

# **Politique de confidentialité**

Le présent document explique la manière dont UNIVET BELGIUM collecte, conserve, traite, partage ou transfère vos données à caractère personnel (ci-après la « Politique de Confidentialité »). La Politique de Confidentialité s'applique lorsque vous faites appel à nos services en application de nos Conditions Générales de Vente.

La Politique de Confidentialité vous permet de vous informer clairement, facilement et en toute transparence sur l'origine et l'usage des informations que nous traitons et sur les droits dont vous disposez.

En faisant appel à nos services, vous déclarez accepter les termes de la présente Politique de Confidentialité. Cette Politique de Confidentialité pourra être modifiée afin de refléter les changements de la Réglementation Applicable ou ceux apportés à nos services. La nouvelle Politique de Confidentialité s'appliquera à compter de sa date de publication. Si elle comporte des modifications importantes nous vous en informerons par tous moyens.

## **1. DEFINITIONS**

« Client » : désigne toute personne physique non commerçante faisant appel aux services offerts au sein de nos cabinets, centres et/ou cliniques vétérinaires.

« Données Personnelles » : désigne toute information se rapportant une personne physique identifiée ou identifiable c'est-à-dire qui peut être identifiée directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale

« Réglementation Applicable » : désigne la réglementation applicable au traitement de Données Personnelles et notamment la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et le Règlement (CE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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.

« Traitement » ou tout dérivé : désigne toute opération effectuée par quelque moyen que ce soit appliquée à des Données Personnelles, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

## **2. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Au sens de la Réglementation Applicable, le responsable du traitement est UNIVET BELGIUM, société à responsabilité limitée, dont le siège social est établi à 7850 Enghien, rue des Ecoles (E) 49, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0733.733.041.

Lorsque vous faites appel à nos services, vous consentez expressément au Traitement de vos Données Personnelles, qui est nécessaire pour l'exécution du contrat auquel vous êtes partie en tant que Client. Enfin ce Traitement peut également être nécessaire au respect d'une obligation légale (par exemple les obligations de conservations des factures, etc.) ou à la poursuite d'un intérêt légitime (par exemple améliorer nos services ou lutter contre la fraude).

Nous mettons en place des mesures de technique et organisationnelle appropriées pour Traiter vos données en conformité avec la Réglementation Applicable et garantir un niveau de sécurité adapté au risque en protégeant vos Données Personnelles contre les pertes, abus, accès non autorisés, divulgations et modifications.

### **a. Quelles Données Personnelles collectons-nous ?**

Le caractère facultatif ou obligatoire des Données Personnelles que vous nous transmettez est signalé sur les formulaires de collecte. Sans la communication des informations obligatoires vous ne pourrez bénéficier de nos services.

Au-delà des Données Personnelles que vous nous communiquez, nous pouvons également en collecter via nos services.

Nous pouvons vous demander de nous communiquer l'ensemble des informations suivantes : nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse email, numéro de téléphone.

Nous pourrons être amenés à vous demander certains éléments permettant de nous assurer de la régularité du paiement et notamment la photocopie noir et blanc du recto de la pièce d'identité du porteur de la carte dans le cadre de la lutte contre la fraude.

De même dans le cadre de l'exercice de vos droits détaillés à sous la rubrique « f. Quels sont vos droits au regard de la Réglementation Applicable ? » , nous pouvons être amené à vous demander certains éléments permettant d'attester de votre identité et notamment la photocopie noir et blanc du recto de votre pièce d'identité.

### **b. Pourquoi collectons-nous vos Données Personnelles ?**

Nous Traitons vos Données Personnelles pour les besoins suivants :

## **Gérer notre relation**

Lorsque vous êtes Client, les Données Personnelles collectées nous permettent d'effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant, les contrats, les commandes, les factures, la comptabilité, le suivi de la relation client (suivi du dossier vétérinaire, suivi des commandes de produits etc.), la gestion des réclamations, des impayés, du contentieux et du service après-vente.

Ces informations pourront également être conservées aux fins de preuve dans le respect de la réglementation applicable.

Nous Traitons également vos Données Personnelles pour gérer vos commentaires et réactions sur notre Site ou sur les pages officielles que nous avons créées sur les réseaux sociaux.

## **Réaliser des opérations de fidélisation ou prospection**

Vos Données Personnelles peuvent nous permettre de vous sélectionner pour réaliser des études, sondages ou test, vous demandez votre avis, vous faire bénéficier de promotion, réaliser des opérations de sollicitations, de parrainage, ou de statistiques commerciales, organiser des jeux-concours, loteries ou toute autre opération promotionnelle ainsi que personnaliser notre communication.

Dans le respect de la Réglementation Applicable, nous pouvons utiliser vos Données Personnelles pour vous tenir informé(e) de notre actualité et de nos offres par communication électronique (e-mail, sms, etc.). Vous disposerez toujours d'un droit de vous opposer à ces envois par un lien présent dans chaque envoi que nous vous adressons.

Nous pouvons également réaliser des opérations de marketing ciblé et du ciblage publicitaire par prise de décision automatisée (profilage) afin de vous proposer des offres ou publicités personnalisées sans que ce Traitement ne produise d'effet juridique à votre égard ou vous affecte de manière significative de façon similaire.

Vous disposez du droit de vous opposer au Traitement de vos Données Personnelles à des fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection dans les conditions précisées sous la rubrique « f. Quels sont vos droits au regard de la Réglementation Applicable ? ».

## **Améliorer notre service**

Les informations et données vous concernant nous permettent d'améliorer notre service par exemple en personnalisant les offres que nous pouvons vous proposer, en établissant des statistiques commerciales ou des mesures d'audience (nombre de pages vues, nombre de connexions, etc.), à des fins de formation de notre personnel, etc.

## **Nous permettre d'exercer nos droits**

Le Traitement de vos Données Personnelles peut être nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits en justice.

## **Vous permettre d'exercer vos droits**

Nous serons amenés à Traiter certaines de vos Données Personnelles afin de vous permettre d'exercer les droits qui sont prévus par la Réglementation Applicable et détaillés sous la rubrique « f. Quels sont vos droits au regard de la Réglementation Applicable ? ».

## **c. Qui sont les destinataires de vos Données Personnelles ?**

Dans le strict cadre des finalités exposées sous la rubrique « b. Pourquoi collectons-nous vos Données Personnelles ? », nous pourrons être amenés à communiquer vos Données Personnelles à :

- Nos sous-traitants au sens de la Réglementation Applicable sont ceux qui Traient de vos Données Personnelles sur nos instructions et pour notre compte, comme notre hébergeur du Site, nos prestataires informatiques, nos fournisseurs, transporteurs, prestataires de paiement, fournisseur de services technologiques, de publicité etc. La gestion de vos données bancaires est réalisée par un tiers prestataire spécialisé et certifié selon le standard PSI-DSS.
- Nos partenaires qui peuvent Traiter vos Données Personnelles pour des finalités qui leur sont propres (ex : services en charge du marketing, des études et analyses, du service clients, du contentieux, des affaires comptables et fiscales ou de l'informatique et de la sécurité des systèmes d'informations).
- Les autorités administratives ou judiciaires le cas échéant dans le cadre du respect de nos obligations légales ou pour nous permettre d'assurer la défense de nos droits et intérêts.

Vos Données Personnelles peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne et qui ne présente pas un niveau de protection adéquat avec la Réglementation Applicable. Préalablement, UNIVET BELGIUM prendra toutes les mesures appropriées pour s'assurer que ces destinataires mettent en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée pour assurer la sécurité des Données Personnelles et assurer le même niveau de protection que celui imposé par la Réglementation Applicable.

Par ailleurs, dans l'éventualité où tout ou partie de UNIVET BELGIUM serait vendue ou cédée à un tiers, vos Données Personnelles pourront être transférées à ce tiers dans le respect de la Réglementation Applicable.

## **d. Combien de temps conservons-nous vos Données Personnelles ?**

Nous conservons vos Données Personnelles pendant une durée strictement nécessaire aux finalités exposées sous la rubrique « b. Pourquoi collectons-nous vos Données Personnelles ? ». et ce en conformité avec la Réglementation Applicable.

Les Données Personnelles d'un membre non Client sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du membre (par exemple la connexion sur le Site ou un clic sur un lien hypertexte contenu dans un email). Passé ce délai, nous pourrons reprendre contact avec vous afin de vous proposer de continuer à recevoir nos informations et à bénéficier de votre compte sur le Site.

Les Données Personnelles d'un Client sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale, soit la durée d'exécution des services sollicités augmentée de trois ans. Passé ce délai, nous procéderons à un archivage de vos Données Personnelles et conserverons vos données le temps nécessaire à l'exécution de nos obligations légales ou à la sauvegarde ou la défense de nos droits (par exemple les obligations de conservations des factures pendant 10 ans ou la prescription de droit commun de 5 ans, ou pour toute la durée d'une action contentieuse jusqu'à l'épuisement des voies de recours).

Les statistiques de mesure d'audience, les informations stockées dans votre terminal (par exemple les Cookies – cfr Infra) ou tout autre élément pour vous identifier et permettant votre traçabilité ainsi que les données de fréquentation brutes associant un identifiant ne sont pas conservés au-delà de treize mois.

En cas d'exercice de votre droit à l'effacement ou d'opposition, vos Données Personnelles seront supprimées de notre base active mais peuvent être conservées pendant la durée de prescription applicable ou la durée de conservation qui nous est imposée par la loi et seront stockées dans nos archives.

## **e. Quelles mesures de sécurité mettons-nous en œuvre ?**

UNIVET BELGIUM met en place des mesures de technique et organisationnelle appropriées pour Traiter vos données en conformité avec la Réglementation Applicable et garantir un niveau de sécurité adapté au risque en protégeant vos Données Personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Lorsqu'une violation de Données Personnelles est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique, UNIVET BELGIUM communiquera aux personnes concernées la violation de ses Données Personnelles dans les meilleurs délais, sauf si cette communication exige des efforts

disproportionnés, auquel cas il sera procédé à une communication publique ou à une mesure similaire.

## **f. Quels sont vos droits au regard de la Réglementation Applicable ?**

Conformément à la Réglementation Applicable vous disposez d'un droit :

- D'accéder à vos Données Personnelles
- De rectifier, compléter, mettre à jour vos Données Personnelles
- De vous opposer au Traitement de vos Données Personnelles (i) fondé sur vos intérêts légitimes pour des raisons tenant à votre situation particulière et/ou (ii) à des fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection
- De nous demander l'effacement de vos Données Personnelles (sauf si elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat, ou qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales ou constater ou exercer nos droits)
- De nous demander la limitation du Traitement de vos Données Personnelles dans les cas suivants :
  - Pendant une durée nous permettant de vérifier l'exactitude de vos Données Personnelles
  - Le Traitement est illicite et vous vous opposez à l'effacement de vos Données Personnelles et exigez à la place la limitation de leur utilisation
  - Nous n'avons plus besoin des Données Personnelles mais elles vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice
  - Pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis prévalent sur les vôtres lorsque vous vous êtes opposés, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos Données Personnelles fondé sur nos intérêts légitimes.
- De retirer votre consentement au Traitement de vos Données Personnelles lorsque ce Traitement est fondé sur un consentement. Vous ne pourrez dès lors plus bénéficier de nos services liés à ce consentement.

Pour exercer vos droits auprès d'UNIVET BELGIUM, vous pouvez adresser un e-mail à l'adresse suivante : [info@univet-belgium.be](mailto:info@univet-belgium.be)

Vous pouvez exercer votre droit d'opposition au Traitement à des fins de prospection via le lien de désabonnement présent dans toutes les communications commerciales que nous vous envoyons par e-mail ou téléphone.