

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

politique de confidentialité relative au traitement des données à caractère personnel du client et de l'utilisateur du site web et conditions d'utilisation

Dans ce document, ci-dessous, vous trouverez l'ensemble de notre politique de confidentialité relative au traitement des données à caractère personnel du client et de l'utilisateur du site web et conditions d'utilisation.

ESOMUS (ci-après « nous ») est consciente de l'importance de respecter la vie privée et de protéger les données à caractère personnel des clients et visiteurs de son site web. Dans la présente politique, nous détaillons la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel.

## 1. CHAMP D'APPLICATION

Ce site web est géré par ESOMUS, srl, dont le siège social est situé à rue de l'arbre à la Croix, 293 à 4460 Horion-Hozémont et dont le numéro BCE est le BE0723595056. Nous agissons en tant que responsable du traitement lorsque nous traitons les données à caractère personnel de nos clients et des utilisateurs de notre site web.

Il est important pour nous de créer et de maintenir un environnement dans lequel nos clients peuvent être assurés que leurs informations ne seront pas utilisées à mauvais escient. Nous respectons la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment le règlement général sur la protection des données 2016/679 (RGPD ou GDPR), ainsi que la législation nationale en la matière.

Cette réglementation porte sur la protection de vos données à caractère personnel et vous confère des droits en ce qui concerne ces données.

La présente politique a pour but de vous indiquer quelles données à caractère personnel nous collectons et comment celles-ci seront utilisées à l'issue de votre visite sur notre site web, mais aussi de vous assurer qu'elles seront correctement traitées.

Lorsque vous visitez notre site web, la présente politique de confidentialité et les conditions d'utilisation s'appliquent. L'application de toute autre condition que la présente politique est expressément exclue, sauf accord écrit préalable de notre part. Dans ce dernier cas, cette politique continuera de s'appliquer en plus des accords spécifiques. L'utilisation de ce site web, de la plateforme et de leur contenu n'est autorisée que sous réserve du respect de cette politique. Si vous n'acceptez pas et ne respectez pas cette politique dans son intégralité, vous devez cesser d'utiliser le site web, la plateforme et leur contenu.

## 2. QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTONS-NOUS ?

La majeure partie de notre site web est accessible sans que vous ne deviez fournir de données à caractère personnel. Nous pouvons collecter et traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes aux fins énoncées ci-après :

- o Nom, titre, adresse ;
- o Coordonnées (adresse e-mail, numéro de téléphone) ;
- o Entreprise ;
- o [...].

Vous pouvez également être amené à fournir des informations supplémentaires/facultatives lorsque vous complétez des formulaires sur notre site web ou lorsque nous entrons en contact avec vous (par téléphone, par e-mail, lors de salons ou d'événements).

De plus, nous pouvons aussi collecter et traiter des informations obtenues par l'intermédiaire de notre site web ou des appareils que vous utilisez. Il peut s'agir des données suivantes :

- o Des données de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe) pour la partie du site réservée aux clients ;
- o Des données de localisation (données de localisation collectées via les médias sociaux ou les adresses IP de votre appareil ; signaux GPS envoyés par un appareil mobile) ;
- o Des informations provenant de cookies, de balises web ou d'Internet. Ces informations sont collectées automatiquement et peuvent se rapporter au site web que vous avez consulté avant ou après le nôtre.
- o Nous pouvons également collecter des informations sur les pages de notre site web que vous consultez, vos adresses IP, le type de navigateur que vous utilisez, le temps de navigation et le système d'exploitation. Vous trouverez de plus amples informations sur la façon dont nous utilisons les cookies dans notre politique en matière de cookies ;
- o Des données que nous recevons d'autres sites web, par exemple lorsque vous nous demandez de vous connecter à l'aide de votre compte Facebook ou autre plateforme ;
- o Des conversations téléphoniques, qui peuvent être enregistrées à des fins d'assurance qualité ou de formation ;
- o [...].

Nous pouvons en outre collecter des informations publiquement accessibles afin de vérifier les données que nous avons préalablement collectées et de gérer et étendre nos activités.

## 3. POURQUOI COLLECTONS-NOUS CES INFORMATIONS ET SUR QUELLE BASE JURIDIQUE ?

Nous collectons les informations susmentionnées afin de mieux cerner vos besoins et de vous fournir un meilleur service, et notamment pour les finalités suivantes :

- o Pour répondre à vos questions (soit en ligne et/ou par retour mail) au sujet de nos produits ou services, pour vous communiquer des informations sur nos produits et pour suivre les offres en ligne ;
- o Pour vous fournir les produits et services que vous avez commandés ;
- o Pour vous donner accès à la plateforme client en ligne sur laquelle vous pourrez :

## Politique de confidentialité ISQM Manager

- o Passer vos souscriptions et/ou commandes ;
- o Consulter votre historique client et les garanties ;
- o pour vérifier votre identité et vos données financières pour le paiement de nos produits et services ;
- o pour améliorer nos produits et services ;
- o pour examiner les réclamations concernant nos produits ou services ou en lien avec notre site web ;
- o pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires ainsi qu'aux obligations et exigences de conformité ;
- o pour analyser et surveiller l'utilisation des comptes clients dans le but de prévenir la fraude, le terrorisme, la tromperie, les incidents de sécurité, la cyber sécurité et la criminalité, d'enquêter à leur sujet et de les signaler aux autorités compétentes ;
- o Pour vous envoyer périodiquement des e-mails promotionnels concernant nos produits et services, des offres spéciales ou d'autres informations qui, selon nous, pourraient vous intéresser ;
- o Pour vous contacter de temps à autre dans le cadre d'une étude de marché. Nous pouvons vous contacter par e-mail ou par téléphone ;
- o Pour traiter vos données à caractère personnel à des fins spécifiques telles que mentionnées sur des formulaires spécifiques sur notre site web, dans des communications écrites ou par e-mail ;
- o [...].

Nous traitons les données à caractère personnel susmentionnées sur la base de différents fondements énumérés aux articles 6.1, (a), (b), (c) et (f) du RGPD.

En effet, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution des contrats en vertu desquels nous sommes tenus de remplir nos obligations contractuelles en vue de la fourniture de nos produits ou services. Si des données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de l'exécution du contrat (par exemple, factures et communication), elles seront conservées pendant une période maximale de 7 ans conformément aux délais comptables légaux OU 10 ans après la fin de la relation commerciale conformément au délai de prescription applicable.

Dans certains cas, le traitement de données à caractère personnel et leur transmission à des destinataires tiers (p. ex. à des autorités publiques dans le cadre de marchés publics ou de la lutte contre le blanchiment d'argent) sont nécessaires au respect d'une obligation légale.

Nous avons en outre un intérêt légitime à traiter vos données à caractère personnel, celles-ci nous permettant de vous contacter pour mener nos activités et vous informer sur nos produits, services, promotions et événements. Vos données à caractère personnel seront conservées pendant cinq ans maximum après la fin de la relation commerciale.

Si vous n'êtes pas encore client, nous vous demanderons la permission de vous informer sur nos événements, produits et services à des fins promotionnelles. Dans ce cas, nous conserverons vos données à caractère personnel pendant cinq ans.

Finalité	Données à caractère personnel	Base juridique	Délai de conservation
Marketing direct (clients)	Nom et coordonnées (e-mail)	Intérêt légitime	5 ans après la fin de la relation commerciale
Marketing direct (prospects)	Nom et coordonnées (e-mail)	Consentement	5 ans
Gestion de la clientèle	Nom et coordonnées (e-mail, tél.) / Fonction Adresse professionnelle	- Traitement nécessaire aux fins de l'exécution du contrat - Intérêt légitime	10 ans après la fin de la relation commerciale
Utilisation logiciel ISQM-Manager	Nom et coordonnées (e-mail, tél.) / Fonction Adresse professionnelle	- Traitement nécessaire aux fins de l'exécution du contrat - Intérêt légitime	10 ans après la fin de la relation commerciale

#### 4. COMMENT UTILISONS-NOUS ET PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec :

- o Des entreprises appartenant au même groupe et/ou des filiales ; où
- o Tout tiers avec lequel vous nous avez demandé de partager vos données à caractère personnel, comme Facebook ou d'autres médias sociaux si vous nous avez demandé de vous connecter avec votre compte ; où
- o Des entreprises, institutions et/ou partenaires.

Nous pouvons également partager vos données à caractère personnel, sur la base de notre intérêt légitime, avec des tiers / partenaires qui nous assistent dans le cadre de la fourniture de nos produits et services.

Quelques exemples d'activités de tiers : l'hébergement de serveurs web, l'analyse de données, la fourniture d'un support marketing et le service à la clientèle.

Ces entreprises ont uniquement accès à vos données à caractère personnel lorsque cela s'avère strictement nécessaire à l'exercice de leurs activités. Elles ne peuvent pas utiliser vos données à d'autres fins.

Vos données à caractère personnel ne seront ni vendues, ni louées à des tiers.

Nous pouvons divulguer vos données à caractère personnel dans le but d'appliquer notre politique, de satisfaire à nos obligations légales ou dans l'intérêt de la sécurité, dans l'intérêt public ou aux fins de l'application de la loi dans tout pays où nous possédons des entités ou des filiales. Nous pouvons par exemple donner suite à une demande émanant d'un organisme chargé de faire appliquer la loi, d'un organisme de régulation ou d'une autorité publique.

Nous pouvons également divulguer des données dans le cadre de litiges actuels ou potentiels ou pour protéger nos biens, notre sécurité, notre personnel ainsi que d'autres droits ou intérêts.

En cas de vente à ou de fusion des activités d'ESOMUS avec une autre entreprise, vos données seront communiquées au conseiller de l'acquéreur potentiel et seront transférées aux nouveaux propriétaires de l'entreprise. Dans ce cas, nous prendrons les mesures appropriées pour assurer l'intégrité et la confidentialité de vos données à caractère personnel. L'utilisation de vos données à caractère personnel restera toutefois soumise à la présente politique.

## Politique de confidentialité ISQM Manager

### 5. TRANSFERT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL EN DEHORS DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

Nous ne transférons pas vos données à caractère personnel vers des pays tiers situés en dehors de l'Espace économique européen. Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel à des tiers situés dans des pays tiers (en dehors de l'Espace économique européen (EEE)), à savoir tous les pays qui souhaitent suivre la norme internationale ISQM. Ce transfert de données en dehors de l'EEE est légal si le destinataire des données se trouve dans un pays qui assure un niveau de protection adéquat confirmé par une décision d'adéquation de la Commission européenne. Il est possible que certains de ces pays ne disposent pas d'une législation équivalente en matière de protection des données pour protéger l'utilisation de vos données à caractère personnel. Dans ce cas, nous avons examiné la possibilité d'appliquer des mesures de précaution adéquates telles que celles qui sont en vigueur dans l'UE, par exemple au moyen de clauses contractuelles types. Dans certains cas spécifiques, nous vous demandons votre consentement préalable pour pouvoir transférer vos données à caractère personnel en dehors de l'EEE. Pour plus d'informations sur le transfert de données, veuillez suivre la procédure décrite à l'article « Droits de la personne concernée ».

### 6. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

La législation en matière de protection des données prévoit pour la personne concernée différents droits relatifs au traitement des données à caractère personnel, afin que la personne concernée puisse continuer d'exercer un contrôle suffisant sur le traitement de ses données à caractère personnel. Vous avez le droit de consulter les informations détenues à votre sujet et d'obtenir une copie des informations en notre possession. Si vos données à caractère personnel ont changé, vous avez le droit de nous demander de corriger, compléter ou supprimer toute information périmée, incorrecte ou incomplète que nous détenons à votre sujet. Vous avez également le droit de limiter le traitement de vos données et de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel. En outre, vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant que vous avez fournies à un responsable du traitement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.

### 7. PROCÉDURE CONCERNANT L'EXERCICE DES DROITS ET AUTRES DISPOSITIONS

Nous pouvons vous demander de fournir la preuve de votre identité pour nous assurer que votre demande est légitime et que nous répondons bien à la personne qui est autorisée à nous envoyer l'une des demandes susmentionnées et à obtenir les informations. Veuillez noter que dans certaines circonstances prévues par la loi, nous pouvons refuser l'accès à vos informations ou ne pas accéder à votre demande lorsque nous avons le droit de le faire en vertu de la législation en vigueur en matière de protection des données. Nous avons désigné un Data Protection Officer (DPO) que vous pouvez contacter par e-mail [marc.crauwels@esomus.com](mailto:marc.crauwels@esomus.com) ou par téléphone ++32(0)741 49 34 11 pour toute question concernant le traitement de vos données à caractère personnel. Le DPO répondra à vos demandes d'exercice de vos droits. Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente (en matière de protection des données). En Belgique, il s'agit de l'Autorité de protection des données, située rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles ([contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)).

### 8. SÉCURITÉ

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la sécurité de vos données. Nous avons mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger vos données à caractère personnel contre toute destruction, perte, altération accidentelle ou illicite, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données. Vous devez toutefois garder à l'esprit qu'Internet est un système ouvert et que nous ne pouvons garantir qu'aucun tiers non autorisé ne pourra jamais contourner ces mesures ou utiliser vos données à caractère personnel à des fins inappropriées. Nos sites web peuvent contenir des liens vers des sites web de tiers. Nous ne sommes pas responsables du contenu de ces sites ni des normes et pratiques de confidentialité de ces tiers. Veuillez-vous assurer de lire et de comprendre la politique de confidentialité pertinente de ces tiers et de leurs sites web avant d'accepter leurs cookies et de naviguer sur leur site web afin de vous assurer que vos données à caractère personnel sont suffisamment protégées.

### 9. CONDITIONS D'UTILISATION ET RESPONSABILITÉ

#### A. Droits sur le site web et le contenu – utilisation autorisée

Notre site web et le contenu mis à disposition sur celui-ci (par exemple, textes, images, films, données, logiciels, marques et noms commerciaux, et autres informations) sont protégés par des droits d'auteurs et de propriété intellectuelle et autres droits qui nous appartiennent, ainsi qu'à nos sociétés liées (société mère, sociétés sœurs ou filiales) et/ou à nos concédants de licence et/ou à nos partenaires. Les visiteurs de nos sites web et de toute plateforme éventuelle (espace clients) jouissent d'un droit d'utilisation leur permettant de consulter le site web, la plateforme et le contenu pour leur propre usage. Ce droit d'utilisation est personnel, non exclusif et non cessible et nous nous réservons le droit de le révoquer à tout moment et sans justification. Toute autre utilisation du contenu et de tout autre élément du site web et/ou de la plateforme (p. ex., la reproduction, la modification, la publication ou toute autre diffusion) est interdite, sauf avec le consentement exprès, préalable et écrit de notre part et/ou de nos concédants de licence.

## Politique de confidentialité ISQM Manager

### B. Utilisation interdite du site web et du contenu

Vous vous engagez à ne pas utiliser le site, la plateforme, le logiciel en ligne et tout le contenu de manière illégale et/ou à des fins illégales,

- De manière à les endommager, les modifier, les interrompre, les arrêter ou les rendre moins efficaces
- Pour l'envoi ou le placement de virus informatiques ou de contenu offensant, obscène ou menaçant, ou autrement non conforme à l'intention du site web et de la plateforme
- D'une manière entraînant une violation des droits d'un tiers ou de nos droits, tels que le droit à la vie privée, à la protection des données et les droits de propriété intellectuelle
- Pour l'affichage et l'envoi de messages promotionnels ou publicitaires sans avoir obtenu notre consentement préalable et dans la mesure où le destinataire n'y a pas consenti.

### C. Responsabilité

Nous prenons des mesures raisonnables pour que les informations que nous publions nous-mêmes sur nos sites web et nos plateformes soient aussi complètes, correctes et à jour que possible, mais nous ne pouvons garantir que toutes les informations fournies sont totalement exemptes d'erreurs. Les informations ne s'adressent pas à des personnes ou organisations spécifiques et ne sont donc pas nécessairement complètes, pertinentes et exactes. Les informations ne peuvent être considérées comme un avis professionnel ou juridique (un expert doit toujours être consulté à cet effet). L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de nos sites web, de la plateforme, de nos logiciels en ligne et des informations qui s'y trouvent. Nous déclinons toute responsabilité quant aux dommages résultant d'éventuelles informations erronées publiées sur nos sites web.

Nous nous efforçons de limiter autant que possible les dysfonctionnements techniques. Néanmoins, lors de l'utilisation de nos sites web ou de nos plateformes, et/ou de nos logiciels en ligne des erreurs susceptibles d'en perturber la disponibilité et le fonctionnement peuvent survenir. Nos sites web, nos plateformes et nos logiciels en ligne et leurs contenus publiés sur celle(s)-ci sont fournis « tels quels », et nous déclinons toute responsabilité en cas de problèmes résultant de l'utilisation de nos sites web, de la plateforme, de nos logiciels en ligne et des informations ou du contenu de celle(s)-ci. Les pages web ou de nos sites web, de nos logiciels en ligne et des informations peuvent contenir des liens vers d'autres sites web externes sur lesquels nous n'avons aucun contrôle et pour lesquels nous déclinons toute responsabilité. Nous ne sommes pas non plus responsables du contenu et des informations que les utilisateurs pourraient publier sur nos sites web, nos plateformes, nos logiciels en ligne et des informations. L'utilisateur s'engage à nous indemniser et à nous dégager de toute responsabilité pour tout dommage résultant de ce contenu et de ces informations.

## 10. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La législation belge s'applique à notre site web, à cette politique ainsi qu'à tous les litiges s'y rapportant. En cas de litige, seuls les tribunaux de Liège sont compétents.

## 11. MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

ESOMUS peut modifier et mettre à jour la présente politique à tout moment afin de s'assurer qu'elle reflète bien la façon dont nous traitons vos données à caractère personnel à un moment donné. La version mise à jour de la présente politique sera publiée sur la même page web et entrera en vigueur dès sa publication. Veuillez consulter régulièrement cette page web pour vous assurer que vous êtes toujours au courant du type d'informations que nous collectons et traitons, de la manière dont vos données sont utilisées et dans quelles circonstances, et des cas dans lesquels nous partageons vos données avec des tiers.

## 12. VERSIONS

Version : 01 avril 2022

## 13. COORDONNÉES

ESOMUS - BE0723595056  
Rue de la Plaine 11, à 6900 MARCHE-EN-FAMENNE  
Téléphone : 00 32 (0) 4 / 265 61 92 & Mobile : 00 32 (0) 471 / 49 34 11  
Site : [www.esomus.com](http://www.esomus.com) - mail : [info@esomus.com](mailto:info@esomus.com)

ESOMUS.®