

Politique de protection de la vie privée

Généralités

La protection de votre vie privée revêt pour nous une importance capitale. Nous souhaitons dans toute la mesure du possible vous informer, vous respecter et vous permettre de contrôler ce qu'il advient de vos données personnelles. 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 comment vous pouvez les exercer.

1. 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 (voir le point 2B de la présente politique de protection de la vie privée).

Elle s'applique au traitement des données personnelles de nos clients, partenaires et/ou prospects. Et aussi sur les données personnelles des utilisateurs finaux qui, via leur relation avec notre client (par exemple : famille, amis, visiteurs et travailleurs), utilisent ces services et produits.

La présente politique de protection de la vie privée est également d'application lorsque vous visitez nos bureaux, sites web ou un événement ou que vous utilisez nos produits et services d'une autre manière. Les données personnelles des ex-clients et des prospects sont également traitées et protégées avec le plus grand soin, conformément à la présente politique de protection de la vie privée.

2. Que signifie « traitement de données personnelles » et qui en est responsable ?

A. Définition

Par « traitement de données personnelles », nous entendons tout traitement de données qui peuvent vous identifier en tant que personne physique. Vous trouverez au point 3 de la présente politique les données dont il s'agit précisément. 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.

Pour éviter tout malentendu, le traitement de données personnelles des clients business est uniquement d'actualité si le client business est une personne physique ou, si le client business est une personne morale, la politique de protection de la vie privée est uniquement valable pour les données personnelles des personnes physiques que nous traitons dans le cadre de leur relation avec le client business.

B. Responsable du traitement

LUDO N.V., ayant son siège social à la Karel Van Miertstraat 7 – 3070 Kortenberg et enregistrée à la BCE sous le numéro 0400 734 318 (ci-après désignée « LUDO »), est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie que LUDO détermine l'objectif et les moyens relatifs au traitement de vos données personnelles. Il n'empêche que vous avez certaines obligations concernant le traitement de données à caractère personnel des utilisateurs finaux que vous autorisez à utiliser vos produits et services de LUDO (voir point 2C de la présente politique de protection de la vie privée).

C. Votre responsabilité vis-à-vis des utilisateurs finaux

Si, en tant que client LUDO, vous autorisez des utilisateurs finaux (par exemple, la famille, des amis, des visiteurs ou des travailleurs) à utiliser les produits et services LUDO visés par la présente politique de protection de la vie privée, vous avez les responsabilités suivantes :

- vous devez informer les utilisateurs finaux de manière adéquate que LUDO, en raison de leur utilisation des produits et services LUDO, traitera leurs données personnelles ;
- vous devez obtenir toutes les autorisations des utilisateurs finaux requises par la loi avant de communiquer leurs données personnelles à LUDO afin qu'elles soient traitées dans le cadre des produits et services LUDO que vous les autorisez à utiliser ;
- vous ne pouvez pas utiliser les produits et services LUDO pour collecter des données personnelles qui sont contradictoires avec la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée, ni pour accéder de manière illégale aux données personnelles des utilisateurs finaux ;
- vous devez vous informer auprès de LUDO à propos du niveau de protection des produits et services LUDO et prendre les mesures techniques et organisationnelles que vous estimez appropriées pour protéger les données personnelles de manière adéquate contre un traitement non autorisé ou illégitime et contre une destruction illégitime ou involontaire, une perte involontaire, une falsification, une diffusion non autorisée, l'endommagement, la modification, l'accès ou la publication non autorisé(e) ;
- vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la fiabilité des utilisateurs finaux qui ont accès aux données personnelles ;
- vous ne pouvez rien faire, provoquer ou autoriser qui, d'une manière quelconque, pourrait entraîner une violation de la présente politique de protection de la vie privée.

D. Vos responsabilités vis-à-vis des services de tiers

Via nos produits et services LUDO, vous pouvez également utiliser des services d'autres parties tels que les sites Internet de tiers, les forums, Facebook, Twitter, les groupes de discussion et/ou les applis. LUDO n'a aucun contrôle et n'assume aucune responsabilité concernant les informations que vous y placez et la manière dont elles sont traitées. C'est à vous de faire preuve de bon sens à ce propos et de bien vérifier la politique de protection de la vie privée de ces tiers.

3. Quelles données à caractère personnel pouvons-nous traiter ?

A. Les données personnelles que vous partagez avec nous

Nous traitons les données personnelles que vous nous transmettez. Cela peut se faire par téléphone (par exemple, lorsque vous téléphonez au service clientèle pour poser une question), par écrit (par exemple, lorsque vous complétez un formulaire de commande (en ligne), que vous nous envoyez un SMS ou un e-mail, que vous vous inscrivez à un événement ou oralement (par exemple, dans notre showroom de LUDO).

B. Les données personnelles recueillies par nos systèmes

Nous vous attribuons des données personnelles pour l'utilisation de nos produits et services (par exemple, une adresse e-mail, un numéro de téléphone, un numéro de client, des codes de connexion et des mots de passe).

C. Les données personnelles que nous obtenons de tiers

Les données personnelles que nous recevons de tiers sont toutes sous l'approbation de l'utilisateur final et nous ne sommes pas responsables non plus.

D. Catégories de données à caractère personnel

Nous distinguons dans nos systèmes différents types de données personnelles qui peuvent être combinés :

- Données d'utilisateur : nous distinguons les données personnelles qui permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services (par exemple, votre nom), les données personnelles qui nous permettent de prendre contact avec vous (par exemple, votre adresse, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone), les données personnelles qui indiquent vos caractéristiques personnelles (par exemple pour la service HR votre âge et votre sexe), ou vos données de facturation et de paiement (y compris les données relatives à votre solvabilité), notre service clientèle (par exemple votre préférence linguistique), les réseaux sociaux, les sites Internet, les événements, etc. ;
- Données techniques : nous en avons besoin pour garantir le bon fonctionnement de nos produits et services. Par exemple, le numéro de cadre de votre vélo ;
- Données relatives à votre utilisation : les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos produits et services.

Comme prévu par la loi, nous ne traitons pas de données sensibles, à savoir celles qui concernent notamment votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, vos préférences sexuelles et votre santé.

E. Données personnelles de non-clients

Via divers canaux, par exemple les événements, nos sites Internet, e-mails et via l'achat de données auprès d'entreprises spécialisées dans les data, nous pouvons recueillir des

données personnelles sur des personnes qui ne sont pas (encore) clientes de LUDO afin de proposer à ces personnes l'offre la plus pertinente possible de produits et services LUDO. Dans ce cadre, nous garantissons votre droit à l'information et nous l'imposons contractuellement – dans la mesure où c'est applicable – avec votre éventuelle autorisation requise par la loi aux tierces parties qui collecteraient vos données (pour nous) dans ce contexte.

4. À quelles fins utilisons-nous ces données personnelles ?

A. 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 :

- dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la cessation de notre contrat ;
- pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ; et/ou
- 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 (vous trouverez de plus amples informations à ce propos au point 7 de la présente politique de protection de la vie privée).

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

B. Nos activités de traitement

Nous collectons les données à caractère personnel aux fins concrètes suivantes :

- **Afin de traiter votre demande relative à nos produits et services**

Si vous visitez notre site Internet pour récolter des informations et/ou poser une question sur nos produits et services ou lorsque vous vous inscrivez, par exemple, à notre lettre d'information, 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 LUDO, 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 et nous vous attribuerons des données comme votre numéro de client et vos données de connexion.

- **Afin de vous offrir le meilleur service et de vous informer de vos possibilités d'utilisation**

Nous utilisons vos données pour assurer l'établissement, l'entretien et le support de vos produits et services ainsi que pour notre administration et la gestion des litiges. Par exemple, nous utilisons vos données pour créer votre commande et livraison,

pour envoyer des factures et pour traiter les notifications de panne ou les réclamations.

- **Afin d'améliorer nos produits et services**

Nous pouvons traiter vos données d'utilisation pour évaluer et améliorer notre offre. Nous pouvons encore mieux adapter nos produits et services à vos besoins.

- **Afin de vous informer sur nos (nouveaux) produits et services et ceux d'autres entreprises au sein du groupe LUDO**

Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par voie électronique) de nouveaux produits, services ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Nous pouvons également vous approcher si vous n'êtes plus client chez LUDO, jusqu'à maximum 2 ans à compter de la fin de notre relation. Vos paramètres de confidentialité (à propos desquels vous trouverez de plus amples informations au point 7 de la présente politique) 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 chez LUDO, nous vous demandons vos informations d'identité. Nous vérifierons également votre solvabilité en fonction des produits et/ou services LUDO 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 de LUDO restent impayées. C'est la raison pour laquelle nous pouvons chercher des informations dans des banques de données internes et externes, comme déjà expliqué au point 3 de la présente politique.

- **Afin de garantir la sécurité de tous**

Vous serez filmé par nos caméras de surveillance dans et autour de nos bureaux et bâtiments. Ces images sont uniquement enregistrées afin de garantir la sécurité des biens et des personnes et d'éviter tout abus, fraude et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pouvons être victimes (nous signalons la présence de caméras à l'aide de pictogrammes qui mentionnent nos coordonnées).

- **Afin de suivre nos performances**

Nous pouvons utiliser vos données et votre profil pour évaluer nos produits et services.

- **Afin de 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. Outre les obligations fiscales et comptables générales. Dans le cadre d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons être tenus de communiquer certaines données de manière confidentielle aux autorités concernées.

C. Processus décisionnel automatisé

LUDO 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 LUDO en cas de défaut de paiement) ;
- si c'est autorisé par la loi ; 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.

5. Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nos mesures techniques et organisationnelles

Nous faisons tout pour protéger vos données à caractère personnel et votre confidentialité, tant dans nos bureaux que dans nos boutiques, sur notre réseau que chez vous.

Nos collaborateurs ont été formés pour gérer correctement les données confidentielles. Dans le cadre de chaque projet visant un traitement des données personnelles, nous effectuons d'abord une évaluation de la sécurité et de la protection des données personnelles, en préservant vos intérêts avant tout. Notre politique, nos exigences et nos normes de gestion en matière de protection des informations se greffent totalement sur la norme internationale ISO27002. Pour la protection de vos données, des personnes spécifiques dans nos services contrôlent le respect de la législation et de nos aspirations éthiques, comme exposé dans la présente politique de protection de la vie privée. D'autres personnes spécialisées chez nous garantissent la sécurité de notre réseau, de notre infrastructure et de nos systèmes d'information. En outre, 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 que client dans les circonstances prévues par la loi.

Les logiciels de nos produits sont continuellement mis à jour. En outre, nous vous proposons quelques paramètres de sécurité que vous pouvez gérer vous-même, comme un mot de passe sur votre télévision, un filtre sur votre boîte de messagerie et un pare-feu sur votre ordinateur ou votre ordinateur portable.

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.

6. Vendons-nous vos données à des tierces parties ou transmettons-nous vos données ?

A. Transferts de données

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

- **À nos ayants droit et à d'autres entreprises au sein du groupe LUDO**

Nous transférons vos données à caractère personnel à nos ayants droit éventuels et aux entreprises affiliées au sein du groupe LUDO (par exemple, LUDO Sports S.A. BV et Ludo N.V.) aux mêmes fins que celles mentionnées dans la présente politique de protection de la vie privée, par exemple pour vous informer des produits et services de l'ensemble du groupe LUDO. En cas de défaut de paiement, nous pouvons également transmettre vos habitudes de paiement afin de préserver les intérêts légitimes du groupe LUDO. Dans ce contexte, les entreprises au sein du groupe LUDO sont qualifiées de responsables conjoints du traitement.

- **Cela est nécessaire pour nos services**

Nous rendons certaines de nos banques de données accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et qui nous aident dans la livraison de nos produits et services. Par exemple les agents commerciaux, les agents commerciaux indépendants qui assistent nos clients au quotidien. Vos données sont uniquement transmises aux fins auxquelles LUDO traite elle-même vos données et cette transmission est limitée aux données dont ces tiers ont besoin pour la tâche qu'ils effectuent pour nous. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille et nous prévoyons les garanties contractuelles adéquates à cet effet.

- **Il y a une obligation légale**

Nous vous renvoyons ici au point 4 de la présente politique de protection de la vie privée.

- **Il y a un intérêt légitime pour LUDO 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.

- **Vous nous donnez votre autorisation**

Si LUDO 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 c'est requis par la loi, nous vous demandons votre autorisation explicite.

B. Traitement international de vos données personnelles

Dans la mesure où les données à caractère personnel (dans le cadre des transferts de données décrits au point 6A de la présente politique de protection des données) 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 bénéficiaient dans l'Union européenne conformément à la réglementation européenne.

Quelques exemples :

- l'accès à notre base de données B2B de commande (par ex. au Suisse pour nos clients) ;
- l'entretien de certains outils logiciels (contenant des données personnelles) par des consultants IT externes (par ex. en Suisse).

C. Utilisation de données anonymes

Nous utilisons des données agrégées et anonymes à des fins commerciales et pour des rapports internes/externes. Ces données ne peuvent jamais être reliées à une personne physique déterminée. Quelques exemples : rapports de localisation (« Combien de personnes y avait-il à un moment donné à un endroit déterminé ») pour l'organisation d'événements. LUDO garantit à chaque fois que ces parties ne peuvent jamais relier les données que nous leur transmettons à une personne physique identifiable.

7. Comment déterminez-vous quelles données à caractère personnel nous pouvons utiliser à des fins commerciales et comment ?

A. Mineurs

LUDO mène une politique stricte concernant le traitement des données à caractère personnel de mineurs. Si nous savons ou devons savoir que vous êtes âgé de moins de 16 ans, vos données à caractère personnel seront toujours traitées automatiquement selon le niveau de confidentialité le plus restrictif. Pour le reste, dans la mesure où c'est requis par la loi, LUDO demandera l'autorisation préalable de vos parents ou de votre tuteur.

B. Opt-out pour 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 LUDO ou vous rendre à notre agents commerciaux et désactiver notre possibilité de promotions et/ou actions par téléphone, courrier, SMS ou e-mail.

Les utilisateurs de sites Internet qui ne sont pas clients LUDO ne recevront des communications commerciales par SMS et/ou e-mail que s'ils ont donné explicitement leur autorisation à cet effet.

Attention : le fait que vous ne souhaitiez plus recevoir de communications commerciales de notre part ne porte évidemment pas préjudice à notre droit de prendre contact avec vous par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

8. Quels sont vos droits en matière de confidentialité et comment pouvez-vous les exercer ?

Aperçu de vos droits en matière de confidentialité

Votre droit d'accès

Vous avez le droit de demander à tout moment à LUDO 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.

Vous avez également le droit d'obtenir une copie gratuite des données traitées, sous forme compréhensible. LUDO 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 autre.

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 sans retard injustifié :

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins auxquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par LUDO ;
- vous retirez votre autorisation antérieure relative au traitement et il n'y a aucune autre base juridique que LUDO 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 LUDO poursuive le traitement ;
- vos données personnelles sont traitées de manière illégitime ;
- vos données personnelles doivent être effacées pour satisfaire à une obligation légale.

Veuillez tenir compte du fait que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données personnelles demandées. Nous vous fournirons de plus amples informations à ce propos dans notre réponse à votre demande.

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 LUDO 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 ;
- LUDO 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 LUDO, 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 LUDO pour récupérer les données à caractère personnel concernées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; et
- vous pouvez demander à LUDO 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. LUDO 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 de LUDO ou dans le cadre de l'intérêt général. LUDO suspendra le traitement de vos données personnelles, sauf si LUDO 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).

En ce qui concerne votre droit d'opposition dans le cadre du marketing direct, voir le point 7 de la présente politique de protection de la vie privée.

9. 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. Parfois, le délai peut être plus long, notamment pour respecter nos obligations légales (pour satisfaire à nos obligations comptables et fiscales, nous sommes par exemple tenus de conserver vos données de facturation pendant 7 ans maximum) ou par nécessité juridique pour conserver certaines données (notamment votre contrat, vos factures et votre correspondance concernant des réclamations à ce sujet) en tant que preuve en cas de litiges, jusqu'à 10 ans maximum après la résiliation de votre contrat. Ces données archivées ont néanmoins un accès très limité.

À l'issue des délais de conservation applicables, les données à caractère personnel sont supprimées ou rendues anonymes.

Certaines données d'anciens clients peuvent être utilisées pendant une période de 2 ans après la résiliation du contrat pour reconnaître l'ancien client et l'informer de nouveaux produits et promotions de LUDO, sauf si le client a marqué son désaccord à ce sujet conformément à la procédure décrite au point 7 de la présente politique de protection de la vie privée.

10. Nos sites Internet.

Si vous visitez nos sites Internet et utilisez, nous traitons les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- 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 nos sites Internet, la durée de votre visite sur notre site Internet ainsi que l'adresse Internet depuis laquelle vous avez accédé à notre site Internet, les pages que vous y consultez, les liens (links) sur lesquels vous cliquez et les autres actions que vous entreprenez sur nos sites Internet et nos applis. 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 au point 11C de la présente politique de protection de la vie privée ;
- sur certains sites Internet LUDO, nous vous demandons des informations personnelles supplémentaires comme votre adresse e-mail, votre nom, votre adresse ou un numéro de téléphone ;
- lorsque vous vous connectez à B2B de LUDO, nous vous demandons votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Nous identifions ensuite votre adresse IP et la

lions à vos données client. Bon à savoir, votre session de connexion avec déconnexion reste active pendant 15 minutes maximum

Les données à caractère personnel que nous collectons via nos sites Internet et nos applis sont utilisées aux fins suivantes :

- pour pouvoir vous fournir nos services (Internet) (par exemple passer des commandes en ligne) et pour communiquer avec vous (par exemple à propos de votre facture ou pour vous avertir que des e-mails de phishing circulent) ;
- pour établir des statistiques et effectuer des analyses, afin d'améliorer la qualité de nos sites Internet et de nos services. Si nous savons par exemple que de nombreux utilisateurs du site Internet, en dépit d'un article « aide » sur le service clientèle, continuent à téléphoner au service clientèle, nous en tirons les leçons et nous pouvons améliorer nos services en ligne ;
- afin de vous offrir un service meilleur et plus personnel, par exemple en adaptant les annonces affichées sur nos sites Internet et l'offre de nos produits et services à vos préférences personnelles ;
- afin de vous proposer des offres et informations sur d'autres produits ou services de LUDO.

11. Politique en matière de cookies

A. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Nous utilisons les cookies lorsque vous ouvrez nos e-mails et/ou lorsque vous visitez nos sites Internet. Les cookies sont des éléments d'information qui sont conservés sur votre ordinateur ou appareil mobile et qui sont généralement utilisés pour optimiser la convivialité de nos sites Internet.

Il existe différents types de cookies, divisés selon l'origine, la fonction et la durée de vie. Pour un aperçu complet, vous pouvez consulter les sites Internet tels que www.allaboutcookies.org.

LUDO utilise des cookies pour :

- améliorer l'utilisation et les fonctionnalités de ses sites Internet;
- analyser comment les utilisateurs utilisent nos sites Internet et pour établir des statistiques ; et
- montrer des informations et annonces publicitaires personnalisées aux utilisateurs de nos sites Internet.

Ainsi, vous pouvez être identifié comme visiteur de nos sites Internet lors d'une visite suivante, et nous pouvons améliorer la convivialité en adaptant mieux nos sites Internet à vos souhaits et préférences. Les cookies peuvent également être utilisés pour personnaliser le contenu ou la publicité d'un site Internet.

Les cookies peuvent être placés par LUDO ou par d'autres parties. Si nous autorisons des tiers à placer des cookies sur nos sites Internet, ces parties doivent garantir contractuellement une connexion sécurisée via laquelle les données sont échangées.

B. Quels types de cookies utilisons-nous ?

- Cookies indispensables : ces cookies font en sorte que vous puissiez naviguer sur nos sites Internet et applis et utiliser les fonctionnalités (comme le panier et vos paramètres de confidentialité).
- Cookies fonctionnels : ces cookies facilitent le fonctionnement de nos sites Internet et de nos applis et permettent une expérience de surf personnalisée en conservant par exemple les noms de connexion, les mots de passe et les préférences – comme les paramètres linguistiques.
- Cookies de performance : ces cookies collectent des données sur l'utilisation de nos sites Internet et applis comme le nombre de visiteurs, les pages web populaires et le temps que les utilisateurs passent sur une page déterminée. Sur la base du comportement de nos utilisateurs, nous pouvons améliorer nos sites Internet et applis et optimiser et personnaliser l'expérience d'utilisation. À cet effet, nous faisons appel à des cookies de tiers comme :
 - *Adobe Analytics* : les informations générées au sujet de votre comportement d'utilisation de nos sites Internet sont collectées de manière anonyme (en supprimant les 8 derniers caractères de votre adresse IP). Elles sont ensuite transmises à Adobe, qui les stocke sur des serveurs aux États-Unis. Ces données anonymes sont ensuite analysées par Adobe pour notre compte, puis nous sont renvoyées sous forme de données agrégées. Adobe ne lie pas votre adresse IP à d'autres données qu'elle enregistre.
 - *Google Analytics* : se charge de collecter des données anonymes sur l'utilisation de notre site Internet et d'établir des statistiques d'utilisateurs. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont Google utilise vos données sur :
<https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/partners/>
 - *Hotjar* : LUDO utilise l'outil d'analyse Hotjar (<https://www.hotjar.com>) pour obtenir une vision de la manière dont vous, en tant que visiteur unique et anonyme, utilisez notre site Internet en temps réel (clics, mouvements de la souris, défilement).
- Cookies publicitaires : sur la base de vos habitudes de surf, de vos données démographiques et de vos données d'utilisateur, nous pouvons rendre nos publicités plus efficaces et mieux les adapter à vos intérêts et vous montrer uniquement des messages publicitaires personnalisés. Avec les cookies et les outils du réseau publicitaire de Google (Google AdWords, Google Match, Adobe Audience Manager et DoubleClick) et de Facebook (Custom Audience), nous pouvons également vous montrer des publicités pour les produits et services LUDO susceptibles de vous intéresser sur les sites Internet qui font partie de ce réseaux.
- Cookies de réseaux sociaux : ces cookies permettent l'utilisation des fonctionnalités des sites de réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et Instagram. Par exemple, une vidéo YouTube sur l'un de nos produits ou services, l'affichage de nos points de vente LUDO dans Google Maps ou un bouton « j'aime » pour Facebook.

Par « cookies », nous entendons également les technologies similaires telles que flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage et javascripts. Afin de mesurer et d'améliorer le succès de nos campagnes publicitaires, les technologies telles que web beacons (ou clear gifs) et action tags comptent le nombre de visiteurs sur nos sites Internet et/ou applis à la suite d'une publicité sur le site de tiers. Certaines pages de nos sites Internet fonctionnent également avec des pixel tags. Ces pixels voient entre autres les produits que vous consultez sur nos sites Internet. Sur la base de ces informations, nous pouvons ensuite vous montrer des publicités adéquates, par exemple sur Facebook et Google.

C. Gestion des cookies

Vous pouvez à tout moment, via les paramètres de votre navigateur (généralement sous « Aide » ou « Options Internet »), désactiver ou supprimer de votre ordinateur ou appareil mobile tous les cookies installés. Chaque type de navigateur possède ses propres paramètres pour la gestion des cookies. Vous pouvez retrouver les informations sur le site Internet du navigateur que vous utilisez. Vous trouverez des informations plus générales sur la gestion des cookies sur <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/>. En outre, vous pouvez choisir sur les sites Internet suivants les entreprises desquelles vous ne souhaitez plus recevoir de cookies : <http://www.aboutads.info/choices/#completed> et <http://www.youronlinechoices.com/>.

Veuillez noter que les sites Internet de LUDO et d'autres sites Internet peuvent fonctionner moins bien après un changement des paramètres. Il en va de même pour les applis mobiles.

12. Comment puis-je prendre contact avec LUDO ?

Si vous souhaitez joindre le service clientèle LUDO à propos de la présente politique de protection de la vie privée (par exemple, pour adapter vos paramètres de confidentialité), vous pouvez notamment le faire par écrit ou par e-mail.

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 le Data Protection Officer de LUDO via privacy@granvillebikes.com.

13. Restez informé des adaptations.

LUDO 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 de LUDO. Nous vous invitons dès lors à toujours consulter la dernière version de la présente politique sur notre site Internet. Il va sans dire que nous vous informerons au préalable via nos sites Internet 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.

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux produits et services LUDO spécifiques prévalent sur la présente politique de protection de la vie privée.

14. Escalade auprès des autorités de surveillance.

Pour les plaintes relatives au traitement de vos données personnelles par LUDO, vous pouvez contacter la Commission belge pour la protection de la vie privée (CBPL) à l'adresse suivante:

Commission pour la protection de la vie privée, Rue de la Presse 3 à 1000 Bruxelles.
Téléphone +32 (0)2 274 48 00 ou par e-mail : [commission\(at\)privacycommission.be](mailto:commission(at)privacycommission.be)

L'intéressé peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son lieu de résidence.

Pour plus d'informations concernant les plaintes et les possibilités de recours, la personne concernée est invitée à consulter le lien suivant

<https://www.privacycommission.be/fr/plainte-et-recours>

Valable à partir du 25 mai 2018.