

# **CHARTRE SUR LA VIE PRIVÉE**

## **GROUPE RAMAUT**

Le Groupe Ramaut<sup>1</sup> vous souhaite la bienvenue et vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre entreprise et à nos produits. Nous prenons la protection de vos données personnelles très au sérieux et souhaitons que vous vous sentiez en sécurité et en confiance. La protection de votre vie privée lors du traitement de vos données personnelles est une question importante qui fait l'objet d'une attention particulière de notre part dans le cadre de nos processus commerciaux. Nous veillons donc à ce que les données personnelles collectées soient traitées conformément aux dispositions légales.

Cette charte reflète notre politique de protection des données et répond au Règlement (UE) 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

### **Champ d'application**

La présente charte s'applique à la collecte, la gestion et l'utilisation de vos données par les entités appartenant au Groupe Ramaut. Nous vous invitons à lire la présente charte sur la vie privée pour en savoir plus sur la manière dont vos données personnelles sont recueillies et traitées par le Groupe Ramaut.

### **1. Quelles données recueillons-nous ?**

Nous recueillons vos coordonnées telles que votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, de GSM, de fax,...

Nous sauvegardons également les données obtenues par l'intermédiaire de tiers ou par le biais de contrats, formulaires de contact, enquêtes, concours, promotions, actions commerciales, données de paiement, commandes, d'achats (en ligne) pour autant que vous les ayez communiquées.

Nous pouvons en outre collecter des données vous concernant lorsque vous utilisez nos sites web, réseaux sociaux, lorsque vous nous répondez par e-mail, via les cookies, les données de navigation et d'autres technologies. En ce qui concerne les clients professionnels, fournisseurs ou entreprises avec lesquels nous pouvons nouer/nouons un lien de collaboration, nous collectons, en plus des

données mentionnées ci-dessus, les données d'entreprise comme le numéro de TVA ou numéro d'entreprise, les coordonnées des personnes de contact de l'entité juridique (nom, fonction, numéro de téléphone...) ainsi que les données des associés et/ou partenaires de l'entreprise.

Les conversations téléphoniques et des enregistrements vidéo font également partie des informations collectées.

Une liste exhaustive des données qui vous concerne peut vous être remise sur simple demande.

## **2. Pourquoi collectons-nous ces données ?**

*2.1 A l'exécution d'un contrat* qui nous lie et/ou d'une demande de service de la part de nos clients et/ou fournisseurs.

### *2.2 A des fins commerciales*

D'autre part, nous utilisons vos données pour vous convier à des ateliers, vous inviter à participer à des panels de clients, pour vous informer sur nos promotions, pour du marketing direct, introduire de nouveaux produits ou pour créer des profils. La création de profils nous permet de vous communiquer des informations beaucoup plus ciblées et utiles.

Nous pouvons rechercher à améliorer la qualité de nos produits et services par le biais d'une étude de marché, de l'enregistrement des conversations téléphoniques et de tests auprès des consommateurs.

### *2.3 A des fins statistiques*

Nous utilisons également vos données à des fins statistiques et dans le but d'améliorer nos produits et services.

*2.4 A l'exécution d'obligations légales* vis-à-vis des autorités compétentes en matière de législation sociale, fiscale et comptable.

### *2.5 Pour des raisons de sécurité*

Nous vous rappelons également l'existence d'une surveillance par caméra au sein des magasins du Groupe Ramaut<sup>1</sup> en application de la loi du 21 mars 2007.

## **3. Gestion des banques de données**

Toutes les données personnelles sont partagées par la Sprl Ramhoreca, Zoning du Brûlé 79 à 7390 Quaregnon (Belgique) et la Sprl Mimram, rue Jules Vantieghem 51 à 7711 Dottignies.

Au sein du Groupe Ramaut, seuls les responsables qui doivent avoir accès à ces données dans le cadre de leurs tâches peuvent y accéder.

## **4. Transmission à des tiers**

À aucun moment, nous ne vendons ni ne louons vos données à des entreprises ou personnes ne faisant pas partie du Groupe Ramaut. Le groupe traite vos données comme des informations confidentielles.

Pour certaines tâches ou études, vos données peuvent être transmises à nos fournisseurs afin d'optimiser nos échanges commerciaux. Si nous le faisons, nous veillons systématiquement à ce que vos données soient traitées de manière confidentielle et utilisées de manière sûre. Dans tous les cas, nous nous y engageons contractuellement avec ces intermédiaires.

## **5. Sécurité**

Le Groupe Ramaut applique des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visant à protéger les données personnelles que nous gérons contre toute manipulation, perte, destruction ou utilisation par des personnes non autorisées. Nos mesures de sécurité font l'objet d'améliorations permanentes et tiennent compte de l'évolution technologique.

## **6. Comment vérifier, corriger ou faire supprimer vos données ?**

Nous souhaitons utiliser vos données afin de vous informer sur nos produits et nos services et, le cas échéant, vous consulter à leur propos. La participation à de telles actions s'effectue bien entendu sur une base volontaire. En effet, lorsque vous souhaitez devenir client du Groupe Ramaut, nous vous demandons de compléter un formulaire d'inscription à la base de données client. En signant ce document, vous marquez votre consentement concernant le traitement de vos données tel que décrit dans cette charte. Vous disposez néanmoins de divers droits :

Vous disposez d'un droit d'accès, de correction et de suppression de vos données. Pour exercer ce droit, vous devez adresser une demande claire au service clients du Groupe Ramaut, dans laquelle vous mentionnez précisément ce que vous souhaitez voir, corriger ou effacer. Cette demande doit être signée et datée. Le Groupe Ramaut procédera à votre demande dans un délai de 1 mois et ce à titre gratuit.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos newsletters ou les informations sur nos produits et services, vous pouvez à tout moment vous désinscrire sans devoir motiver votre décision. Il vous suffit de l'indiquer dans vos paramètres personnels. Vous pouvez aussi cliquer sur le lien de désinscription dans nos e-mails publicitaires. Vous recevrez uniquement les communications électroniques de marketing direct si vous avez donné votre autorisation explicite. Vous pouvez également vous désinscrire des communications de marketing direct, à tout moment et sans frais.

Nous vous rappelons toutefois que le droit à l'effacement ou « droit à l'oubli » doit répondre à certaines conditions. Nous pourrions notamment nous y opposer si le traitement des données est nécessaire afin de se conformer aux obligations légales en lien avec l'exécution d'une tâche d'intérêt public ou d'exercice de l'autorité publique.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser au service de la protection sur la vie privée du Groupe Ramaut. Il est à votre disposition pour toute demande de renseignements, suggestions ou réclamations.

Service de protection de la vie privée :

Ramhoreca Sprl.

79, Zoning du Brûlé

7390 - Quaregnon

Tél : 0032 65 77 01 01

E-mail : info@ramaut.be

## **7.Plugins sociaux**

Le Groupe Ramaut utilise ce que l'on appelle des plugins sociaux (ci-après : boutons) renvoyant à des réseaux sociaux tels que Facebook ou Instagram. Lors de votre visite de notre site Internet, ces boutons sont désactivés par défaut, c'est-à-dire qu'ils ne transmettent aucune information aux réseaux sociaux concernés sans intervention de votre part. Avant de pouvoir utiliser ces boutons, vous devez les activer au moyen d'un clic. Ils resteront ensuite activés jusqu'à ce que vous les désactiviez à nouveau ou que vous supprimiez vos cookies. Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies dans nos mentions sur les cookies.

Après activation, le système établit une liaison directe avec le serveur du réseau social choisi. Le contenu du bouton est alors directement transféré des réseaux sociaux vers votre navigateur Internet, lequel les intègre au site Internet visité. Dès que vous avez activé un bouton, le réseau social concerné peut collecter des données, indépendamment du fait que vous utilisiez ou non ce bouton. Si vous êtes connecté à un réseau social, celui-ci est en mesure d'attribuer votre visite du présent site Internet à votre compte utilisateur.

Si vous êtes membre d'un réseau social et que vous ne souhaitez pas que celui-ci établisse un lien entre les données collectées lors de votre visite de notre site Internet et les informations enregistrées lors de votre adhésion, il est indispensable que vous vous déconnectiez du réseau social en question avant d'activer les boutons. Veuillez noter que nous n'avons aucune influence sur le volume des données collectées par les réseaux sociaux via vos boutons. Pour connaître le volume des données collectées et la finalité de la collecte, de même que les modalités de traitement et d'utilisation des informations par les réseaux sociaux ainsi que les droits et possibilités de paramétrage dont vous disposez pour protéger votre vie privée, veuillez consulter les mentions relatives à la protection des données publiées par les réseaux sociaux concernés.

## **8. Cookies**

## 8.1 Les cookies, c'est quoi ?

Les cookies sont des petits fichiers qui sont sauvegardés sur votre ordinateur lorsque vous surfez sur des sites web. Ils contiennent des informations liées à votre navigateur et aux sites sur lesquels vous surfez. Les cookies sont constitués de 2 parties : le nom et le contenu. Ils sont sauvegardés dans un dossier spécifique sur votre disque dur et disposent chacun d'une ID et d'une durée uniques. Lorsque vous retournez sur un site, le cookie permet à celui-ci de vous reconnaître et de continuer l'historique. Certains cookies s'effacent d'eux-mêmes lorsque vous quittez le site, d'autres restent sur votre ordinateur aussi longtemps que vous ne les supprimez pas.

Les cookies ne sont pas des programmes actifs ; ils ne sont donc pas dangereux pour votre ordinateur. Ils ne sont pas toujours utilisés à des fins commerciales non plus. Certains servent à faciliter le surf ; ils évitent de devoir introduire certaines données à chaque visite (log in, réglages écran). Quelles pages Internet sont visitées ? Combien ? Quel est le trajet utilisé pour y arriver ? Combien de temps le visiteur reste-t-il sur le site ? Quelle est votre géolocalisation. Sur la base de ces résultats, le site peut être modifié en fonction des centres d'intérêt et des besoins du visiteur. Par ex., en affichant des informations personnalisées.

## 8.2 Quels sont les différents types de cookies ?

On distingue généralement deux types de cookies :

- Les cookies d'origine : il s'agit de cookies directs. Ils sont créés par un site pour améliorer le fonctionnement d'une page web. Ils sont utilisés pour gérer la composante technique d'un site, comme le choix de la langue ou la sauvegarde de produits dans un panier virtuel dans un webshop. Ils sont générés et installés par le site visité.
- Les cookies tiers : ces cookies indirects sont générés et installés sur votre ordinateur par une tierce partie que le site visité. Ils enregistrent le comportement de surf d'un internaute. Exemples: les médias sociaux comme Facebook mais aussi Google Analytics. Il s'agit du système le plus utilisé pour mesurer les visites sur des sites. C'est surtout pour ce type de cookies que les propriétaires de sites doivent demander l'autorisation aux internautes avant d'installer un cookie, conformément à la loi en vigueur depuis 2012.

Celle-ci ne fait pas la différence entre les cookies d'origine et les cookies tiers. L'autorisation de l'internaute est le seul critère de distinction. Les cookies qui sont nécessaires pour qu'un site fonctionne ne nécessitent pas d'autorisation. Dans tout autre cas, l'autorisation est nécessaire.

## 8.3 Quel type de cookies utilisons-nous ?

Les cookies d'origine et les cookies tiers.

Les sites Internet du Groupe Ramaut utilisent principalement des cookies d'origine. Ils sont destinés à rendre le surf plus facile. Nous les utilisons pour enregistrer certains renseignements, comme le choix de langue, les pages visitées et la durée des visites. Afin de surfer au mieux sur

nos sites web de votre ordinateur, tablette ou téléphone portable, il vaut mieux accepter les cookies.

Les sites du Groupe Ramaut utilisent également des cookies tiers : ceux de Google Analytics. Google Analytics est un service gratuit de Google, qui collecte des statistiques de sites Internet et qui en fait une analyse détaillée. Le gestionnaire du site a ainsi une idée claire des flux de visiteurs, des sources de trafic et des pages vues. Il est ainsi possible de modifier tout ou partie d'un site en fonction des résultats et des centres d'intérêt des internautes. C'est également pour cette raison que les sites Internet du Groupe Ramaut ont recours à Google Analytics.

#### 8.4 Comment gérer les cookies ?

En adaptant les réglages de votre navigateur. Vous pouvez choisir de bloquer tous les cookies ou d'accepter seulement des cookies de sites déterminés.

Est-ce qu'un blocage aura des conséquences sur votre facilité de navigation sur les sites du Groupe Ramaut ? Oui et non.

Vous pouvez toujours naviguer sur nos sites même si vous avez désactivé tout ou partie des cookies. Mais vous ne pourrez naviguer vers certaines pages personnalisées de nos sites Internet qu'en acceptant les cookies.

En bloquant systématiquement tous les cookies, il se peut que vous ne puissiez passer aucune commande en ligne. Votre navigation sera d'une manière générale moins aisée si vous refusez tous les cookies. Certains sites (ou certaines parties de sites) ne fonctionneront pas. En d'autres mots, il vaut mieux éviter de bloquer complètement les cookies.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des possibilités que les navigateurs proposent pour gérer les cookies.

##### - Google Chrome

Ouvrez votre navigateur. Cliquez sur le menu Chrome et choisissez ensuite paramètres. Cliquez sur Afficher les paramètres avancés et puis dans la partie « Confidentialité » sur le bouton Paramètres de contenu. Dans la partie « Cookies » vous pouvez adapter les paramètres et supprimer des cookies.

##### - Internet Explorer

Ouvrez votre navigateur. Cliquez sur Outils et ensuite sur Options Internet. Cliquez sur la partie « Confidentialité » et choisissez le niveau souhaité grâce au curseur. Vous pouvez également l'adapter manuellement en cliquant sur Avancé. Une distinction existe entre les cookies d'origine permanents (first party cookies), les cookies tiers permanents (third party cookies) et les cookies temporaires (session cookies). Supprimer les cookies peut se faire via l'écran principal des options Internet.

##### - Mozilla Firefox

Ouvrez votre navigateur. Sélectionnez Vie privée. Réglez Firefox sur Utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique. Pour activer les cookies, cochez Accepter les cookies. Pour désactiver les cookies, décochez la case. Firefox vous offre la possibilité de désactiver les cookies de tiers (third party cookies). En outre, vous pouvez aussi régler combien de temps les cookies peuvent être sauvegardés. En cliquant sur Montrer les cookies, vous pouvez supprimer un ou plusieurs cookies.

- Safari

Ouvrez votre navigateur. Avec Safari, la gestion des cookies est limitée à un écran. Dans l'onglet Préférences cliquez sur Privacy. Vous avez ensuite trois manières différentes d'accepter les cookies. Via Montrez les cookies vous pouvez supprimer les cookies.

- Opera

Ouvrez votre navigateur. Cliquez sur le menu Extra et ensuite sur Préférences. Via Avancé et Cookies vous pouvez régler les paramètres de cookies. Vous disposez de la possibilité de supprimer automatiquement les nouveaux cookies lors de la fermeture de chaque session Internet. En outre, vous pouvez décider le sort de chaque cookie envoyé vers votre ordinateur. Pour ce faire cliquez sur Me demander avant d'accepter les cookies. Chaque fois qu'un site veut sauvegarder un cookie apparaît alors une fenêtre de dialogue.

Vous avez la possibilité de désactiver l'utilisation des cookies dans les paramètres de votre navigateur web, mais il se peut alors que le site web ne fonctionne pas correctement.

(Version 18/05/2018)

<sup>1</sup> Par Groupe Ramaut, nous entendons la Sprl Ramhoreca et la Sprl Mimram.



Ramaut