

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 : Etats-Unis, Canada, Inde.

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

- En ce qui concerne Canada, la Commission Européenne estime que ce pays offre une protection adéquate aux données personnelles ;
- Tous les transferts vers l’Inde et les Etats-Unis 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) et aussi 6 mois après dans le cadre de mesures anti-fraude. 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.

Les formulaires de concours seront seulement traités par le store management et après envoyés dans une enveloppe sécurisée à un partenaire externe, Highco, qui les conservera par numéro de magasin pendant une période de six mois dans le cadre de mesures anti-fraude. Highco n'a pas accès à vos données personnelles.

10.4. Enquêtes

Delhaize utilise vos données pour vous soumettre des enquêtes à remplir sur base volontaire. Pour vous contacter à cette fin, nous utilisons des données telles que le nom, le code postal, le magasin Delhaize où vous faites habituellement vos achats, l'historique de vos achats, votre adresse e-mail et votre langue. Ces enquêtes s'inscrivent dans le contexte d'une étude de marché que Delhaize mène pour elle-même en vue d'affiner les services proposés à ses clients. Dans le cadre de cette étude de marché, il se peut que nous vous envoyions des questions concernant votre satisfaction, votre évaluation, votre opinion et vos expériences concernant nos magasins, nos produits et d'autres sujets généraux liés au comportement des consommateurs.

Les enquêtes sont conçues par Delhaize elle-même ou par des tiers spécialisés dans ce domaine. Elles sont établies sur la base de l'intérêt légitime de Delhaize à mieux comprendre ses clients, à adapter son offre aux besoins des clients, à organiser efficacement ses magasins et à assurer un bon service clientèle. Ces tiers agrègent les informations qu'ils obtiennent, après quoi Delhaize ne reçoit que des données anonymes. Les prestataires de services ne conserveront vos données personnelles que pendant 3 mois. Ensuite, ils conservent des rapports anonymes. Les tiers n'utiliseront jamais ces données à des fins autres que les études de marché commandées par Delhaize.

Vous avez le droit de demander à ne plus recevoir ces enquêtes (voir « droit d'opposition ») au moyen d'un lien de désinscription contenu dans chacune d'elles. Votre adresse électronique sera alors traitée dans le seul but de s'assurer que vous ne recevrez plus d'e-mails liés à l'enquête en question.

Les réglementations relatives aux enquêtes et le principe de proportionnalité de la Loi sur la protection de la vie privée sont toujours respectés.

10.5. E-commerce

Delhaize collecte et utilise vos données pour vous livrer votre commande dans un magasin en Belgique que vous avez choisi (Collect) ou à une adresse de livraison en Belgique (Home Delivery). Il s'agit des données suivantes : nom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, client privé ou professionnel, numéro d'entreprise, commande, modifications. Si vous avez choisi « Delivery + » sur le site delhaize.be, des informations sur vos préférences seront également enregistrées. 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, comme ALS et GBT, deux sociétés Belges. 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 ;

Client professionnel – bons d'achat

Si vous avez créé un compte en tant que client professionnel sur le site delhaize.be, vous pouvez également commander des bons d'achat via notre portail. Dans le cadre de ce service, Delhaize collecte les mêmes données que celles mentionnées ci-dessus, à savoir vos données de contact telles que votre nom, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone, votre adresse de livraison, votre numéro de TVA et le nombre de bons. Delhaize ne collecte pas plus de données que nécessaire pour ce service. Vos données sont partagées avec trois partenaires externes, à savoir Highco (la plateforme de commande), Manufast (l'imprimeur des bons) et Loomis (le transporteur des bons). Pour ces 2 derniers fournisseurs, le partage de vos données se limite à l'adresse de livraison et à vos données de contact, afin de traiter la commande. Dans le cadre de ce service, vos données seront conservées pendant une période maximale de 18 mois afin de faciliter le remplissage de vos formulaires de commande. Vous pouvez également trouver un lien vers la présente déclaration de confidentialité sur la plateforme de commande.

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.

Suite à votre contact avec notre service clientèle, nous pouvons vous contacter par e-mail et vous demander de répondre à notre enquête sur le service clientèle. Ce traitement est fondé sur notre **intérêt légitime**, ce qui vous donne toujours la possibilité d'exercer votre droit d'opposition.

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.

Enfin, ces conversations téléphoniques peuvent être enregistrées afin d'assurer la qualité de nos services, pour des raisons de formation et en cas de litige éventuel. Ceci est fait sur la base de l'intérêt légitime de Delhaize, découlant de la loi à la protection des données à caractère personnel et de la loi relative aux contrats de travail.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les questions et réponses sont conservées dans notre système CRM pendant 5 ans, à moins qu'un litige ne soit survenu pendant cette période, pour un suivi efficace et documenté des dossiers et de plaintes éventuelles.

En ce qui concerne les enregistrements des conversations téléphoniques avec notre service clientèle, ceux-ci sont conservés pendant 1 mois, sauf si un litige est survenu pendant cette période.

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 web

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 web.

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 web) ou que certaines fonctionnalités du Site web 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 web (« 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 (BE et LUX).

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 aux toutes les lois et règles applicables en matière de surveillance et de protection des données comme les lignes directives de la CNPD.

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 ou directement sur dataprotection@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 SA, service clientèle, Brusselsesteenweg 347, 1730 Asse.

Nous vous aiderons avec plaisir.