

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Le présent avis de confidentialité vise à expliquer aux (potentiels) clients (tant des individus privés que des personnes de contact ou des personnes morales), visiteurs des sites web [lapperre.be](http://lapperre.be) et [profilauditif.be](http://profilauditif.be), fournisseurs, employés et autres (ci-après conjointement désignés par « vous ») quelles données à caractère personnel sont collectées et pourquoi, comment ces données sont utilisées ou traitées, et de quelle manière « vous » pouvez faire valoir vos droits, y compris celui d'accéder et de rectifier vos données à caractère personnel.

Sonova Retail Belgium traite des données à caractère personnel de clients et prospects (également susceptibles d'être des enfants) afin de répondre correctement aux demandes des clients et prospects (par ex. des questions, un rendez-vous médical, la réparation d'un appareil auditif...).

Selon les circonstances spécifiques dans lesquelles les données à caractère personnel sont collectées, un avis de confidentialité plus détaillé sera fourni au moment de cette collecte.

Toute question relative à cet avis de confidentialité peut être posée par le biais de l'adresse e-mail suivante : [privacy@sonova.be](mailto:privacy@sonova.be).

### Traitement de données à caractère personnel

L'entité responsable du traitement de vos données à caractère personnel est Sonova Retail Belgium (BE0403.020.251), située au 22 Stationsstraat, à 1702 Groot-Bijgaarden. Vous pouvez contacter Sonova Retail Belgium par e-mail à l'adresse [privacy@sonova.be](mailto:privacy@sonova.be) ou au +32 2 700 77 77.

Par « données à caractère personnel », nous entendons toute information permettant de vous identifier, à la fois directement et indirectement.

Par « traitement », nous faisons référence à ce que nous faisons avec ces données à caractère personnel, comme la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction de données.

### Comment les données à caractère personnel sont-elles collectées ?

Nous collectons principalement vos données à caractère personnel au moment de votre premier contact avec Sonova Retail Belgium (par ex. lorsque vous laissez un message sur la page de contact de notre site web ou que vous nous contactez par téléphone ou par chat), lorsque vous concluez un accord avec nous (par ex. à l'achat d'un appareil auditif), ou lorsque vous passez un test auditif.

Il se peut que nous collectons vos données à caractère personnel par le biais d'autres sources, par ex. si vous agissez en tant que personne de contact pour une entité juridique, à travers l'utilisation de cookies lorsque vous visitez

notre site web, ou par le biais d'enregistrements de vidéosurveillance lorsque vous visitez nos locaux.

### **Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?**

Nous limitons le traitement des données à caractère personnel. Chez Sonova Retail Belgium, nous traitons vos données à caractère personnel de manière adéquate, pertinente et limitée à ce qui est nécessaire conformément à la loi.

Les types de données à caractère personnel que nous traitons sont les suivants :

- Des données d'identification telles que votre prénom, votre nom, votre adresse e-mail, votre adresse postale, votre numéro de téléphone mobile, votre date de naissance, votre adresse IP.
- Des données financières telles que votre compte bancaire, vos données de transaction, vos données de facturation, dont nous avons besoin pour vous proposer et vous fournir nos produits et services.
- Des données sensibles telles que votre profil auditif.
- Des données audiovisuelles telles que des enregistrements de vidéosurveillance utilisés dans nos locaux dans le cadre de mesures de sûreté et de sécurité (en cas d'incidents ou de cambriolage).
- Des données relatives à votre comportement et vos préférences en ligne lorsque vous utilisez nos canaux de communication, en particulier via nos sites web, par ex. votre choix de langue lorsque vous communiquez avec nous.
- Des données collectées lors d'une discussion par chat ou d'un appel téléphonique. Ces conversations sont enregistrées afin d'améliorer la qualité de nos services.

Nous traitons des données à caractère personnel sensibles en cas d'intérêt légitime ou d'obligation légale, par ex. pour des questions de santé et de sécurité, de prévention et d'enquête sur une fraude ou toute autre activité criminelle ; ou en vertu d'autres exigences prévues par la loi.

### **Finalités du traitement de données à caractère personnel**

Nous traitons les données à caractère personnel à des fins spécifiques et bien définies. Nous ne traitons pas vos données à caractère personnel à des fins allant au-delà de ce que vous pourriez raisonnablement attendre que nous fassions avec celles-ci.

En particulier, nous pouvons traiter vos données à caractère personnel aux fins suivantes :

- Vous contacter en vue de :
  - Fixer un rendez-vous dans un centre auditif ou chez un partenaire Lapperre
  - Effectuer un paiement
- Répondre à vos demandes :
  - Résoudre des problèmes techniques avec votre appareil auditif

- Résoudre tout autre problème auquel vous êtes confronté
  - Gérer les incidents et les plaintes
- Vous informer concernant les derniers développements de produit, des nouvelles de l'entreprise, des offres promotionnelles par e-mail, courrier ou téléphone, lorsque vous nous avez donné votre consentement
- Vous informer sur le système Action Ambassadeur
- Recueillir votre avis sur nos produits et services
- Vous montrer de la publicité personnalisée dans des applications d'autres entreprises (par ex. Facebook). Au cas où vous ne le souhaitez pas, vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur ou indiquer que vous ne souhaitez pas recevoir de suggestions personnelles. Vous verrez toujours des publicités mais celles-ci ne seront pas basées sur vos données à caractère personnel.
- Réaliser des études, des recherches et analyses statistiques (par ex. : la segmentation des personnes qui achètent des produits en termes de genre, d'âge, de région, pour évaluer où il manque des points de vente en fonction de la population)
- Faire le compte rendu des activités à la direction
- Vous permettre de passer un test auditif en ligne
- Transférer vos données à caractère personnel à des tiers
- Nous conformer aux exigences légales.

## **Partage de vos données à caractère personnel**

### *Au sein du Groupe Sonova*

Lorsque cela s'avère nécessaire aux fins pour lesquelles vos données à caractère personnel ont été collectées, il se peut que nous transférions des données à caractère personnel à d'autres entités du Groupe Sonova. Par exemple, des données à caractère personnel sont transférées à Sonova Holding en Suisse, principalement pour faire le compte rendu des activités. Des données à caractère personnel peuvent également être transférées à notre filiale britannique pour résoudre des problèmes techniques avec votre appareil auditif.

Vous pouvez en savoir plus sur les activités de Sonova Retail Belgium sur <https://www.sonova.com/fr-be/belgium-french>.

Sonova Retail Belgium a pris des garanties et mesures appropriées pour veiller à ce que, si des données à caractère personnel sont échangées ou partagées au sein du Groupe, elles soient dûment protégées conformément à la législation en vigueur.

Étant donné que des données à caractère personnel sont transférées au sein du Groupe Sonova et que le niveau de protection des données à caractère personnel n'est pas le même que dans l'EEE (Espace économique européen), nous prévoyons des garanties appropriées sous la forme de règles d'entreprise contraignantes. Nous veillons ainsi à ce que vos données à caractère personnel transférées à Sonova Holding en Suisse et à Sonova UK soient traitées avec le même soin qu'en Belgique.

### *En dehors du Groupe Sonova*

Vos données à caractère personnel peuvent être transférées à des tiers qui nous fournissent des produits ou services spécifiques tels que :

- assurer l'exactitude de vos données
- gérer des mailings sortants, communications et discussions par chat
- vous montrer de la publicité personnalisée dans des applications d'autres entreprises
- vous permettre de passer un test auditif en ligne

De plus, dans le cadre de certains services, nous pouvons transmettre vos données à caractère personnel à des partenaires ou des distributeurs indépendants afin de fournir nos produits.

Nous veillons à ce que ces tiers aient uniquement accès aux données à caractère personnel lorsqu'ils en ont besoin pour effectuer les tâches précises nécessaires et à ce qu'ils s'engagent à traiter ces données de manière sécurisée et confidentielle, ainsi qu'à les utiliser conformément à nos instructions.

Veillez noter que nous ne vendons pas vos données à caractère personnel à des tiers à des fins commerciales.

Les tiers susmentionnés se situent dans l'EEE. Au cas où nous leur transférons des données, nous prévoyons des garanties appropriées sous la forme d'accords de traitement de données conclus avec ceux-ci. Nous veillons ainsi à ce que vos données à caractère personnel transférées à ces tiers soient dûment protégées.

Si vous souhaitez recevoir de plus amples informations sur les tiers auxquels nous sommes susceptibles de communiquer vos données à caractère personnel conformément à la loi ou dans le cadre d'un service que nous leur avons confié, ou sur les garanties appropriées ou adaptées que nous utilisons en cas de transfert de données mentionné précédemment, veuillez nous contacter par e-mail à l'adresse [privacy@sonova.be](mailto:privacy@sonova.be) ou au +32 2 700 77 77.

### **Conservation de vos données à caractère personnel**

Chez Sonova Retail Belgium, nous ne conservons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour la (les) finalité(s) pour laquelle (lesquelles) nous les avons collectées.

Étant donné que la période de conservation dépend de la finalité pour laquelle les données à caractère personnel ont été initialement collectées, nous utilisons la finalité comme critère afin de déterminer cette période de conservation.

Nous conservons vos données à caractère personnel pour nous conformer aux exigences légales :

- Données à caractère personnel financières pendant les 7 années obligatoires de la période de conservation (définie par la loi)
- Données à caractère personnel médicales (comme un profil auditif) au cours des 30 années obligatoires de la période de conservation (définie par l'INAMI)

Après l'expiration de la période de conservation, nous nous engageons à effacer, détruire ou anonymiser en toute sécurité les données à caractère personnel qui ne sont plus nécessaires par rapport à la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

### **Assurer la sécurité de vos données**

Chez Sonova Retail Belgium, nous nous engageons à sécuriser vos données. À cette fin, nous avons pris des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger dûment vos données à caractère personnel :

- Les mesures de base sont les suivantes : cryptage Outlook, gestion d'accès sécurisé à nos systèmes, plateforme sécurisée lors du transfert de données à caractère personnel, serveur en ligne sécurisé, protocole de transfert de fichiers sécurisé (FTPS)
- La définition des fonctions et obligations de chaque membre de notre personnel ayant accès à vos données à caractère personnel, telles que dûment documentées ;
- Mécanismes et processus techniques d'identification et d'authentification ;
- Procédures de contrôle d'accès aux données ou aux applications sur lesquelles les données sont enregistrées et traitées ;
- Procédures de copie de sauvegarde et de récupération de données ;

### **L'utilisation de cookies sur notre site web**

Sonova Retail Belgium utilise des cookies sur ses sites web, par exemple pour leur permettre de mieux fonctionner, d'enregistrer vos préférences et de vous soumettre des informations que nous estimons intéressantes ou utiles pour vous. Pour de plus amples informations sur la gestion des cookies, visitez <https://www.lapperre.be/fr/meta/cookie-policy/>

### **Fonctionnalités interactives**

Sur certains de nos sites web ou applications, nous proposons des fonctionnalités interactives telles que des blogs, un forum de discussions ou des fils d'actualités. Si vous contribuez à ces fonctionnalités, ayez conscience que ces contributions pourront être consultées par d'autres personnes et qu'elles ne seront ni privées ni confidentielles.

### **Vos droits**

Chez Sonova Retail Belgium, nous entendons être transparents, non seulement sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, mais aussi concernant les droits dont vous jouissez dans le cadre de ce traitement. Nous souhaitons par conséquent vous rappeler l'existence des droits suivants :

- Le droit de demander l'accès aux données à caractère personnel que nous possédons à votre sujet ;
- Le droit de rectifier ou de supprimer ces données ;
- Le droit d'obtenir une restriction du traitement ou de s'opposer à ce traitement ;
- Le droit à la portabilité des données ; et
- Le droit de revenir à tout moment sur votre consentement, lorsque le traitement repose sur un tel consentement.

Vous pouvez faire valoir ces droits en nous contactant par e-mail à l'adresse [privacy@sonova.be](mailto:privacy@sonova.be) ou en ligne via notre site web. Afin d'éviter tout accès illégal à vos données à caractère personnel, Sonova Retail Belgium vous demandera de fournir une preuve de votre identité.

Si vous avez des questions concernant cet avis de confidentialité ou si vous rencontrez un autre problème relatif à la confidentialité, nous nous engageons à traiter rapidement toute réclamation liée à la confidentialité et, dans ce cadre, nous disposons de procédures qui nous permettent de répondre efficacement à tout problème auquel vous pourriez être confronté.

Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Sonova Retail Belgium, y compris une violation de vos données, veuillez nous contacter par e-mail à [privacy@sonova.be](mailto:privacy@sonova.be) ou par téléphone au +32 2 700 77 77.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre réclamation relative à la protection des données à caractère personnel a été traitée, vous pouvez également transmettre votre réclamation à la Commission de la protection de la vie privée belge, <https://www.privacycommission.be/fr>.

#### **À propos de cet avis de confidentialité**

Le présent avis de confidentialité, datant du 23 mai 2018, est susceptible d'être adapté afin de veiller à ce que son contenu reflète fidèlement l'évolution de la réglementation ainsi que les changements pouvant survenir chez Sonova Retail Belgium.

La dernière version applicable sera disponible sur le site web (<https://www.lapperre.be/fr/avis-de-confidentialite/>) et nous vous informerons des changements via le site web et autres communications.