

Déclaration de confidentialité

HELPIT prend le traitement des données à caractère personnel très au sérieux. Nous nous engageons à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec la loi belge du 8 décembre 1992 et les réglementations européennes applicables. Vous retrouverez dans cette rubrique les détails relatifs à la collecte de données personnelles et ce que nous en faisons.

Qui traite vos données ?

Les données personnelles récoltées sont enregistrées et traitées par HELPIT srl, 2 Sentier Cigarette, 1440 Wauthier-Braine, Belgique (ci-après dénommé HELPIT).

De quelles données s'agit-il ?

Il s'agit des données que vous partagez avec HELPIT dans le cadre d'un achat (en ligne, par mail, par téléphone, en magasin), lorsque vous faites appel à notre service après-vente ou si vous soumettez une réclamation. Cela concerne aussi les données personnelles communiquées lors de la création ou l'activation de votre compte HELPIT. Il peut également s'agir de données que vous nous transmettez en donnant votre opinion sur nos produits et services. Nous collectons et traitons des données lorsque vous naviguez sur notre site internet (cf. politique en matière de cookies).

HELPIT utilise par ailleurs des données récoltées auprès de tiers, pour autant que vous ayez donné votre consentement à ces tiers.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque (*). Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site.

Exemples des données qu'on collecte :

nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, sexe, date de naissance, historique de commandes, historique de dossiers liés à notre service après-vente, demande de remboursement de la différence, produits consultés et données de navigation sur notre site...

Dans quel but vos données sont-elles traitées?

HELPIT collecte et traite vos données à des finalités spécifiques et légales. Le traitement de vos données est en grande partie réalisé dans le cadre du contrat de vente conclu entre vous et HELPIT. Certains traitements sont ensuite réalisés pour répondre à des intérêts légitimes, sur base de votre consentement ou pour des obligations légales (tels que, par exemple, nos obligations fiscales ou comptables).

Vos données sont traitées dans les buts suivants :

- Gérer vos commandes et vous fournir les services que vous avez demandés, comme par

Déclaration
de
confidentialité

Qui traite vos
données ?

Les données
personnelles récoltées
sont enregistrées et

exemple la livraison de votre commande à domicile, la préparation de votre commande et son enlèvement dans l'un de nos magasins ou dans un point de retrait,...

- Gérer vos demandes faites auprès de notre service après-vente comme par exemple la réparation d'un produit ou la venue d'un technicien HELPIT en vue d'une réparation.

- Pour vous envoyer de l'information :

- À la suite d'une commande ou dans le cadre du suivi d'un contrat par le biais de messages d'information (confirmation de commande, information sur le moment de livraison, information sur l'échéance de votre contrat...).
- Pour récolter votre avis sur nos services et sur les produits que vous avez achetés.
- Pour vous conseiller et vous proposer des produits en lien avec vos achats.
- Pour vous proposer des produits et services susceptibles de vous intéresser.
- Pour vous envoyer de l'information suite à une visite sur notre site internet ou dans l'un de nos magasins.
- Pour vous tenir au courant des nouveautés et vous communiquer des informations produits intéressantes.

Vous pouvez bien entendu à tout moment vous opposer à l'envoi d'e-mails à caractère commercial. En cliquant sur le lien de désinscription présent en bas de nos e-mails. Vous pouvez également nous envoyer votre demande, par e-mail à l'adresse e-mail - info@helpit.be-, ou à l'adresse postale 2 Sentier Cigarette, 1440 Wauthier-Braine, Belgique.

- Personnaliser et améliorer nos services et notre communication. Nous utilisons vos données pour apprendre à mieux connaître vos attentes et cibler certains messages que nous vous adressons afin qu'ils soient le plus pertinents possible. Ainsi nous pouvons par exemple, utiliser votre historique de navigation ou d'achat pour vous proposer des produits susceptibles de vous intéresser. Dans le cas où vous nous contactez au 0497/ 20 97 56, il est possible que la conversation soit enregistrée à des fins de formation. Le but étant d'apprendre à nos collaborateurs à répondre au mieux aux questions de nos clients.

- La création et la gestion de votre compte HELPIT. Ces données seront utilisées pour faciliter la navigation sur nos sites web et vos commandes en ligne en complétant préalablement vos données personnelles dans le formulaire de commande.

- Lutte contre la fraude. En cas d'un paiement par versement lors de l'achat, on demande une copie de la face de la carte d'identité, pour éviter des abus et fraude. Cette copie est envoyée de façon sécurisée vers notre comptabilité. Lors d'un achat en ligne un contrôle de fraude peut aussi être fait.

- La réalisation d'études. Nous pouvons utiliser vos données en les rendant anonymes pour générer des statistiques et des rapports concernant l'utilisation de nos services et la vente de nos produits.

- Caméras de surveillance Nous utilisons des caméras de surveillance dans certains magasins. Une affiche à l'entrée du magasin indique leur présence. Les images enregistrées ne sont conservées que pour identifier un vol ou une fraude éventuelle. Ces images peuvent être transmises aux services de police ou aux autorités compétentes dans le cadre d'une enquête.

Combien de temps mes données sont-elles conservées ?

Nous conservons vos données tout au long de notre relation commerciale et pendant la durée de vie moyenne de votre appareil. La période pendant laquelle vos données sont conservées peut varier en fonction de votre dernier contact avec HELPIT, mais aussi en fonction du type d'appareil que vous avez acheté (par exemple, nous conservons vos données plus longtemps si vous achetez une machine à laver que pour un PC). De cette façon nous pouvons vous offrir un service après-vente optimal.

Les images de caméras de surveillance et les enregistrements de conversations téléphoniques sont conservés pendant 1 mois.

Mes données sont-elles partagées avec des tiers ?

HELPIT peut partager vos données personnelles avec des tiers afin de sous-traiter des services :

- Des partenaires qui fournissent des services en notre nom et sous notre demande explicite. Par exemple, un service de livraison pour livrer ou expédier des commandes, un atelier de réparation pour réparer un appareil défectueux...
- Parfois, les appareils IT sont réparés à domicile par les fournisseurs-mêmes (ou un partenaire désigné). Dans ces cas, vos données leur seront transférées pour qu'ils puissent prendre rendez-vous avec vous.
- Pour nos campagnes de marketing, nous faisons appel à des prestataires externes et leur communiquons vos données personnelles notamment pour l'envoi d'e-mails et de courriers adressés, pour la réalisation d'analyses qui nous aident à mieux comprendre nos clients et leur comportement (exemple : Google, Facebook) ou pour vous envoyer des publicités personnalisées via des plateformes externes (exemple : Google, Facebook, Instagram).
- Les fournisseurs de produits que nous commercialisons dans le cadre d'un rappel de produit ou d'une communication importante concernant ce produit.
- Dans le cadre d'un achat réalisé sur notre Marketplace, vos données sont communiquées à notre vendeur partenaire pour qu'il puisse vous livrer le produit commandé.

Nous veillons à ce que ces tiers gèrent vos données personnelles de façon sécurisée. Notez que si vos données sont transférées en dehors de l'UE, le transfert est réglé par un contrat qui donne des garanties au moins aussi strictes que les réglementations européennes en la matière.

Quels sont mes droits en ce qui concerne mes données personnelles ?

En tant que consommateur, vous avez à tout moment le droit de consulter les données personnelles vous concernant. Vous avez le droit de modifier ou de supprimer des données inexacts ou obsolètes et le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez également exercer votre droit à l'oubli ou à la portabilité de vos données. Pour ce faire, envoyez-nous votre demande à l'adresse e-mail -info@helpit.be-, ou à l'adresse postale 2 Sentier Cigarette, 1440 Wauthier-Braine.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'envoi d'e-mails à caractère commercial. En cliquant sur le lien de désinscription présent en bas de nos e-mails. Vous pouvez aussi nous envoyer votre demande, par e-mail à l'adresse e-mail -info@helpit.be-, ou à l'adresse postale 2 Sentier Cigarette, 1440 Wauthier-Braine.

En cas de plainte concernant l'exercice de vos droits, prenez contact avec nous via l'adresse e-mail ci-dessus, via l'adresse e-mail DPO ou via notre service consommateur. Vous pouvez également vous adresser à l'Autorité de Protection des Données via le site www.autoriteprotectiondonnees.be. Ils sont joignables par e-mail à l'adresse contact@apd-gba.be ou par téléphone au numéro 02/274 48 78.

Et au niveau de la sécurité ? Que fait HELPIT ?

HELPIT s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les informations et les données personnelles recueillies. Le but étant de protéger vos données contre la destruction, la perte ou la modification non intentionnelle ou non autorisée. Ces mesures impliquent, entre autres, l'utilisation d'un pare-feu et la limitation de l'accès aux données personnelles aux employés de HELPIT dans la mesure nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions.

A qui puis-je m'adresser en cas de questions ou remarques ?

Pour recevoir gratuitement une copie de cette déclaration de confidentialité ou en cas de question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter HELPIT via e-mail à l'adresse -info@helpit.be-, ou à l'adresse ci-dessous.

HELPIT a nommé un Data Protection Officer (DPO) dont le rôle est de s'assurer que nous respectons la législation relative au traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse ci-dessous. -info@helpit.be-

HELPIT srl

2 Sentier Cigarette, 1440 Wauthier-Braine

Cette Déclaration de Confidentialité peut-elle être modifiée ?

Cette Déclaration de Confidentialité a été rédigée le 24/05/2020 et peut être modifiée à tout moment. Vous ne serez pas informé des modifications au préalable, mais vous trouverez toujours la dernière date de publication sur cette page.

L'utilisation de cookies

Les cookies, c'est quoi?

Les cookies sont des **petits fichiers d'informations** enregistrés automatiquement sur le disque dur de votre ordinateur ou de votre appareil mobile lorsque vous visitez un site. Ces fichiers comprennent un numéro d'identification unique.

PourquoiHELPIT utilise des cookies?

Ces cookies permettent de **faciliter vos visites** et d'accélérer vos accès ultérieurs au site. Ils sont aussi utilisés pour personnaliser le site selon vos préférences (préférences de navigation, langue, résolution d'affichage,...), adapter notre offre et vous soumettre des recommandations de produits. Les cookies permettent notamment d'éviter que vous ne receviez toujours les mêmes informations ou que vous ne deviez ré-encoder vos données lors des visites sur notre site.

Ces cookies peuvent également être **liés à vos données personnelles**, notamment vos coordonnées électroniques communiquées lors de votre inscription ou de votre accès à l'un de nos services en ligne, afin de vous adresser, par exemple, des publicités personnalisées qui vous sont spécifiquement destinées

Les cookies permettent également d'analyser l'utilisation du site pour identifier et supprimer d'éventuels dysfonctionnements.

Vous ne devez pas autoriser l'utilisation de cookies dans votre navigateur pour pouvoir accéder à notre site. Cependant, il ne vous sera pas possible de commander sur notre site si vos cookies sont désactivés.

Combien de temps ces cookies sont-ils sauvegardés?

Les cookies sont sauvegardés pour une **période d'un an**.

Puis-je refuser les cookies?

La configuration de la plupart des navigateurs vous permet **d'accepter ou de refuser des cookies**, et d'être informé à chaque fois qu'un cookie est utilisé. Vous êtes libre de refuser ces cookies, bien que cela puisse nuire à la navigation et à la fonctionnalité des services sur le site. Veuillez consulter la fonction d'aide de votre navigateur pour plus d'informations.

HELPIT utilise des cookies émis par des tiers. Que cela signifie-t-il?

Notre site contient des cookies émis par des tiers. Ces cookies ont pour but est de recueillir des informations de navigation et de déterminer les **contenus publicitaires susceptibles de correspondre à vos centres d'intérêts.**

Cookies publicitaires

Ces cookies permettent à HELPIT et à des partenaires (tels que des régies publicitaires) de collecter des informations sur vous et sur votre comportement sur vandenborre.be mais aussi en dehors de notre site web. HELPIT et ses partenaires utilisent ensuite ces informations afin d'adapter les publicités qui vous seront adressées sur internet.

Les cookies publicitaires permettent notamment de suivre les annonces publicitaires que vous avez vues ou sur lesquelles vous avez cliqué, de savoir si vous passez des commandes après avoir vu ou cliqué sur une publicité publiée sur un site de partenaire ou encore de vous montrer des annonces plus pertinentes en fonction de votre utilisation des médias sociaux.

Google Analytics

Notre site web collabore avec Google Analytics, un service Web Analytics de Google, Inc. Google Analytics utilise un cookie pour évaluer l'utilisation de notre site et nous permet d'élaborer des rapports sur les activités sur notre site web. Cela nous aide à **comprendre comment les visiteurs utilisent notre site**. Vous trouverez plus d'informations concernant le traitement des données par Google Analytics, via ce lien www.google.com/analytics/terms/fr.html.

L'utilisation d'outils de partage

Notre site web utilise quelques outils de médias sociaux sous forme de **boutons de partage** qui rendent facile aux visiteurs de partager l'information avec leurs amis sur certains réseaux sociaux. Par conséquent il est possible que, en visitant une page sur laquelle un tel plug-in est repris, vous soyez confronté à des cookies de ces sites web. Ces sites ne sont pas gérés par HELPIT. En utilisant ces liens, vous acceptez les politiques de confidentialité de ces sites. Ces sites peuvent aussi mettre en place un cookie si vous êtes connecté à leurs services. De cette manière, ils peuvent également collecter des données afin de vous montrer, sur d'autres sites, des publicités qu'ils considèrent pertinentes en fonction de vos intérêts.

Via le site web www.youronlinechoices.com/be-fr vous pouvez gérer vos préférences en matière de publicité.