



Politique externe en matière de protection des données

Introduction

Dans le cadre de ses activités, Van Hool NV, dont le siège social est sis Bernard Van Hoolstraat 58, 2500 Lier (« **Van Hool** »), collecte et utilise des informations sur des personnes physiques comme vous (également appelées « **données à caractère personnel** »).

Van Hool accorde une grande importance à la protection de votre vie privée. Par conséquent, Van Hool s'engage à ne traiter les informations qu'elle collecte à votre sujet uniquement de la façon prévue dans la présente politique. Dans ce contexte, Van Hool se conforme à la législation applicable en matière de protection de la vie privée, y compris le Règlement général sur la protection des données ou « **RGPD** ».

Dans le cadre de cet engagement, Van Hool tient à vous présenter la présente politique en matière de protection des données et à vous expliquer pourquoi et comment nous traitons les données à caractère personnel vous concernant, ainsi que vos droits et nos obligations à cet égard. Cette politique vous indique également à qui vous pouvez vous adresser au sein de Van Hool pour poser vos questions ou pour exercer vos droits. (voir point 7).

1 Champ d'application

La présente politique en matière de protection des données s'applique à tous les types d'utilisation des données à caractère personnel en ce qui concerne :

- (a) les clients actuels, anciens et futurs (personnes physiques) ;
- (b) les fournisseurs actuels, anciens et futurs (personnes physiques) ;
- (c) les représentants et le personnel des clients (personnes morales) ;
- (d) les représentants et le personnel des fournisseurs (personnes morales) ;
- (e) les visiteurs de nos locaux ; et
- (f) les visiteurs de nos sites web, y compris le portail client.

La présente politique ne s'applique pas aux informations relatives aux personnes morales.

Celui que l'on appelle « responsable du traitement » est l'entité juridique qui décide des des finalités et des moyens de collecte et d'utilisation de vos données à caractère personnel. Sauf indication contraire dans une politique complémentaire portant sur un traitement spécifique, Van Hool est le responsable du traitement.

2 Quelles données à caractère personnel vous concernant sont-elles collectées par Van Hool ?

2.1 Généralités

En premier lieu, nous collectons les données d'identification et de contact des personnes avec qui nous communiquons, comme leur nom, adresse électronique et/ou postale, numéro de téléphone fixe et/ou portable. Le contenu des communications que vous échangez avec nous par courrier ou par email est également enregistré.

2.2 Professionnels

Si vous êtes un client professionnel ou un fournisseur qui sont des personnes physiques, cette collecte inclut également votre titre, votre poste, le nom de votre société, des données de paiement comme vos numéros de compte bancaire, IBAN, BIC et, le cas échéant, votre numéro de TVA, ainsi que votre historique de ventes ou d'achats auprès de Van Hool.

Si vous êtes un représentant ou un membre du personnel de nos clients ou nos fournisseurs qui sont des personnes morales, cette collecte inclut également votre titre, votre poste et le nom de votre société.

Si vous nous fournissez des informations sur d'autres personnes physiques (comme les coordonnées d'un collègue), vous devez leur fournir une copie de la présente politique de confidentialité.

2.3 Visiteurs de nos locaux

Lorsque vous vous rendez dans un de nos locaux, vous pouvez également être filmé par nos caméras de sécurité. Elles sont toujours signalées par un pictogramme approprié à l'entrée de nos locaux.

Si vous avez un rendez-vous avec l'un des membres de notre personnel, vous devez également donner votre nom à la réception ainsi que le motif de votre visite.

2.4 Visiteurs de nos sites web

Lorsque vous visitez notre site web ou notre portail client, nous collectons également certaines données de connexion et de communication (comme votre adresse IP, le nom de domaine de votre fournisseur d'accès Internet, votre type de navigateur, votre système d'exploitation et votre plateforme), des données statistiques et des informations relatives à votre comportement, vos habitudes et vos préférences (telles que des informations relatives aux pages visitées, les renseignements demandés et le temps passé sur notre site web).

3 Comment les données à caractère personnel sont-elles collectées ?

Nous collectons vos données à caractère personnel directement ou indirectement via l'un ou plusieurs des canaux suivants :

- (a) lorsque vous nous contactez et communiquez avec notre personnel et/ou nos systèmes informatiques ;
- (b) lorsque vous nous remettez votre carte de visite professionnelle ;
- (c) lorsque vous commandez et achetez certains de nos produits ou services ;
- (d) via nos systèmes de sécurité et de vidéosurveillance ;
- (e) par l'intermédiaire de la société pour laquelle vous travaillez ou via l'un de vos collègues ;
- (f) par des recherches en ligne ;
- (g) lorsque vous demandez des catalogues papier et/ou en ligne ;
- (h) lors de participations à des salons et manifestations professionnelles ;
- (i) lorsque vous visitez notre site web/portail client ; ou
- (j) lorsque vous vous rendez dans nos locaux.

4 Pourquoi des données à caractère personnel sont-elles collectées et utilisées ?

Vos données à caractère personnel sont toujours traitées pour une finalité spécifique et bien définie, et seules les données nécessaires pour atteindre cette finalité sont utilisées.

4.1 Finalités d'ordre général

Nous traitons les données à caractère personnel (des représentants et membres du personnel) de nos clients et fournisseurs, et des visiteurs de nos locaux et de nos sites web pour réaliser les finalités générales suivantes :

- (a) supervision de nos activités (mesure et établissement de statistiques sur nos ventes, achats, paiements, nombre de clients, etc.) ;
- (b) gestion de notre système informatique ;
- (c) amélioration de la qualité de nos produits et services ;
- (d) protection de nos intérêts économiques,
- (e) gestion de nos systèmes d'archivage ;
- (f) réponse aux demandes d'une autorité publique ou d'un tribunal ;
- (g) respect des obligations légales ; et
- (h) prévention de la fraude.

4.2 Professionnels

Nous traitons les données à caractère personnel (des représentants et membres du personnel) de nos clients et fournisseurs pour :

- (i) la préparation et l'exécution des contrats ;
- (j) les achats, l'approvisionnement, la facturation et la comptabilité ;
- (k) l'assistance logistique ;
- (l) la gestion des relations avec les clients, les fournisseurs et des programmes de partenariat;
- (m) la fourniture d'informations nécessaires et mises à jour sur les produits, les manuels et dans le cadre du service après-vente ;
- (n) les actions de rappel et l'amélioration des produits ; et
- (o) la surveillance des activités dans nos locaux, y compris le respect des politiques applicables et des règles en matière de santé et de sécurité.

4.3 Visiteurs de nos locaux

Nous traitons les données à caractère personnel de nos visiteurs pour :

- (a) l'organisation de visites par des entreprises et des écoles ; et
- (b) la surveillance des activités dans nos locaux, y compris le respect des politiques applicables et des règles en matière de santé et de sécurité.

4.4 Visiteurs de nos sites web

Nous traitons également les données à caractère personnel des visiteurs de notre site web et de notre portail client pour :

- (a) gérer et améliorer nos sites web (par exemple, à travers le diagnostic de problèmes de serveur, l'optimisation du trafic de données, l'intégration et l'optimisation des pages web) ;
- (b) mesurer l'utilisation de nos sites web (par exemple par l'établissement de statistiques sur le trafic de données ou la collecte d'informations sur le comportement des visiteurs et les pages qu'ils visitent) ;

- (c) améliorer et personnaliser votre expérience et adapter le contenu du site web à chacun de nos visiteurs (par exemple, en mémorisant vos choix et préférences, conjointement à l'utilisation de cookies) ; et
- (d) surveiller et prévenir la fraude et d'autres risques d'usage abusif de notre site web.

5 Fondement juridique de la collecte et de l'utilisation de données à caractère personnel

Les données à caractère personnel ne peuvent pas être traitées sans fondement juridique valable. Par conséquent, nous ne traiterons vos données à caractère personnel que dans les cas suivants :

- (a) nous avons reçu votre consentement libre, spécifique et univoque pour le traitement de vos données à caractère personnel pour une ou des finalités spécifiques ; ou
- (b) le traitement est nécessaire afin d'exécuter nos obligations contractuelles envers vous ou de prendre des mesures précontractuelles à votre demande ; ou
- (c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation à laquelle nous sommes soumis en vertu d'une loi, d'un décret ou d'un règlement ; ou
- (d) le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes et ne porte pas indûment préjudice à vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux. Veuillez noter que, lorsque nous traitons vos données à caractère personnel vous concernant sur cette base, nous cherchons toujours à maintenir un équilibre entre nos intérêts légitimes et la protection de votre vie privée.

Nos intérêts légitimes incluent notamment : bénéficier de services rentables, offrir nos produits et services à nos clients, prévenir la fraude, assurer la sécurité de nos systèmes et réseaux informatiques, et accomplir nos objectifs en matière de responsabilité sociale et d'entreprise.

Dans la plupart des cas, nous traiterons vos données à caractère personnel parce que ce traitement est nécessaire dans le cadre de nos relations contractuelles actuelles et futures. Si vous désirez plus d'informations sur le fondement juridique exact sur lequel nous nous appuyons pour traiter certaines données à caractère personnel, n'hésitez pas à nous contacter comme indiqué au point 7.

6 Qui a accès à mes données à caractère personnel ?

6.1 Au sein de Van Hool

Vos données à caractère personnel seront stockées par Van Hool sur ses systèmes informatiques, mais ne seront accessibles qu'aux membres du personnel qui ont besoin d'y accéder dans le cadre de leur fonction chez Van Hool et ce, uniquement pour les finalités reprises au point 4.

Ces membres du personnel sont tenus de respecter notre politique interne vie privée relatives à la sécurité, la confidentialité et la protection des données à caractère personnel. Ils doivent également respecter les mesures techniques et organisationnelles que nous avons prises pour protéger vos données à caractère personnel. Ces mesures de sécurité ont été conçues pour tenir compte de l'état des connaissances de la technologie, des coûts de mise en œuvre, des risques présentés par le traitement et la nature des données à caractère personnel, le volume et les risques liés aux traitements des données à caractère personnel.

6.2 En dehors de Van Hool

Une partie des données à caractère personnel sont également transmises à certaines catégories de destinataires en dehors de Van Hool dans le cadre des finalités précitées, mais uniquement lorsqu'ils ont vraiment besoin de ces informations. Cela concerne en particulier :

- (a) nos prestataires de services, comme des consultants, fournisseurs de services informatiques, compagnies d'assurances et établissements financiers ;

- (b) nos partenaires commerciaux, comme nos distributeurs et nos agents ;
- (c) tout organe juridictionnel, de répression, réglementaire ou autorité boursière ou un tribunal (qu'ils soient nationaux ou internationaux) auquel nous sommes tenus de transmettre des informations par la loi ou la réglementation applicable, ou à leur demande ;
- (d) les tierces parties qui nous conseillent ou nous assistent, comme les comptables, huissiers et avocats; et
- (e) les tiers impliqués dans des enquêtes sur d'éventuels cas de fraude ou d'autres violations de la loi.

Dans ce contexte, nous restons responsables du traitement de vos données à caractère personnel. Sauf lorsqu'il s'agit d'une autorité, ces destinataires ne peuvent traiter vos données que sur la base de nos instructions spécifiques et pour aucune autre finalité, à moins que nous vous en ayons informé à l'avance et ayons obtenu votre consentement, lorsqu'il est nécessaire. Nous leur imposons également des obligations contractuelles spécifiques afin de garantir la protection de vos données à caractère personnel.

6.3 En dehors de l'Espace économique européen

Les destinataires peuvent parfois se trouver dans des pays extérieurs à l'Espace économique européen (« **EEE** »), qui pourraient ne pas garantir un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel. La législation applicable au transfert des données à caractère personnel vers ces pays nous oblige à mettre en œuvre des mesures appropriées pour garantir la protection des données à caractère personnel (comme des dispositions contractuelles qui imposent aux destinataires de protéger vos données à caractère personnel). Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires et une explication à ce sujet, ainsi qu'une copie de ces mesures, en exerçant vos droits comme indiqué au point 7..

7 Quels sont mes droits et comment les exercer ?

Vous avez toujours le droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel traitées par Van Hool et d'en demander la rectification lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes. Dans certains cas, vous pouvez également vous opposer au traitement de ces données, demander une limitation du traitement ou nus demander d'effacer certaines données. Enfin, vous avez également droit, dans certaines circonstances, de demander que certaines de vos données à caractère personnel vous soient retournées ou soient transférées à un tiers.

Lorsque vous avez donné votre consentement pour un certain type de traitement, vous pouvez le retirer à tout moment, mais vous devez savoir que, dans ce cas, vous ne serez peut-être pas en mesure de profiter pleinement de l'ensemble de nos services. Le retrait du consentement n'affectera pas la licéité du traitement fondée sur le consentement accordé avant son retrait. En outre, vous pouvez toujours vous opposer, sans aucun frais, à l'utilisation des données à caractère personnel vous concernant à des fins de marketing direct.

Si vous souhaitez exercer l'un des droits ci-dessus, merci d'envoyer une lettre au Département juridique de Van Hool ou un email à legal@vanhool.be, en joignant une copie de votre carte d'identité.

Van Hool prend très au sérieux vos commentaires à propos du traitement de vos données à caractère personnel et les traite rapidement. Aussi n'hésitez pas à nous contacter si vous avez des commentaires.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle chargée de la protection des données à caractère personnel en Belgique, à savoir l'Autorité de protection des données (APD).

8 Combien de temps mes données sont-elles conservées ?

La durée de conservation exacte dépend des finalités pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées.

En principe, Van Hool utilise les critères suivants pour la conservation de ces données à caractère personnel : les données à caractère personnel sont conservées (i) aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été collectées et (ii) toujours en adéquation avec les dispositions légales, réglementaires et les exigences internes à cet égard.

En ce qui concerne les données à caractère personnel liées à un contrat que vous (ou l'entreprise pour laquelle vous travaillez) avez signé avec nous, la durée de conservation est égale à la durée de ce contrat, augmentée du délai de prescription en vertu duquel une demande peut être présentée suite à ce contrat, sauf lorsque des dispositions législatives ou réglementaires obligatoires prévoient une durée de conservation plus longue ou plus courte. Après l'expiration de cette période, vos données à caractère personnel seront supprimées de nos systèmes.

Les images des caméras de vidéosurveillance sont conservées pendant une durée de 3 semaines maximum.

9 Modification de la politique

La présente politique peut faire l'objet de modifications. La dernière modification à la présente politique en matière de protection de la vie privée date du 30 mai 2018. Les modifications ou ajouts futurs relatifs au traitement de vos données à caractère personnel, tels que décrits dans la présente politique, vous seront communiqués à l'avance sur notre(nos) site(s) web (par exemple, via des pop-ups), ainsi que par nos canaux de communication habituels (par exemple, par email, si nous disposons de votre adresse électronique). Merci cependant de toujours vous assurer que vous consultez la dernière version.

10 Contactez-nous

Pour les questions d'ordre général, vous pouvez toujours nous contacter en envoyant une lettre au Département juridique de Van Hool ou un email à legal@vanhool.be. Pour les questions relatives à la protection de votre vie privée et/ou pour exercer vos droits, merci de vous adresser à la personne de contact mentionnée au point 7. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

* * *

*