

## Politique de confidentialité

### Politique de confidentialité pour le site web [www.foodbag.be](http://www.foodbag.be)

Quand elle propose ses produits et services sur le site web [www.foodbag.be](http://www.foodbag.be), Smartmat SA traite certaines données personnelles vous concernant en tant que "responsable du traitement". Vous trouverez d'abord un résumé de ces traitements ci-dessous et des informations plus détaillées ensuite.

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter. Foodbag est un produit de Smartmat SA, accessible via le site web [www.foodbag.be](http://www.foodbag.be). Smartmat SA est enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro (BE0)841.142.626 et a son siège social à Dok Noord 6, 9000 Gand. Toute question ou remarque peut être envoyée par courrier à cette adresse, par e-mail à [foodlover@foodbag.be](mailto:foodlover@foodbag.be) ou [privacy@foodbag.be](mailto:privacy@foodbag.be) ou encore transmise par téléphone au 0032(0)9.298.05.10.

Foodbag (une marque de Smartmat NV) traite certaines de vos données personnelles. Certaines de ces données sont nécessaires pour vous fournir le service demandé (commandes et livraisons de notre colis-repas), mais vous pouvez également fournir volontairement des données (par ex. en vous inscrivant à notre newsletter pour recevoir des informations intéressantes). Dans des cas limités, nous traitons également des données en dehors de ce cadre (à des fins statistiques, par exemple, pour améliorer nos services).

Les données que nous recueillons sont traitées afin de pouvoir vous offrir nos services de manière optimale. Nous n'utilisons par contre pas vos données à des fins auxquelles vous ne pouvez pas, raisonnablement, vous attendre, nous ne les revendons pas, etc.

En principe, nous ne partageons pas de données avec des tiers, sauf si nous y sommes obligés ou, dans une mesure limitée, avec nos prestataires de service offrant les garanties nécessaires. Nous ne vendons pas de données à des tiers. La loi sur la vie privée accorde à un individu toute une série de droits sous certaines conditions. Nous souhaitons faciliter l'exercice de vos droits en vous donnant la chance de nous contacter de différentes manières. Et nous répondrons rapidement à vos questions.

## Informations générales

1.1 La présente Politique de confidentialité vous informe sur la façon dont nous collectons vos données personnelles et les traitons quand vous visitez et utilisez le site web [www.foodbag.be](http://www.foodbag.be). Smartmat SA attache la plus grande importance à votre vie privée et à la protection de vos données personnelles. Smartmat SA, qui agit en tant que « responsable du traitement », le fera en respectant la législation belge (en particulier la loi du 30 juillet 2018 relative au traitement des données personnelles), ainsi que le Règlement Général européen de la Protection des Données du 27 avril 2016 (aussi appelé règlement RGPD).

1.2 La Politique de confidentialité complète nos conditions générales applicables au site web. Cette Politique de confidentialité fait partie intégrante des conditions générales. Les conditions générales et la politique de confidentialité sont d'application pendant toute la durée de la visite et de l'utilisation du site web.

1.3 Avant de passer une commande, vous devez déclarer avoir pris connaissance, compris et accepté la présente Politique de confidentialité. Ce faisant, vous acceptez expressément que le fait de cocher une case équivaut à votre consentement éclairé, spécifique, libre et entier - comme une signature - à accepter les documents contractuels.

1.4 Si vous ne comprenez pas toute ou une partie de cette politique de confidentialité et/ou si vous n'êtes pas d'accord avec une ou plusieurs de ses dispositions, nous vous demandons de ne pas accepter cette politique de confidentialité. Dans ce cas, vous pouvez toujours nous contacter en utilisant les coordonnées de contacts indiquées ci-dessus.

1.5 Nous vous conseillons en tout cas de conserver une copie de cette politique de confidentialité dans vos archives.

## Quelles données nous recueillons et quels sont les objectifs de leur utilisation ?

Lors de l'utilisation du site web, différents types d'information sont recueillis à différentes fins. Vous en trouverez un aperçu ci-dessous ainsi que la base juridique sur laquelle nous recueillons ces données. Les informations en question ne seront, en effet, traitées que dans la mesure où vous entrez dans une certaine catégorie de traitement des données.

### 2.1 Nous devons traiter certaines de vos données parce que c'est nécessaire pour l'exécution de notre contrat et pour pouvoir vous livrer votre commande.

Nous devons, par exemple, enregistrer certaines données au moment d'une commande (nom, e-mail, numéro de GSM, adresse et informations concernant la livraison et la facturation) pour pouvoir livrer votre commande en toute sécurité et à temps, pour vous informer sur la livraison ou pouvoir communiquer facilement sur tout problème la concernant et permettre la gestion des clients.

Nous recueillons également votre e-mail ou votre numéro de téléphone mobile pour vous envoyer des informations importantes concernant le contrat, telles qu'une confirmation de commande, des informations importantes sur la livraison ou une modification de nos conditions contractuelles. Étant donné que ces

informations sont nécessaires à vos interactions avec notre entreprise, vous ne pouvez pas arrêter la réception de ces communications.

De même, nous mettons l'historique de vos commandes à votre disposition dans votre compte personnel afin de vous offrir les fonctionnalités que vous souhaitez et vous permettre de consulter vos commandes, les recettes que vous avez choisies, votre historique de paiement, les conditions contractuelles, etc. dans votre page personnelle.

Sans le traitement de ces données, l'exécution de notre contrat n'est pas possible et vous confirmez expressément par la présente que ces traitements font partie du service que vous souhaitez.

## **2. 2 Pour certains de ces traitements, vous avez vous-même donné votre autorisation. Dans certaines circonstances, il est possible que vous fournissiez des informations volontairement, par exemple, pour pouvoir bénéficier de certains services ou pour demander des informations.**

Vous pouvez, par exemple, nous contacter via notre fonction chat en indiquant votre adresse e-mail, votre nom (facultatif) et en joignant éventuellement quelques documents. L'utilisation de cette fonction n'est, en effet, pas obligatoire.

Smartmat SA envoie périodiquement une newsletter, un e-mail avec le menu de la semaine et une communication liée à une action. Vous pouvez vous inscrire pour recevoir nos communications en donnant votre adresse e-mail. En tant que client existant, vous recevrez aussi ces informations pour vous tenir au courant et pour sonder votre satisfaction de manière à pouvoir optimiser nos services. Vous pouvez bien entendu vous désabonner à tout moment de ces communications via le support utilisé en utilisant la fonction de désabonnement. C'est également possible sur simple demande par e-mail ou téléphone via les coordonnées de contacts reprises ci-dessus. Nous répondrons rapidement à votre demande !

Il est possible aussi qu'une autorisation soit demandée pour le traitement de certaines données dans le cadre de l'organisation d'actions promotionnelles, pour répondre à des enquêtes, etc. auxquelles vous êtes bien entendu libre de participer ou pas.

Nous faisons également un usage limité de vos données (par ex. : vos plats préférés, vos commentaires, la fréquence de vos commandes, etc.) pour mieux pouvoir évaluer quelles sont vos préférences. Nous pouvons ainsi cibler l'envoi d'informations sur nos produits que nous espérons que vous trouverez intéressantes, sans vous importuner avec des informations inutiles. Comme précisé plus haut, vous pouvez vous désinscrire à tout moment pour ne plus recevoir nos informations !

## **2.3 Nous pouvons effectuer certains traitements dans l'intérêt légitime de l'entreprise.**

Dans certains cas, le traitement des données personnelles n'est pas requis en vertu du contrat qui nous lie, et aucune autorisation n'a été accordée, mais nous pensons malgré tout que nous avons un intérêt à traiter les données personnelles avec un impact minimal ou nul sur vos droits à la vie privée.

Ainsi, nous recueillons des données générales et statistiques concernant l'utilisation de nos services et de notre site web pour, par exemple, prévenir les pertes et les fraudes, mais également pour optimiser l'utilisation de notre site web et de nos services, ainsi que pour générer des données agrégées et statistiques concernant nos prestations de service.

Nous utilisons également les données personnelles à des fins d'audit interne, pour pouvoir étudier nos produits et services ainsi que pour améliorer la communication avec nos clients.

Nous veillons à ce que ces données aient un impact aussi limité que possible sur votre vie privée et à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger celle-ci.

## **3. Quelles sont les données que nous partageons avec des tiers ?**

3.1 Nous souhaitons protéger votre vie privée autant que possible. Dans ce cadre, nous souhaitons limiter au maximum le partage de vos données avec des tiers, comme suit.

3.2 Au sein de l'entreprise, des dispositions contractuelles prévoient que l'accès à des données à caractère personnel est limité aux personnes qui doivent y accéder en raison de leur fonction. Nous avons en outre, des directives internes strictes au sein de notre entreprise concernant la sécurité et la confidentialité des données, en ce compris vos données personnelles.

3.3 Ensuite, Smartmat SA ne transmet jamais les données personnelles obtenues à des tiers, sauf si elles sont nécessaires à l'exécution du contrat (aux sous-traitants tels que les gestionnaires, les transporteurs...) et comme stipulé dans la présente Politique de confidentialité :

Il peut être nécessaire pour Smartmat SA (en vertu de la loi, en cas de procédure judiciaire ou de procès et/ou de requêtes des autorités nationales ou internationales) de divulguer vos données personnelles. Nous pouvons également divulguer vos données si nous croyons que cela est nécessaire ou approprié pour des raisons de sécurité nationale, de maintien de l'ordre public ou d'autres questions d'intérêt public ;

Par ailleurs, nous pouvons divulguer vos données si nous établissons que cela est raisonnablement nécessaire pour faire respecter nos conditions générales ou pour protéger notre entreprise ou nos utilisateurs ;

Nous pouvons partager vos données avec des prestataires de service tiers qui agissent en tant que « sous-traitants » au nom de notre entreprise – dans ce dernier cas, l'entreprise veillera toujours à recevoir les assurances (contractuelles) nécessaires que le prestataire de services a pris les mesures appropriées sur le

plan du respect de la vie privée (y compris l'éventuel transfert de données vers des pays hors de l'Espace économique européen) ;

À votre demande, par exemple, quand vous utilisez des produits ou des services pour lesquels nous devons partager des données avec des tiers ou lorsque vous vous êtes inscrits pour recevoir les newsletters de sociétés, dont notre groupe se charge de l'exploitation ;

Par ailleurs, nous pouvons transférer toutes les données personnelles que nous collectons à un tiers dans le cas d'une réorganisation, d'une fusion ou d'une vente.

3.4 En général, il n'est pas dans notre intention de transmettre des données personnelles à d'autres tierces personnes ni à diffuser ces données personnelles vers des pays en dehors de l'Espace économique européen ; si cela devait arriver, ce serait dans le cadre de la clause 4.3 (c) ci-dessus et nous veillerons à prendre les garanties appropriées.

3.5 Le site web prévoit quelques liens vers des sites web ou des plateformes de tiers (ex. des plateformes de médias sociaux). Veuillez noter que lorsque vous cliquez sur ces liens, ce sont les conditions générales, les dispositions concernant la vie privée et les autres dispositions contractuelles de ces tiers qui s'appliquent. Nous vous recommandons de les lire attentivement. Smartmat SA n'assume aucune responsabilité à cet égard et vous surfez/utilisez ce site web et/ces plateformes à vos propres risques.

#### 4. L'utilisation des cookies et autres technologies

4.1 Quand vous surfez sur le site web, des cookies peuvent être placés sur votre appareil. Un cookie est un fichier texte qui est placé par le serveur d'un site web sur votre ordinateur ou sur votre appareil mobile quand vous consultez un site web.

4.2 Notre Politique en matière de cookies vous donne tous les détails à ce sujet et peut être consultée via ce lien.

#### 5. Protection des données à caractère personnel

5.1 Smartmat SA prend très au sérieux la sécurité de vos données à caractère personnel. Smartmat SA sécurise vos données personnelles d'une manière appropriée. Si vos données personnelles sont conservées par Smartmat SA, nous utilisons des systèmes informatiques à accès limité en des endroits avec des mesures de sécurité physiques.

5.2 Si vous postez des messages, des photos ou tout autre contenu sur un réseau social, les données personnelles et le contenu que vous partagez sont visibles par les autres utilisateurs et peuvent être lus, collectés ou utilisés par eux. Vous êtes seul responsable des données personnelles que vous souhaitez partager ou afficher dans ce cadre. Si, par exemple, vous affichez votre nom et votre adresse e-mail dans un message sur un forum, ces données deviennent publiques. Soyez donc extrêmement prudent quand vous faites usage de ces fonctions.

#### 6. Intégrité et durée de conservation des données à caractère personnel

6.1 Smartmat SA vous permet de garder facilement vos données personnelles correctes, complètes et à jour. Il suffit simplement de les adapter dans votre compte. Vous pouvez aussi toujours nous contacter si vous avez certaines requêtes (voir article 7 de cette Politique de confidentialité).

6.2 Nous conserverons vos données personnelles durant la période nécessaire à atteindre les objectifs tels que décrits dans cette Politique de confidentialité, à moins qu'une durée de stockage plus longue soit requise ou autorisée par la loi : Les données nécessaires à l'exécution du contrat seront conservées aussi longtemps que le contrat reste en vigueur. À l'expiration du contrat, nous conservons ces données pendant le délai de prescription légal pour les réclamations (contractuelles) afin de garder nos informations à jour ; Les données pour lesquelles vous avez donné votre autorisation ainsi que celles traitées sur base des intérêts légitimes de notre entreprise seront supprimées périodiquement, en tenant compte des circonstances concrètes et des délais de prescription applicables.

#### 7. Les droits qui sont les vôtres

7.1 La législation concernant la protection de la vie privée détermine un nombre de droits légaux que vous pouvez exercer en tant qu'individu, dans certaines circonstances et sous certaines conditions. Il s'agit plus précisément du droit à la rectification ou à l'effacement des données personnelles, autant que du droit d'opposition au traitement et du droit à la portabilité des données.

7.2 Notre entreprise et ses employés prennent au sérieux toutes les questions relatives à la protection de la vie privée et nous les traiterons rapidement. Afin de rationaliser et de faciliter ce processus, nous vous demandons de nous envoyer un e-mail à [privacy@foodbag.be](mailto:privacy@foodbag.be) quand vous souhaitez exercer vos droits. Vous pouvez également prendre contact avec nous par tout autre moyen. Nous nous réservons cependant le droit de vérifier l'identité du demandeur, car nous devons aussi bien sûr, protéger la vie privée des tiers !

7.3 Vous pouvez bien sûr toujours consulter et modifier vos données en vous connectant sur votre compte sur notre site web.



7.4 Dans certains cas, nous pouvons refuser vos demandes, par exemple quand elles sont peu claires ou suspectes, si elles mettent en danger la vie privée d'autres personnes, si elles sont extrêmement peu pratiques, etc. Nous agissons toujours en ligne avec la législation en vigueur.

7.5 Notez également que dans les cas où nous traitons vos données personnelles sur base de votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment, sans affecter la légalité du traitement basé sur le consentement avant son retrait.

7.6 Vous avez en outre le droit à tout moment de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle, l' Autorité belge de protection des données pour la Belgique (voir son site web [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be); rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles ; +32 (0)2 274 48 00; [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)).

## 8. Vous avez d'autres questions ?

8.1 Si vous avez d'autres questions, vous pouvez toujours nous contacter via les coordonnées de contacts mentionnées en haut de la présente Politique de confidentialité.

© - Dernière modification en décembre 2023

