



## CHARTRE VIE PRIVEE TELEDESK GROUP

En vigueur depuis le : 01/06/2020

Teledesk Group est un prestataire mondial de services de processus opérationnels et de solutions logicielles aux secteurs de l'assurance, de la banque, de la flotte, de l'automobile et de l'immobilier, ces services peuvent devoir nécessiter tout traitement des données personnelles vous concernant.

Nous mettons un point d'honneur à respecter la vie privée de nos utilisateurs et à traiter leurs données personnelles dans la plus stricte confidentialité et conformément à la législation en vigueur.

La charte vie privée est destinée à vous informer, en toute transparence, au sujet des données que nous collectons, du but de leur collecte, de la manière dont nous les utilisons et des droits dont vous disposez concernant le traitement de vos données à caractère personnel.

Sur cette page, nous mettons à votre disposition une version simplifiée de notre charte vie privée sous la forme de questions/réponses. Nous vous invitons à lire également la version dans son intégralité disponible ici.

Nous attirons votre attention sur la nécessité de lire cette charte attentivement. Si vous deviez avoir d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be).

### 1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES ?

TELEDESK GROUP est le responsable du traitement de vos données personnelles.

TELEDESK GROUP NV est une société enregistrée en Belgique, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0899.212.566, dont le siège est Plumerlaan 113, BE-8900 Ieper.

[GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

Nous avons désigné comme point de contact unique au sein de notre compagnie un délégué à la protection des données (plus communément appelé « DPO ») dont les coordonnées sont les suivantes :

Nils Rossel

Tel: 0032 (0) 471 71 02 65

Mail: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

## 2. QUELLES SONT LES DONNEES QUE NOUS COLLECTONS ?

Nous collectons vos données – personnelles ou non – pour différents buts qui sont définis au point suivant (*cf.* point 3). Les données personnelles transmises à TELEDESK GROUP sont celles que vous nous aurez transmises volontairement lors de votre relation avec nos services (par exemple assuré, tiers, témoin, demandeur, utilisateur du site Web, le représentant désigné ou toute autre personne liée à notre entreprise). Les données personnelles vous concernant obtenues pourront l'être auprès des : assureurs ; concessionnaires automobiles (garantie); garages (réparations) ; entrepreneurs (réparations de biens) ; experts médicaux (en cas de blessure) ou de vous-même lors d'une conversation téléphonique, d'un courriel ou d'une lettre. Il s'agit notamment des catégories de données suivantes :

- **Informations générales**, notamment votre nom, adresse postale, adresse e-mail, numéros de téléphone, état civil, date de naissance, informations sur la police d'assurance et les réclamations, date de réclamation, numéros d'immatriculation des véhicules, vidéos et photos (elles peuvent inclure des propriétés voisines ou d'autres véhicules).
- **Informations d'identification** - numéro de sécurité sociale, numéro du passeport, permis de conduire, etc.
- **Informations financières** coordonnées bancaires, antécédents de crédit, pointage de crédit et autres informations financières.
- **État médical et sanitaire** tels que les blessures subies, les conditions médicales et la situation des clients (par exemple personnes âgées ou vulnérables), etc.
- **Autres informations sensibles** - dans de rares cas, nous pouvons recevoir des informations sensibles sur vos croyances religieuses, opinions politiques, appartenance syndicale, antécédents médicaux familiaux, états de santé physique ou mentale, orientation sexuelle, données biométriques ou génétiques, casier judiciaire, historique de litige civil dans le processus de prévention et d'enquête sur la fraude. Nous pouvons également obtenir des informations sensibles si vous nous le soumettez volontairement au cours de l'activité que nous menons.
- **Enregistrements téléphoniques et vidéo** - les appels téléphoniques avec vous seront souvent enregistrés en vertu d'obligations légales et/ou contractuelles avec le responsable du traitement des données et pour aider à la recherche et à la prévention de fraude. Dans certaines circonstances, les appels peuvent être enregistrés à des fins de formation. Si vous ne souhaitez pas que nous utilisions votre enregistrement à des fins de formation, vous avez le droit de vous y opposer. Si vous visitez nos locaux, vous pouvez également être enregistré(e) par les caméras de vidéosurveillance dans des zones collectives.
- Toute autre donnée que vous nous communiqueriez.

## 3. DANS QUEL BUT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous collectons des données principalement pour :

- vous contacter afin de vous fournir des mises à jour et collecter d'autres informations dans le cadre de l'exécution de notre prestations ;
- vous fournir un service ;
- Prendre des décisions concernant l'assurance de l'utilisateur et les services d'assistance tels que l'évaluation des réclamations, le traitement et le règlement des litiges, la gestion des litiges, etc ;
- Fournir un service amélioré à l'utilisateur grâce à l'utilisation de la surveillance et l'enregistrement des appels; vous conservez le droit de ne pas participer à l'enregistrement de votre appel à des

- fins de formation, mais les appels seront toujours enregistrés pour la gestion des dossiers, la prévention ou la détection d'infractions ;
- le traitement des plaintes ;
  - Enquêter et prévenir la fraude et le blanchiment d'argent ;
  - Emploi.

Enfin, vos données nous permettent également d'améliorer et faciliter votre navigation sur notre site. Vos données nous permettent également d'améliorer et de faciliter votre navigation sur notre site. Les bases juridiques du traitement de vos données sont énumérées dans la version intégrale de la Charte Vie Privée.

#### **4. DE QUELLES FAÇONS COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES ?**

La plupart de vos données nous sont communiquées par vos assureurs ; concessionnaires automobiles (garantie); garages (réparations) ; entrepreneurs (réparations de biens) ; experts médicaux (en cas de blessure) ou de vous-même lors d'une conversation téléphonique, d'un courriel ou d'une lettre. D'autres données, telles que la date et l'heure de votre accès à notre site, les pages que vous avez consultées ou vos données de localisation, sont collectées automatiquement, par le biais des serveurs consultés et des « cookies » placés sur notre site. Pour de plus amples informations sur ce qu'est un « cookie », sur son utilité et les données exactes qu'il collecte, rendez vous sur notre page concernant notre politique relative aux cookies.

Il se peut également que nous collections des données sur vous par l'intermédiaire d'autres sociétés auquel cas nous vous en informerons.

#### **5. VOS DONNEES SONT-ELLES PROTEGEES ?**

Nous mettons un point d'honneur à respecter la vie privée de nos utilisateurs. Nous appliquons une politique de confidentialité stricte et prenons toutes les mesures adéquates afin que nos serveurs empêchent dans toute la mesure du possible toute fuite, destruction, perte, divulgation, usage, accès ou modification non autorisée de vos données.

#### **6. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES ?**

Nous conservons vos données le temps nécessaire à l'accomplissement des buts et objectifs poursuivis (*cf.* point 3). Une fois cet objectif atteint, nous les supprimons.

#### **7. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?**

Vous pouvez à tout instant demander de vérifier, accéder, rectifier, supprimer, transférer vos données et de vous opposer à l'utilisation de vos données ainsi que demander la limitation de celles-ci. Pour cela, il vous suffit de nous envoyer un email à l'adresse suivante : [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be) . Nous mettrons alors tout en œuvre pour faire le nécessaire dans les meilleurs délais.

## **8. QUI A ACCES A VOS DONNEES ET A QUI SONT-ELLES COMMUNIQUEES ?**

Vos données personnelles sont destinées aux entreprises de TELEDESK GROUP, leurs éventuels sous-traitants, partenaires ou prestataires lorsqu'ils participent à la réalisation des finalités pour lesquelles vos données sont collectées dans le cadre de la souscription et l'exécution de vos contrats d'assurance ou des services que vous utilisez (cfr. point 3). Chacun d'entre eux est soumis à une obligation de stricte confidentialité. Les catégories de destinataires sont énumérées dans la version intégrale de la Charte Vie Privée.

Nous pouvons partager des données personnelles avec d'autres tiers, tels que les services d'incendie, de police, d'ambulance, les agences de référence de crédit, les organismes de prévention des fraudes et tout autre tiers qui peut être impliqué dans un incident ou une réclamation que nous traitons.

## **9. TRANSFERONS-NOUS VOS DONNEES A L'ETRANGER ?**

Nous ne transférons vos données vers un pays non membre de l'Union européenne qu'à la condition que ce pays assure un niveau de protection équivalent à celui dont vous pouvez bénéficier dans votre pays de résidence (pour plus d'informations, consultez : <https://goo.gl/1eWt1V>).

## **10. COMMENT RECEVOIR NOS INFORMATIONS**

Moyennant votre accord ou sur la base de notre intérêt légitime reposant notamment sur notre relation, nous vous abonnerons à notre newsletter et vous proposerons d'autres produits ou services analogues susceptibles de vous intéresser. Vous pouvez vous désabonner et retirer votre consentement à ces communications à tout moment en envoyant un email à l'adresse suivante : [marketing@teledeskgroup.be](mailto:marketing@teledeskgroup.be).

## **11. QUELLE EST NOTRE POLITIQUE RELATIVE AUX DONNEES CONCERNANT DES MINEURS ?**

Notre site et nos services ne sont pas adressés aux enfants de moins de 18 ans. Si vous découvrez que votre enfant mineur nous a fourni ses données personnelles sans votre consentement, contactez-nous à l'adresse suivante: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be).

## **12. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE MODIFICATION DE LA CHARTE ?**

Si nous modifions la présente charte vous serez averti par le biais de notre site internet. N'oubliez pas de consulter la Charte Vie Privée régulièrement et idéalement lors de chaque nouvelle consultation de notre Site. La date d'entrée en vigueur de la Charte figure en en-tête du présent document.

## **13. QUE FAIRE EN CAS DE DIFFEREND ?**

Les longs procès ne profitent à personne. En cas de différend entre nous, nous nous engageons à privilégier le dialogue et l'ouverture à la recherche d'une solution amiable. Vous pouvez également contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## CHARTRE VIE PRIVEE TELEDESK GROUP

| Imprimer | enregistrer |

En vigueur depuis le : 01/06/2020

### 1. AVERTISSEMENT GENERAL

- 1.1 La société TELEDESK GROUP et ses filiales (ci-après, « **TELEDESK GROUP** ») respectent la vie privée de ses utilisateurs (ci-après, les « **Utilisateurs** »).
- 1.2 TELEDESK GROUP traite les données à caractère personnel qui lui sont transmises conformément à la législation en vigueur, et en particulier au Règlement 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, applicable à partir du 25 mai 2018 (ci-après, le « **Règlement général sur la protection des données** »).
- 1.3 L'accès au site <https://www.teledeskgroup.be> (ci-après, le « **Site** ») implique l'acceptation intégrale et sans réserve par l'Utilisateur de la présente charte vie privée (ci-après, la « **Charte** »), ainsi que de ses conditions générales d'utilisation (ci-après, les « **CGU** ») et de la politique relative aux cookies (ci-après, la « **Cookie Policy** »).
- 1.4 L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des informations ci-dessous et autorise TELEDESK GROUP à traiter, conformément à ce qui est précisé dans la Charte, les données à caractère personnel qu'il communique..
- 1.5 La Charte est valable pour toutes les pages hébergées sur le Site et pour les enregistrements de ce Site, ainsi que toutes les pages de l'entreprise gérées par TELEDESK GROUP sur les réseaux sociaux, qui est co-responsable avec le réseau social pour le traitement des données personnelles des visiteurs de la page. Elle n'est pas valable pour les pages hébergées par des tiers auxquelles TELEDESK GROUP pourrait renvoyer et dont les politiques de confidentialité peuvent différer. TELEDESK GROUP ne peut dès lors être tenu pour responsable des éventuelles données traitées sur ces sites ou par ceux-ci.

## 2. RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

**2.1** L'accès au Site s'opère sans devoir fournir de données à caractère personnel, telles que notamment, le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique, etc.

**2.2** Dans le cadre du Site, l'Utilisateur peut être amené à transmettre certaines données personnelles. Dans ce cas, le responsable du traitement de ces données est :

TELEDESK GROUP NV est une société enregistrée en Belgique, enregistrée dans la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0899.212.566, dont le siège est Plumerlaan 113, BE-8900 leper.

**2.3** Les missions du délégué à la protection des données désigné par Teledesk Group sont au moins les suivantes:

- a) informer et conseiller le responsable du traitement ou le sous-traitant ainsi que les employés qui procèdent au traitement sur les obligations qui leur incombent en vertu de la législation en vigueur en matière de protection des données;
- b) contrôler le respect de la législation en vigueur et des règles internes de TELEDESK GROUP concernant la protection des données à caractère personnel, y compris en ce qui concerne la répartition des responsabilités, la sensibilisation et la formation du personnel participant aux opérations de traitement, et les audits s'y rapportant;
- c) dispenser des conseils, sur demande, en ce qui concerne l'analyse d'impact relative à la protection des données et vérifier l'exécution de celle-ci ;
- d) coopérer avec l'autorité de contrôle ;
- e) faire office de point de contact pour l'autorité de contrôle sur les questions relatives au traitement, y compris la consultation préalable et mener des consultations, le cas échéant, sur tout autre sujet.

**2.4** Toute question ou demande concernant le traitement de ces données peut être adressée à l'adresse suivante : [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

## 3. DONNEES COLLECTEES

**3.1** l'Utilisateur permet notamment à TELEDESK GROUP d'enregistrer et de conserver, aux fins mentionnées au point 4, les informations suivantes :

- **Informations générales**, notamment votre nom, adresse postale, adresse e-mail, numéros de téléphone, état civil, date de naissance, informations sur la police d'assurance et les réclamations, date de réclamation, numéros d'immatriculation des véhicules, vidéos et photos (elles peuvent inclure des propriétés voisines ou d'autres véhicules).
- **Informations d'identification** - numéro de sécurité sociale, numéro du passeport, permis de conduire, etc.
- **Informations financières** coordonnées bancaires, antécédents de crédit, pointage de crédit et autres informations financières.

- **État médical et sanitaire** tels que les blessures subies, les conditions médicales et la situation des clients (par exemple personnes âgées ou vulnérables), etc.
- **Autres informations sensibles** - dans de rares cas, nous pouvons recevoir des informations sensibles sur vos croyances religieuses, opinions politiques, appartenance syndicale, antécédents médicaux familiaux, états de santé physique ou mentale, orientation sexuelle, données biométriques ou génétiques, casier judiciaire, historique de litige civil dans le processus de prévention et d'enquête sur la fraude. Nous pouvons également obtenir des informations sensibles si vous nous le soumettez volontairement au cours de l'activité que nous menons.
- **Enregistrements téléphoniques et vidéo** - les appels téléphoniques avec vous pourront être enregistrés en vertu d'obligations légales et/ou contractuelles avec le responsable du traitement des données et pour aider à la recherche et à la prévention de la fraude. Dans certaines circonstances, les appels peuvent être enregistrés à des fins de formation. Si vous ne souhaitez pas que nous utilisions votre enregistrement à des fins de formation, vous avez le droit de vous y opposer. Si vous visitez nos locaux, vous pouvez également être enregistré(e) par les caméras de vidéosurveillance dans des zones collectives.
- Toute autre donnée que vous nous communiquerez.

**3.2** L'Utilisateur autorise également TELEDESK GROUP à enregistrer et conserver, aux fins mentionnées au point 4 :

- les informations transmises volontairement par l'Utilisateur à une fin déterminée dans la Charte, les CGU, la Cookie Policy, sur le Site ou sur tout autre support de communication utilisé par TELEDESK GROUP
- les informations supplémentaires demandées par TELEDESK GROUP à l'Utilisateur afin de l'identifier ou de l'empêcher d'enfreindre l'une des dispositions de la Charte ;

**3.3** Dans le but de faciliter la navigation sur le Site ainsi que d'optimiser la gestion technique, le Site peut avoir recours à des « cookies ». Toutes les informations relatives aux « cookies » sont reprises dans la Cookie Policy de TELEDESK GROUP

**3.4** Lorsque l'Utilisateur accède au Site, les serveurs consultés enregistrent automatiquement certaines données, telles que :

- le type de domaine avec lequel l'Utilisateur se connecte à l'Internet ;
- l'adresse IP attribuée à l'Utilisateur (lors de sa connexion) ;
- la date et l'heure d'accès au Site et autres données relatives au trafic ;
- les données de localisation ou autres données relatives à la communication ;
- les pages consultées ;
- le type de navigateur utilisé ;
- la plate-forme et/ou le système d'exploitation utilisé ;
- le moteur de recherche ainsi que les mots-clés utilisés pour retrouver le Site.

**3.5** Aucune donnée nominative permettant d'identifier l'Utilisateur n'est collectée par le biais des cookies et serveurs consultés. Ces informations ne sont conservées qu'à des seules fins statistiques et d'amélioration du Site.

## 4. FINALITES DU TRAITEMENT

**4.1** Nous traitons vos données pour diverses finalités. Pour chaque traitement, seules les données pertinentes à la poursuite de la finalité en cause sont traitées. Le traitement consiste en toute opération (manuelle ou automatisée) sur une donnée à caractère personnel. TELEDESK GROUP collecte, enregistre et utilise les données personnelles pour la gestion de la relation avec ses clients et notamment aux fins suivantes:

- vous contacter afin de vous fournir des mises à jour et collecter d'autres informations dans le cadre de l'exécution de notre prestations ;
- vous fournir un service ;
- Prendre des décisions concernant l'assurance de l'utilisateur et les services d'assistance tels que l'évaluation des réclamations, le traitement et le règlement des litiges, la gestion des litiges, etc ;
- Fournir un service amélioré à l'utilisateur grâce à l'utilisation de la surveillance et l'enregistrement des appels ; vous conservez le droit de ne pas participer à l'enregistrement de votre appel à des fins de formation, mais les appels seront toujours enregistrés pour la gestion des dossiers, la prévention ou la détection d'infractions ;
- Enquêter et prévenir la fraude et le blanchiment d'argent ;
- Emploi.
- pour le traitement de vos plaintes et demandes d'avis préalable introduites auprès de TELEDESK GROUP ;
- pour les éventuelles actions marketing et promotions proposées par TELEDESK GROUP aux Utilisateurs ayant donné leur accord ;
- pour les informer sur les évolutions du Site et ses fonctionnalités ;
- pour analyser, adapter et améliorer le contenu du Site ;
- pour faciliter la mise à disposition et l'utilisation du Site
- pour personnaliser l'expérience de l'Utilisateur sur le Site ;
- pour toutes autres fins pour lesquelles l'Utilisateur aurait donné son consentement de façon expresse.

**4.2** La base juridique des traitements de vos données personnelles repose sur :

- votre consentement ;
- l'exécution de toute requête de votre part ;

Nous avons effectivement besoin de collecter certaines de vos données pour répondre à toute requête de votre part. Si vous choisissez de ne pas partager ces données avec nous, cela pourrait rendre l'exécution du contrat impossible.

- une obligation légale qui s'impose au responsable de traitement ;

Nous avons effectivement besoin de collecter et conserver certaines de vos données pour répondre à diverses obligations légales, notamment fiscales et comptables.

- la sauvegarde d'intérêts vitaux ;

-  pour l'exécution d'une mission d'intérêt public relevant de l'exercice de l'autorité publique dont le responsable de traitement est investi ; ou

- notre intérêt légitime pour autant qu'il soit en accord avec vos intérêts, libertés et droits fondamentaux.



Nous avons, en effet, un intérêt légitime à vous fournir ces informations et à échanger avec vous, notamment pour répondre à vos demandes ou améliorer nos services, prévenir les abus et les fraudes, contrôler la régularité de nos opérations, exercer, défendre et préserver nos droits, par exemple lors de litiges, ainsi que se constituer la preuve d'une éventuelle violation de nos droits, gérer et améliorer nos relations avec vous, améliorer en permanence notre site internet ainsi que nos produits/services, sauf si ces intérêts sont supplantés par vos intérêts ou vos libertés et droits fondamentaux exigeant la protection de vos données personnelles. Nous veillons en tout état de cause à préserver un équilibre proportionné entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée.

Si la base légale de notre traitement repose sur votre consentement, vous avez le droit de retirer celui-ci à tout moment sans qu'il ne puisse être porté atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait.

## 5. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNEE

5.1 Selon la réglementation en matière de traitement de données à caractère personnel, l'Utilisateur dispose des droits suivants :

- **Droit d'être informé** des finalités du traitement (cfr. ci-dessus) et sur l'identité du responsable du traitement.
- **Droit d'accès** : l'Utilisateur peut à tout moment avoir accès aux données que TELEDESK GROUP possède sur lui ou vérifier s'il est repris dans la base de données de TELEDESK GROUP.
- **Droit de rectification** : nous prenons toutes les mesures raisonnables pour que les données que nous détenons soient à jour. Nous vous encourageons à de temps en temps accéder à votre compte (si applicable) ou à nous consulter pour vérifier que vos données soient à jour. Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit de nous demander de les rectifier.
- **Droit d'opposition** : l'Utilisateur peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de ses données par TELEDESK GROUP.
- **Droit de suppression**: l'utilisateur peut à tout moment solliciter la suppression de ses données personnelles, à l'exception de celles dont TELEDESK GROUP aurait l'obligation légale de conserver.
- **Droit de limitation du traitement** : l'Utilisateur peut notamment obtenir la limitation du traitement lorsqu'il s'est opposé au traitement, lorsqu'il conteste l'exactitude des données, lorsqu'il estime que le traitement est illicite.
- **Droit de portabilité** : L'Utilisateur dispose du droit de recevoir les données à caractère personnel qu'il a communiquées à TELEDESK GROUP et peut également lui demander de transmettre ces données à un autre responsable de traitement.

**5.2** Afin d'exercer ses droits, l'Utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité ou de son passeport, au responsable du traitement :

- par courrier électronique: [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)
- par voie postale : Plumerlaan 113, 8900 IEPER - BELGIUM

**5.3** TELEDESK GROUP fera alors le nécessaire pour satisfaire à cette demande dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, au vu de la complexité et du nombre de demandes.

## **6. DUREE DE CONSERVATION**

**6.1** TELEDESK GROUP conserve les données personnelles de ses Utilisateurs durant toute la durée nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies (*cfr.* point 4).

**6.2** TELEDESK GROUP peut également continuer à détenir des données personnelles concernant l'Utilisateur désinscrit, y compris toute correspondance ou demande d'assistance adressées au TELEDESK GROUP, afin de pouvoir répondre à toutes questions ou plaintes qui lui seraient adressées, et afin de se conformer à toutes les lois applicables, notamment en matière fiscale ou dans le cadre d'autres prescriptions légales.

## **7. RECLAMATION AUPRES DE L'AUTORITE DE CONTRÔLE**

L'Utilisateur est informé qu'il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données. Dont l'adresse de contact est la suivante :

Autorité de protection des données  
Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles  
Tel : +32 (0)2 274 48 00  
Fax: +32 (0)2 274 48 35  
Email: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

## **8. SECURITE**

**8.1** TELEDESK GROUP a pris les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin que les serveurs hébergeant les données personnelles traitées empêchent, dans toute la mesure du possible :

- les accès ou modifications non autorisés à ces données ;
- l'usage inadéquat ou la divulgation de ces données ;
- la destruction illégale ou la perte accidentelle de ces données.

- 8.2** A cet égard, les employés de TELEDESK GROUP qui ont accès à ces données, sont soumis à une obligation stricte de confidentialité. TELEDESK GROUP ne saurait toutefois être tenue pour responsable en cas de détournement de ces données par un tiers en dépit des mesures de sécurité adoptées.
- 8.3** Les Utilisateurs s'engagent à ne pas commettre d'agissements qui pourraient être contraires à la présente Charte, aux CGU, à la Cookie Policy ou, de manière générale, à la loi. Les infractions à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des systèmes informatiques et des données qui sont stockées, traitées ou transmises par ces systèmes, ou la tentative de commettre l'une de ces infractions, sont punies par un emprisonnement de trois mois à cinq ans et d'une amende de vingt-six euros à deux cent mille euros ou d'une de ces peines seulement, sans préjudice de toutes autres dispositions légales applicables à de telles infractions.

## **9. COMMUNICATION A DES TIERS**

- 9.1** TELEDESK GROUP considère les données personnelles comme des informations confidentielles. Elle ne les communiquera pas à des tiers dans des conditions autres que celles spécifiées par la Charte, et ce pour atteindre les objectifs visés et définis au point 4 ou dans les conditions dans lesquelles la loi l'y oblige.
- 9.2** L'accès aux données, outre celui réservé au responsable de traitement des données et à ses employés comme indiqué à l'article 8 ci-avant, peut, dans certains cas, être octroyé à certaines catégories de destinataires externes, telles que les fournisseurs de services techniques, les services de messagerie, les fournisseurs d'hébergement, les entreprises informatiques, les conseils juridiques, les services de marketing. Nous pouvons par ailleurs communiquer des données personnelles avec d'autres tiers, tels que les services d'incendie, de police, d'ambulance, les agences de référence de crédit, les organismes de prévention des fraudes et tout autre tiers qui peut être impliqué dans un incident ou une réclamation que nous traitons.
- 9.3** La liste mise à jour de ces destinataires peut être demandée à tout moment au Responsable de traitement.
- 9.4** La communication de ces informations aux personnes précitées devra, en toutes circonstances, être limitée à ce qui est strictement nécessaire ou requis par la réglementation applicable.

## **10. TRANSFERT VERS UN PAYS EN DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN**

TELEDESK GROUP n'opère de transfert de données vers un pays en dehors de l'espace économique européen que lorsque ce pays assure un niveau de protection adéquat au sens de la législation en vigueur et, en particulier, au sens du Règlement général sur la protection des données (pour plus d'informations sur les pays offrant un niveau de protection adéquat, consultez: <https://goo.gl/1eWt1V>), ou dans les limites permises par la législation en vigueur, par exemple en assurant la protection des données par des dispositions contractuelles adaptées.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir une copie des clauses contractuelles adaptées en envoyant un mail à l'adresse suivante : [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

## **11. MARKETING DIRECT**

- 11.1** Les données personnelles ne seront pas utilisées à des fins de marketing direct pour des articles ou services qui ne seraient pas identiques ou analogues à ceux auxquels l'Utilisateur a déjà souscrit, à moins que l'Utilisateur n'y ait consenti préalablement de manière explicite en cochant les cases prévues à cet effet (« opt-in »).
- 11.2** Lorsque l'Utilisateur a donné son consentement pour l'utilisation de ces informations à des fins de marketing direct, celui-ci conserve le droit de s'opposer à tout moment, sur demande et gratuitement, à une telle utilisation. Il suffit pour cela à l'Utilisateur de communiquer sa demande à l'adresse suivante : [marketing@teledeskgroup.be](mailto:marketing@teledeskgroup.be) .

## **12. NOTE CONCERNANT LES MINEURS**

Les personnes âgées de moins de 18 ans et les personnes qui n'ont pas la pleine capacité juridique ne sont pas autorisées à utiliser le Site. TELEDESK GROUP leur demande de ne pas lui communiquer leurs données personnelles. Toute infraction constatée à la présente disposition doit être signalée sans délai à l'adresse suivante : [GDPR@teledeskgroup.be](mailto:GDPR@teledeskgroup.be)

## **13. MISES A JOUR ET MODIFICATIONS DE LA CHARTE**

Moyennant information aux Utilisateurs par le biais du Site, par email ou de toutes autres façons, TELEDESK GROUP peut être amenée à modifier et adapter la Charte, notamment afin de respecter toute nouvelle législation et/ou réglementation applicable, les recommandations de la CNIL en France, les lignes directrices, les recommandations et les bonnes pratiques du Comité européen de la protection des données et les décisions des cours et tribunaux en la matière. Il est recommandé de consulter régulièrement la Charte Vie privée en se référant à la date de la dernière modification indiquée à l'entête du présent document. Si un utilisateur s'oppose à toute modification de la Charte Vie Privée, il doit immédiatement cesser d'utiliser le Site et pourra demander au responsable de traitement de supprimer ses données personnelles dans le respect des dispositions légales et des conditions indiquées à l'article 5.

## **14. VALIDITE DES CLAUSES CONTRACTUELLES**

- 14.1** L'abstention de TELEDESK GROUP de se prévaloir, à un moment déterminé, d'une disposition de la Charte, ne pourra être interprétée comme une renonciation à faire valoir ultérieurement ses droits en vertu de celle-ci.
- 14.2** La nullité, la caducité ou le caractère non exécutoire de tout ou partie d'une des dispositions qui précèdent ou suivent n'entraînera pas la nullité de l'ensemble de la Charte. La disposition entièrement ou partiellement nulle, caduque ou non exécutoire sera réputée non écrite. TELEDESK GROUP s'engage à substituer à cette disposition une autre qui poursuivra, dans la mesure du possible, le même objectif.

## **15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

- 15.1** La validité, l'interprétation et/ou l'exécution de la Charte sont soumises au droit belge, dans toute la mesure permise par les règles de droit international privé applicables.
- 15.2** En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution de la Charte, les juridictions belges sont exclusivement compétentes, dans toute la mesure permise par les règles de droit international privé applicables.
- 15.3** Avant d'entreprendre toute démarche visant à la résolution judiciaire d'un différend, l'Utilisateur et TELEDESK GROUP s'engagent à tenter de résoudre celui-ci à l'amiable. A cette fin, ceux-ci prennent d'abord contact l'un avec l'autre, avant d'avoir recours, le cas échéant, à la médiation, à l'arbitrage, ou à tout autre mode alternatif de résolution de différends.