



## POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

### Généralités

La protection de votre vie privée revêt pour nous une importance capitale. Nous souhaitons dans toute la mesure du possible vous informer, respecter vos droits et vous permettre de contrôler ce qu'il advient de vos données personnelles, en conformité avec le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement européen »).

La présente politique de protection de la vie privée (ci-après, la « Politique de protection de la vie privée », ou la « Politique ») a dès lors pour objet d'informer toutes les personnes physiques concernées, ci-après dénommées « Vous » ou « Votre/Vos », sur la manière dont nous collectons et utilisons de telles données personnelles et sur les moyens dont la personne physique concernée dispose pour contrôler cette utilisation.

La présente Politique s'applique aux données collectées et traitées sur les site Web [www.sympa.be](http://www.sympa.be) et [www.karmacollection.be](http://www.karmacollection.be).

Vous trouverez ci-dessous des informations sur les données que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous le faisons, la période pendant laquelle nous les conservons, vos droits en matière de vie privée et la manière dont vous pouvez les exercer.

En utilisant notre Site Web, vous acceptez expressément la façon nous recueillons et traitons les données personnelles.

### Article 1. Définitions

Dans la Politique de protection de la vie privée, les mots ou groupes de mots qui suivent ont la signification définie au présent article. La définition d'un mot donné au singulier vaut lorsque le mot est utilisé au pluriel dans la présente Politique de protection de la vie privée et inversement. Lorsque les mots ou groupes de mots définis sont utilisés dans la présente Politique d'utilisation des cookies, la première lettre du mot (ou de chaque mot) est une majuscule. Lorsque le même mot est employé dans la Politique d'utilisation des cookies sans majuscule, il n'a pas le sens donné au présent article, mais celui du langage commun.

Politique de protection de la vie privée :

le terme « Politique de protection de la vie privée » ou « Politique » désigne le présent document.

Site Web:

le terme « Site Web » vise les sites internet [www.sympa.be](http://www.sympa.be) et [www.karmacollection.be](http://www.karmacollection.be).

Utilisateur :

le terme « Utilisateur » vise toute personne, quelle qu'elle soit, utilisant le Site Web à quelque fin que ce soit.

Formulaire :

le terme « Formulaire » vise le formulaire de contact à compléter en ligne par l'Utilisateur s'il souhaite entrer en contact avec le Titulaire directement via le Site Web, le formulaire de contact à compléter en ligne par l'Utilisateur s'il souhaite obtenir un devis pour des Produits et être recontacté par Sympa le plus proche, ainsi que le formulaire d'enregistrement à compléter lors de la création d'un Compte Utilisateur sur l'Espace réservé du Site Web.



Espace réservé : le terme « Espace réservé » vise la partie du Site Web dédiée à un Utilisateur enregistré au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe lui donnant accès à un espace Web privatif.

Compte Utilisateur : le terme « Compte Utilisateur » vise le compte utilisateur tel que complété par l'Utilisateur lors de son inscription sur l'Espace réservé du Site Web.

## **Article 2. Champ d'application de la présente politique de protection de la vie privée**

La présente Politique de protection de la vie privée énonce les principes et lignes directrices pour la protection de Vos données personnelles collectées sur ou via le Site Web.

La notion de données personnelles (ci-après, les « Données personnelles ») désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne est « identifiable » dès lors qu'elle peut être identifiée, directement ou indirectement, en particulier par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Les « Données non-personnelles » correspondent à des informations ne permettant pas d'identifier une personne physique.

L'utilisation du Site Web ainsi que les Données personnelles que Vous accepterez de communiquer sur ce Site Web sont soumises aux dispositions de la présente Politique.

## **Article 3. Qui est responsable de vos données ?**

Le responsable de traitement de vos données est SYMPA SA, dont le siège social est établi à 1460 Ittre, Rue Charles Catala 105 enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0416.468.213, (ci-après « Sympa », « nous » ou « notre/nos »).

## **Article 4. Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée ?**

Cette Politique de protection de la vie privée s'applique uniquement aux Données personnelles que nous traitons en tant que responsable du traitement.

## **Article 5. Que signifie « traitement de données personnelles »**

Par « traitement de données personnelles », nous entendons tout traitement de données qui peuvent vous identifier en tant que personne physique.

La notion de « traitement » est vaste et couvre entre autres la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'actualisation, la modification, la demande, la consultation, l'utilisation, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la combinaison, l'archivage, l'effacement ou la destruction définitive de ces Données.

## **Article 6. Quelles données à caractère personnel pouvons-nous traiter ?**

Nous traitons les données personnelles que vous nous transmettez. Cela peut se faire par divers moyens, et notamment lorsque :

- vous vous inscrivez et vous créez un Compte Utilisateur sur le Site Web,
- vous naviguez sur le Site Web,
- vous remplissez un formulaire (en ligne) sur le Site Web,
- vous participez à un concours ou une action organisée par Sympa, que ce soit en ligne ou non,
- vous utilisez nos Produits, que ce soit en ligne ou non,
- une commande est validée et envoyée,
- vous participez à des sondages et enquêtes,
- vous entrez en contact avec un représentant ou préposé d'Sympa (téléphone, mail, etc.),
- etc.

### **6.1. Catégories de Données à caractère personnelles collectées**

Afin d'offrir le meilleur service possible et une utilisation optimale du Site Web, nous traitons différentes catégories de données personnelles :

- Données de navigation

Lors de votre navigation sur le Site Web, nous sommes amenés à traiter les Données personnelles suivantes : votre adresse IP, le type et la langue de votre navigateur, le logiciel, le type et la marque de l'appareil que vous utilisez durant la connexion avec notre Site Web, la durée de votre visite sur notre Site Web ainsi que l'adresse internet depuis laquelle vous avez accédé à notre Site Web, les pages que vous y consultez, les liens (links) sur lesquels vous cliquez et les autres actions que vous entreprenez sur notre Site Web. À cet effet, nous utilisons des cookies. Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies que nous utilisons et les choix que vous pouvez effectuer à ce niveau en consultant la politique de cookie disponible sur le lien suivant [www.sympa.be/politique-d-utilisation-des-cookies.pdf](http://www.sympa.be/politique-d-utilisation-des-cookies.pdf);

- Données communiquées au moyen du Formulaire de contact

Nous traitons les Données personnelles que vous nous transmettez au moyen du Formulaire en ligne mis à la disposition de tous les Utilisateurs du Site Web qui souhaitent entrer en contact avec Sympa via l'onglet « Support », à savoir une adresse mail.

Les informations que vous nous donnez via ce formulaire sont communiquées aux membres de notre personnel en fonction de l'objet de votre demande. Les informations sont ensuite conservées et traitées si et dans la mesure nécessaire pour répondre à votre demande.

- Donnée d'inscription à mon « Espace Privé »

Ces données sont spécifiques au processus d'inscription et couvrent les informations telles que les nom et prénom de l'Utilisateur, un mot de passe et un identifiant. Lors de la création de votre Compte utilisateur, nous vous communiquons votre identifiant et votre mot de passe. Lors de votre utilisation de ce compte, nous identifions alors votre adresse IP et nous la relierons à vos données d'Utilisateur inscrit à l'Espace réservé.



## **Article 7. À quelles fins utilisons-nous ces données personnelles ?**

### **7.1. Traitement proportionnel**

Nous traitons les Données à caractère personnel à diverses fins ; dans ce cadre, nous traitons à chaque fois uniquement les données qui sont indispensables pour atteindre l'objectif visé.

Ainsi, nous utilisons les Données personnelles quand c'est nécessaire :

- en vue d'une prise de contact directement sollicitée par l'Utilisateur ;
- pour satisfaire à une demande directement sollicitée par l'Utilisateur d'obtention d'un devis pour nos produits et services ;
- pour établir des statistiques et effectuer des analyses, afin d'améliorer la qualité de notre Site Web et de nos services ;
- afin de vous proposer des offres et informations sur d'autres produits et services d'Sympa;
- pour pouvoir vous fournir nos services et pour communiquer avec vous (par exemple à propos de votre facture ou pour vous avertir que des e-mails de phishing circulent) ;
- pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ;
- pour défendre nos intérêts légitimes, auquel cas nous veillons toujours à préserver un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée, en particulier si vous êtes mineur.

Si le traitement de vos Données personnelles n'est pas indispensable pour l'une de ces trois finalités, nous demandons toujours votre autorisation pour pouvoir traiter ces Données.

### **7.2. Nos activités de traitement**

Nous collectons les Données à caractère personnel définies précédemment aux fins concrètes suivantes :

- traiter votre demande relative à nos Produits. Si vous visitez notre Site Web pour récolter des informations et/ou poser une question sur nos Produits, nous avons en tout cas besoin de vos coordonnées. Les informations que nous recevons à votre sujet dans cette phase précontractuelle sont uniquement utilisées afin de vous fournir les informations demandées, de la manière dont vous le souhaitez. Même quand vous décidez de devenir client chez Sympa, nous vous demanderons pour la gestion de notre relation contractuelle plusieurs données à caractère personnel, comme votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, numéro de client, copie du recto de votre carte d'identité, numéro d'entreprise si vous êtes indépendant et nous vous attribuerons des données comme votre numéro de client.
- être en mesure de répondre à une demande de devis pour des Produits présentés sur le Site Web. Nous avons, dans cette hypothèse besoin d'un certain nombre d'informations afin d'être en mesure de vous adresser une offre attractive.
- vous informer sur nos (nouveaux) Produits. Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par voie électronique) de nouveaux Produits ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Nous pouvons également vous approcher si vous n'êtes plus un Utilisateur disposant d'un Compte Utilisateur, jusqu'à maximum 2 ans à compter de la clôture de votre Compte Utilisateur. Vos paramètres de confidentialité déterminent dans quelle mesure vous recevez ce type de messages et comment vous pouvez vous inscrire ou vous désinscrire.
- Afin de lutter contre la fraude et les infractions. Lorsque vous devenez Client, nous vous demandons vos données d'identification afin que nous puissions déterminer votre identité et éviter tout vol d'identité. Nous vérifierons également votre solvabilité en fonction des Produits que vous choisissez. Nous effectuons ce contrôle afin de vous éviter de contracter avec nous des



obligations que vous ne pouvez pas assumer financièrement. Nous souhaitons également éviter que les factures d'Sympa restent impayées. C'est la raison pour laquelle nous pouvons chercher des informations dans des banques de données internes et externes.

- satisfaire à nos obligations légales. Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel vous concernant et/ou à les partager avec des autorités publiques. Dans le cadre d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons être tenus de communiquer certaines données de manière confidentielle aux autorités concernées.
- conserver des études, tests et statistiques, notamment pour l'analyse des tendances. Nous pouvons utiliser vos données agrégées anonymes pour, par exemple, établir des rapports internes et externes concernant l'utilisation de nos services. Les données qui sont alors utilisées ne peuvent être reliées à une personne déterminée. Les informations que nous tirons de ces analyses sont utilisées pour évaluer notre portefeuille de Produits actuels ainsi que nos processus et les modifier sur la base des nouveaux développements.

### **7.3. Processus décisionnel automatisé**

Sympa ne prend pas de décisions automatisées – sur la base de l'établissement d'un profil ou non – susceptibles d'avoir des conséquences juridiques pour vous ou qui vous touchent de manière considérable, sauf :

- si c'est indispensable pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple, le contrôle de la solvabilité ou la clôture de vos produits et services Sympa en cas de défaut de paiement) ;
- si c'est autorisé par la loi (par exemple, pour la détection d'une fraude fiscale) ; ou
- si nous avons obtenu votre autorisation expresse à ce propos.

Dans ces situations, vous serez informé au préalable de la réalisation de la décision automatisée, de votre droit d'exiger une intervention humaine et de la manière dont vous pouvez contester la décision.

## **Article 8. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?**

### **8.1. Nos mesures techniques et organisationnelles**

Nous faisons tout pour protéger vos Données à caractère personnel et votre confidentialité.

Pour la protection de vos Données, nous appliquons différentes mesures techniques pour protéger vos Données personnelles contre l'accès et l'utilisation illicites, la perte ou le vol, à savoir : protection par mot de passe, logiciel de cryptage de disque dur, pare-feu, antivirus, détection des intrusions et des anomalies et contrôles d'accès pour nos collaborateurs. En cas de fuite de données avec des conséquences néfastes pour vos Données à caractère personnel, vous êtes personnellement averti en tant qu'Utilisateur dans les circonstances prévues par la loi.

Le nombre de collaborateurs de notre entreprise ayant accès à vos informations personnelles est limité et nos collaborateurs sont sélectionnés avec soin. Ils ont uniquement accès à vos données personnelles dans la mesure où ils ont besoin de ces informations pour exécuter correctement leurs tâches.

### **8.2. Où sont stockées vos données**

Vos Données personnelles sont stockées dans des serveurs informatiques localisés au siège social de l'entreprise avec sauvegarde chez Serenity Backup, plate-forme de sauvegarde sécurisée en ligne gérée par la société Polynome sprl établie Parc Scientifique Crealys, rue Jean Sonet 17/1 à 5032 Isnes Gembloux, sous le numéro d'entreprise 0477603848 et chez SD Worx asbl établie Brouwersvliet 2 à 2000 Anvers, sous le numéro d'entreprise 0407.139.583 et dont l'accès est strictement réservé aux

personnes habilitées. Nos serveurs disposent de l'ensemble des protections informatiques et organisationnelles nécessaires à leur sauvegarde.

## **Article 9. Sur quelle base juridique collectons et traitons-nous vos données personnelles ?**

Les Données personnelles sont collectées avec votre consentement en ce qui concerne les données que vous fournissez spontanément en remplissant les formulaires.

Lorsque ledit traitement n'est pas fondé sur le consentement, celui-ci est alors basé sur les intérêts légitimes d'Sympa en tant que professionnel, notamment celui d'information et de suivi de vos dossiers, gestion et prévention de fraude, assurer une efficacité pour exécuter nos contrats, fournir nos services et se conformer à nos obligations légales, identifier les moyens nous permettant d'améliorer les services à nos clients, protéger les intérêts commerciaux, financiers et économiques d'Sympa.

## **Article 10. Vendons-nous vos données à des tierces parties ou transmettons-nous vos données ?**

### **10.1. Transferts de données**

Nous ne vendons ni ne transférons de Données à caractère personnel à des tiers, sauf (si) :

- Il existe une obligation légale qui nous impose de le faire.
- Il y a un intérêt légitime pour Sympa ou le tiers concerné.

Nous transmettrons uniquement vos Données personnelles si votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentaux ne prévalent pas et vous en serez toujours informé en toute transparence (sauf dans le cas des exceptions légales). Ainsi, vos données personnelles peuvent par exemple être transmises aux contrôleurs de crédit, aux bureaux de recouvrement et aux prestataires de services juridiques, ainsi qu'aux partenaires avec qui nous collaborons dans le cadre d'une action spécifique.

- Vous nous donnez votre autorisation.

Si Sympa fournit des Données personnelles à des tiers dans d'autres situations, cela se fait toujours avec une notification explicite, en donnant une explication sur le tiers, les fins de la communication et du traitement. Si cette communication est requise en vertu de la loi, nous vous demandons votre autorisation explicite.

### **10.2. Traitement international de vos données personnelles**

Dans la mesure où les Données à caractère personnel sont traitées en dehors de l'Union européenne, nous nous assurons par des mesures contractuelles ou autres que ces Données y bénéficient d'un niveau de protection approprié, comparable à la protection dont elles bénéficieraient dans l'Union européenne conformément à la réglementation européenne.

## **Article 11. Comment déterminez-vous quelles données à caractère personnel nous pouvons utiliser à des fins commerciales et comment ?**

### **11.1. Paramètres de confidentialité Sympa**

Chaque Utilisateur peut déterminer la manière dont nous pouvons utiliser leurs Données personnelles à des fins commerciales par e-mail à l'adresse [privacy@sympa.be](mailto:privacy@sympa.be)

## 11.2. Opt-out pour le marketing direct

Vous ne voulez pas recevoir la moindre forme de communication commerciale. Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans devoir vous justifier, à l'utilisation de vos Données à caractère personnel à des fins de marketing direct. À cet effet, vous pouvez toujours prendre contact avec le service clientèle d'Sympa.

Vous pouvez également :

- si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier commercial, vous pouvez nous en informer en envoyant un mail à [privacy@sympa.be](mailto:privacy@sympa.be)
- si vous ne voulez plus recevoir d'e-mails commerciaux : utilisez la possibilité de désinscription dans l'e-mail en question. Afin d'augmenter l'efficacité des campagnes par e-mail, nous utilisons un logiciel pour mesurer si nos e-mails ont été ouverts et sur quels liens on a cliqué.

## Article 12. Mesures de sécurité en cas de sous-traitance

Lorsqu'un traitement doit être effectué pour le compte d'un responsable du traitement, Sympa fait uniquement appel à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences de la présente Politique et garantisse la protection de vos droits.

Le sous-traitant ne recrute pas un autre sous-traitant sans l'autorisation écrite préalable, spécifique ou générale, d'Sympa. Dans le cas d'une autorisation écrite générale, le sous-traitant informe Sympa de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi à Sympa la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

Le traitement par un sous-traitant est régi par un contrat ou un autre acte juridique au titre du droit de l'Union ou du droit d'un État membre, qui lie le sous-traitant à l'égard d'Sympa, définit l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées, et les obligations et les droits d'Sympa.

Ce contrat ou cet autre acte juridique prévoit, notamment, que le sous-traitant:

- a) ne traite les Données à caractère personnel que sur instruction documentée d'Sympa, y compris en ce qui concerne les transferts de Données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis; dans ce cas, le sous-traitant informe Sympa de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public;
- b) veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité;
- c) prend toutes les mesures requises en vertu de la sécurité du traitement;
- d) respecte les conditions visées aux paragraphes précédents pour recruter un autre sous-traitant;
- e) tient compte de la nature du traitement, et aide Sympa, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation



de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits;

f) aide Sympa à garantir le respect des obligations prévues, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du sous-traitant;

g) selon le choix d'Sympa, supprime toutes les Données à caractère personnel ou les renvoie au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'État membre n'exige la conservation des Données à caractère personnel; et,

h) met à la disposition d'Sympa toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par Sympa ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

A cet effet, le sous-traitant informe immédiatement par écrit Sympa si, selon lui, une instruction constitue une violation à la présente Politique ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

Lorsqu'un sous-traitant d'Sympa recrute un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte d'Sympa, les mêmes obligations en matière de protection de données que celles annexées dans le contrat ou un autre acte juridique entre le responsable du traitement et le sous-traitant, sont imposées à cet autre sous-traitant par contrat ou au moyen d'un autre acte juridique au titre du droit de l'Union ou du droit d'un État membre, en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la présente politique.

Lorsque cet autre sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable.

## **Article 13. Quels sont vos droits en matière de confidentialité et comment pouvez-vous les exercer ?**

### **13.1. Aperçu de vos droits en matière de confidentialité**

#### ➤ Votre droit d'accès

Vous avez le droit de demander à tout moment à Sympa si nous traitons ou non vos Données à caractère personnel et, si nous les traitons, de consulter ces Données et de recevoir des informations complémentaires concernant :

- les fins auxquelles nous les traitons ;
- les catégories concernées de Données à caractère personnel ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (notamment les destinataires dans des pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si ce n'est pas possible, les critères permettant de déterminer ce délai ;
- l'existence de vos droits en matière de confidentialité ;
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance ;
- les informations dont nous disposons sur la source des Données si nous obtenons des Données personnelles via un tiers ; et
- l'existence d'un processus décisionnel automatique (inexistant en l'espèce).





Vous avez également le droit d'obtenir une copie gratuite des Données traitées, sous forme compréhensible. Sympa peut demander une indemnité raisonnable destinée à couvrir ses frais administratifs pour chaque copie supplémentaire que vous demandez.

- Votre droit de rectification de vos Données à caractère personnel

Vous avez le droit de faire corriger immédiatement les Données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes.

Pour tenir à jour vos données, nous vous prions quoi qu'il en soit de nous communiquer toute modification, comme un déménagement, la modification de votre adresse e-mail ou un changement de carte d'identité.

- Votre droit de suppression des données (le « droit à l'oubli »)

Vous avez le droit, dans les cas suivants, de faire supprimer vos Données personnelles :

- vos Données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins auxquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par Sympa;
- vous retirez votre autorisation antérieure relative au traitement et il n'y a aucune autre base juridique que Sympa peut invoquer pour (poursuivre) le traitement ;
- vous vous opposez au traitement de vos Données à caractère personnel et il n'existe aucune base justifiée qui prévaut pour que Sympa poursuive le traitement ;
- vos Données personnelles sont traitées de manière illégitime ;
- vos Données personnelles doivent être effacées pour satisfaire à une obligation légale ;
- vos Données personnelles ont été collectées alors que vous étiez encore mineur ;
- Veuillez tenir compte du fait que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les Données personnelles demandées, par exemple lorsque leur traitement est indispensable pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

- Votre droit de limitation du traitement

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos Données personnelles si l'un des éléments suivants est d'application :

- vous contestez l'exactitude de ces Données personnelles : leur utilisation est limitée pendant une période permettant à Sympa de contrôler l'exactitude des Données;
- le traitement de vos Données à caractère personnel est illégitime : au lieu de demander la suppression de vos Données, vous demandez à ce que leur utilisation soit limitée ;
- Sympa n'a plus besoin de vos Données pour les finalités initiales du traitement, mais vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice : au lieu de demander la suppression des Données, leur utilisation est limitée à la constatation, l'exercice ou la défense des droits en justice ;
- tant qu'aucune décision n'a été prise concernant l'exercice de votre droit d'opposition au traitement, vous demandez la limitation de l'utilisation de vos Données à caractère personnel.

- Votre droit à la portabilité des Données à caractère personnel (« data portability »)

Vous avez le droit de « récupérer » vos Données personnelles, par exemple pour pouvoir changer plus facilement de fournisseur de services. C'est uniquement possible pour les Données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à Sympa, sur la base d'une autorisation ou d'un contrat. Dans tous les autres cas, vous ne pouvez donc pas bénéficier de ce droit (par exemple, lorsque le traitement de vos Données se produit sur la base d'une obligation légale).

Deux aspects sont liés à ce droit :

- vous pouvez demander à Sympa pour récupérer les Données à caractère personnel concernées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; et
  - vous pouvez demander à Sympa de transmettre directement les Données personnelles concernées à un autre responsable du traitement. Dans ce cadre, vous êtes personnellement responsable de l'exactitude et de la sécurité de l'adresse (e-mail) que vous indiquez pour le transfert. Sympa a le droit de refuser votre demande si le transfert est techniquement impossible.
- Votre droit d'opposition au traitement de vos Données à caractère personnel

Vous avez le droit, en vertu de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos Données personnelles si le traitement s'inscrit dans le cadre de l'intérêt légitime d'Sympa ou dans le cadre de l'intérêt général. Sympa suspendra le traitement de vos Données personnelles, sauf si Sympa peut démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou si le traitement des données personnelles est lié à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice (par exemple, l'introduction d'une requête devant un tribunal).

### **13.2. En pratique**

- Comment puis-je exercer mes droits en matière de confidentialité ?

Vous pouvez nous adresser un mail à l'adresse suivante [privacy@sympa.be](mailto:privacy@sympa.be).

Afin d'exercer votre droit d'accès et pour éviter toute publication illicite de vos Données à caractère personnel, nous devons vérifier votre identité. En cas de doute ou d'imprécision, nous vous demanderons d'abord des informations complémentaires (de préférence une copie du recto de votre carte d'identité).

- Y a-t-il des frais ?

Vous pouvez exercer gratuitement vos droits en matière de confidentialité, sauf si votre demande est manifestement non fondée ou exagérée, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans ce cas, nous avons le droit et le choix – conformément à la législation relative à la protection de la vie privée – (i) de vous facturer une indemnité raisonnable (tenant compte des frais administratifs liés à la fourniture de l'information ou de la communication demandée et des frais liés à la prise des mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

- Sous quel format vais-je recevoir une réponse ?

Si vous introduisez votre demande par voie électronique, les informations sont si possible transmises par voie électronique, sauf si votre demande stipule autre chose. En tout cas, nous vous transmettons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

- Quand vais-je recevoir une réponse ?

Nous réagissons dans les plus brefs délais à votre demande, et en tout cas dans le mois suivant la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et de leur nombre, ce délai peut le cas échéant être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois suivant la réception de la demande.

- Que puis-je faire si Sympa ne donne pas suite à ma demande ?

Nous vous informerons toujours, dans notre réponse, à propos de la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance et de faire appel devant le juge.



#### **Article 14. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous ne pouvons pas conserver vos Données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel nous les collectons. Le délai de conservation peut donc différer en fonction de la finalité et peut parfois être très court. Les données de trafic concernant les communications et connexions ne sont jamais conservées plus de 12 mois.

#### **Article 15. Poser des questions à Sympa**

Pour plus d'informations sur la présente Politique de protection de la vie privée ou pour toute réclamation concernant le traitement de vos Données à caractère personnel, vous pouvez prendre contact avec Sympa via [privacy@sympa.be](mailto:privacy@sympa.be).

#### **Article 16. Restez informé des adaptations**

Sympa peut modifier de temps à autre la présente Politique de protection de la vie privée, par exemple dans le cadre des évolutions du marché et de nouvelles activités de traitement d'Sympa. Nous vous invitons dès lors à toujours consulter la dernière version de la présente Politique sur notre Site Web. Il va sans dire que nous vous informerons au préalable via notre Site Web ou d'autres canaux de communication courants de toute modification du contenu et, lorsque la loi le requiert, nous vous demanderons votre autorisation préalable concernant nos (nouvelles) activités de traitement.

#### **Article 17. Autorité de surveillance**

Pour les plaintes relatives au traitement de vos données à caractère personnel par Sympa, vous pouvez vous adresser à l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) / [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).