facebook, Twitter,...) pour transmettre de l'information. Vous pouvez également contacter Delhaize par ce biais. Delhaize utilisera alors vos données pour répondre à votre question, votre remarque ou traiter votre plainte.

Les conditions générales des fournisseurs de ces réseaux sociaux sont d'application. En utilisant ces services, vous avez accepté ces conditions. Vous trouverez dès lors sur leurs plates-formes plus d'information sur la façon dont ces fournisseurs de service utilisent vos données. Delhaize n'est pas responsable du traitement de vos données par ces fournisseurs de service.

Delhaize utilise les services des réseaux sociaux pour envoyer des communications à caractère commercial à ses clients et à un public ayant un profil similaire à ses clients. Delhaize utilise entre autres des services de type « custom audience » ou « audiences personnalisées ». Delhaize respecte pour cela les conditions des plates-formes des réseaux sociaux que vous avez acceptées.

Delhaize suit toutes les informations qui sont publiées à son sujet sur les réseaux sociaux. Elle conserve ces données. Des données que vous avez publiées au sujet de Delhaize peuvent donc être conservées dans ce cadre.

Delhaize ne publiera pas de photo de vous sur les réseaux sociaux si vous n'êtes pas au courant de cela et n'avez pas donné votre consentement. Delhaize peut également utiliser les réseaux sociaux pour organiser des concours. Les données sont collectées via la plateforme de médias sociaux. Delhaize ne collectera et n'utilisera que les données nécessaires au concours. Vous recevrez toujours des informations précises à ce sujet dans le règlement du concours.

Enfin, les réseaux sociaux peuvent aussi être utilisés pour prendre contact avec vous dans le cadre de campagnes de recrutement, ou avoir accès aux informations que vous publiez (lorsque vous le permettez).

10.9. Applications mobiles

Il existe des applications mobiles de Delhaize.

Pour vous y inscrire, vous devez remplir vos données d'identification et de contact (qui

seront utilisées pour créer votre compte digital de fidélité et d'achat en ligne).

Nous attirons votre attention sur le fait que les applications mobiles conservent des informations concernant votre enregistrement et votre session. Cette information est chiffrée et conservée localement sur l'appareil sur lequel vous installez l'application. Cette technique est similaire aux cookies, mais est spécifique à l'appareil. Pour supprimer ces données, vous pouvez désinstaller l'application. Notez également qu'il vous appartient de choisir au moment de l'installation de l'application si vous désirez recevoir des notifications de la part de Delhaize. Vous pouvez changer cela à tout moment, localement, dans les paramètres de gestion des applications de votre appareil mobile.

Pour le reste, les applications fonctionnent à peu près comme notre site web. Pour le compte digital que vous créez pour faire vos achats en ligne et recevoir vos avantages de fidélité de notre programme SuperPlus, nous traiterons vos données comme décrit dans les sections « e-commerce & Delhaize Home Delivery » et « Marketing et Programme de fidélité : la carte SuperPlus ».

10.10. Communication externe

Des données de journalistes sont conservées dans nos bases de données PR afin d'envoyer nos communiqués de presse aux bonnes personnes.

Nous conservons les données suivantes : nom, fonction, adresse email professionnelle, adresse de la rédaction, numéro de téléphone professionnel.

Ces données sont conservées aussi longtemps que la personne est en fonction.

10.11. Lutte contre la fraude

Delhaize a un intérêt légitime à lutter contre la fraude. Un département est dédié à cela au sein de Delhaize. Ce département fait des analyses pour détecter et faire le suivi de fraudes lors d'achats, de concours, de commandes, d'utilisation de systèmes ou de tout autre service. Les données qui sont traitées dans ce but sont toutes les données qui sont conservées dans nos systèmes (données d'identification, données de contact, données concernant l'utilisation du service). Aucune décision automatique n'est prise sur la base des analyses réalisées par les machines. Les règles applicables aux enquêtes, et le principe de proportionnalité sont toujours respectés.

Les données sont conservées aussi longtemps que l'enquête est en cours et que les données sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Après cela, les dossiers sont archivés conformément à la législation applicable.

10.12. Surveillance par caméra

Le traitement des données pour la surveillance par caméra se fait conformément à la législation.

Les images sont conservées pour une durée maximale d'un mois, sauf lorsqu'elles sont nécessaires comme preuves dans le cadre d'enquêtes ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Etant donné que plusieurs personnes peuvent figurer sur les images, la communication de ces images à une personne peut porter atteinte à la vie privée d'autres personnes. Delhaize ne communique dès lors les images que par le biais d'une demande à la police.

10.13. Sécurité et contrôle des entrées et sorties

Delhaize traite également des données lorsque vous venez dans nos bâtiments. Des données d'identification vous sont alors demandées ainsi que le nom de la personne que vous venez visiter. Ces données sont conservées par Delhaize au cas où il y aurait un incident auquel vous seriez lié. Delhaize a l'obligation légale de sécuriser ses bâtiments, ses données, ses serveurs et son information. Les données que vous fournissez permettent également de déterminer qui se trouve dans les bâtiments en cas d'incendie ou lorsqu'une évacuation est nécessaire.

Ces données sont conservées pendant 3 mois sauf en cas d'incident ou qu'une enquête est nécessaire. Les données sont alors conservées aussi longtemps qu'il le faut pour les besoins de l'enquête.

COVID 19 : Delhaize peut traiter des données personnelles dans le cadre de la lutte contre la pandémie et conformément à la législation et les règles internationales, nationales, régionales ou locales en vigueur. Les informations sur ces traitements de données vous seront fournies spécifiquement au moment de la collecte des données.

11. Liens vers d'autres sites

Les sites internet de Delhaize peuvent contenir des liens vers des sites web qui sont gérés par des entreprises autres que Delhaize. Ces sites devraient avoir leur propre déclaration vie privée. Nous insistons sur la nécessité de lire ces déclarations attentivement lorsque vous surfez sur ces sites. Delhaize ne peut en aucun cas être responsable du contenu de ces sites ou de la manière dont les données à caractère personnel sont traitées par ces tiers.

12. Modification de cette Déclaration vie privée

Cette Déclaration vie privée peut être modifiée périodiquement pour refléter au mieux la politique de protection des données à caractère personnel de Delhaize. Nous ne vous en informons pas nécessairement au préalable. D'éventuelles adaptations seront néanmoins mises en lumière sur les sites web de Delhaize. Vous trouverez la date de dernière modification en haut de cette page.

13. Contactez-nous

Vous pouvez nous contacter sur serviceclients@delhaize.be si vous avez des questions, des plaintes ou une demande concernant le traitement de vos données. Vous trouverez au chapitre 7 plus d'information sur la manière dont vous pouvez exercer vos droits.

Vous pouvez également envoyer un courrier à Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA, service clientèle, rue Osseghem 53, 1080 Bruxelles.

Nous vous aiderons avec plaisir.