

# Hello UGO - Charte de protection des Données Personnelles

*L'application Hello UGO et le site web ugoapp.be, est une offre de la société SRL HELLO UGO.*

## Confidentialité pour les clients

Cette charte de protection des données expose la manière dont nous traitons des données à caractère personnel de nos clients qui passent commande sur une des plateformes Hello UGO. Le responsable du traitement de ces données personnelles est SRL HELLO UGO. (ci-après « ugoapp.be»). Hello UGO est responsable du traitement de ces données à caractère personnel et prend votre vie privée très au sérieux. Hello UGO adhère pour cette raison au Règlement général relatif à la protection des données (RGPD) lors du traitement des données à caractère personnel.

## Quelles sont les données à caractère personnel que nous traitons et pourquoi ?

Hello UGO traite vos données à caractère personnel parce que vous utilisez nos services. Nous utilisons les données à caractère personnel à des fins suivantes.

### 1. *Votre commande*

Vous nous fournissez vos données à caractère personnel quand vous passez commande. Ces données à caractère personnel sont nécessaires pour effectuer la commande, confirmer celle-ci commande et pour évaluer, effectuer le paiement et éventuellement la rembourser. La base égale du traitement des données à caractère personnel est ce qui est nécessaire pour effectuer un contrat comme défini dans le RGPD.

Nous traitons les données à caractère personnel suivantes dans le processus de commande :

- **Nom**
- **Adresse détaillée**
- **Numéro de téléphone**
- **Commande**
- **Détails du paiement**
- **Commentaires (si nécessaire)**

### 2. *Avis partenaires*

En dehors des opérations de traitement susmentionnées, nous traitons les données que vous soumettez en émettant un avis sur un partenaire. La base légale du traitement des données à caractère personnel est celle que vous avez acceptée (en publiant un avis sur un partenaire) comme défini dans le RGPD. Vous pouvez retirer votre consentement en nous contactant sur notre e-mail [info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be) .

Nous traitons les données à caractère personnel suivantes quand vous publiez un avis sur un partenaire :

- **Nom (si il est transmis)**
- **Avis**

### **3. Notre Services client**

Quand vous prenez contact avec notre département de service client, nous utilisons les données que vous nous transmettez pour répondre à votre question et traiter votre plainte. La base égale du traitement des données à caractère personnel est ce qui est nécessaire pour effectuer un contrat comme défini dans le RGPD.

Nous utilisons les données à caractère personnel suivantes aux fins des services client :

- **Nom**
- **Adresse détaillée (si d'application)**
- **Numéro de téléphone**
- **Détails du paiement (si d'application)**
- **Commentaires (si nécessaire)**

### **4. Satisfaction client**

Pour vous assurer que nos services sont alignés sur vos préférences, toutes les données à caractère personnel que vous fournissez à notre département clientèle peuvent être utilisées à des fins telles que des enquêtes de satisfaction client. La base légale de cette opération de traitement est qu'il faut poursuivre un intérêt légitime pour Hello UGO (satisfaction du client) comme défini dans le RGPD.

Cela concerne les mêmes données à caractère personnel que celles mentionnées sous le n° 2.

- **Nom (si il est transmis)**
- **Avis**

### **5. Marketing**

Vos données à caractère personnel sont traitée pour pouvoir vous envoyer des messages et notifications de marketing. Ces messages comprennent les dernières nouvelles, les promo de nos partenaires et les mises à jour à propos de nouveaux partenaires (par courriel ou notification push) et des programmes de fidélité, quel que soit le format utilisé pour partager ces genres de communication (y compris par e-mail ou messages push). La base légale de ce traitement des données à caractère personnel comme défini dans le RGPD est que vous l'avez acceptée quand vous avez passé commande. Chaque fois que vous modifiez vos préférences de réception de ce genre de messages et notifications, vous pouvez vous désinscrire en utilisant le lien dans le message en question.

Nous traitons les données à caractère personnel suivantes à des fins de marketing :

- **Nom**
- **Coordonnées**
- **Code postal**

### **6. Les Cookies**

Nous traitons également des données à caractère personnel que vous nous soumettez directement. Hello UGO utilise des cookies à des fins fonctionnelles, analytiques et de marketing. Les cookies fonctionnels sont nécessaires pour utiliser le site web.

Les cookies collectent les données à caractère personnel suivantes :

- **Détails de l'emplacement**
- **Adresse IP ou ID de l'app**
- **Navigateur internet et type d'appareil**
- **Langue du site web**

## **7. Prévention contre la fraude**

Nous traitons certaines des données à caractère personnel susmentionnées aussi pour éviter la fraude et les autres formes d'abus. La base légale de cette opération de traitement est que Hello UGO doit poursuivre un intérêt légitime (prévention de la fraude) comme défini dans le RGPD.

## **8. Les Analyses**

Nous utilisons également vos données à caractère personnel pour répondre à vos obligations de rapportage envers les annonceurs publicitaires et pour pouvoir améliorer notre site web et notre éventail de produits et de services. La base légale de cette opération de traitement est que Hello UGO doit poursuivre un intérêt légitime (analyse et rapportage) comme défini dans le RGPD. Nous nous assurerons toujours que les rapports ne contiennent pas des données qui peuvent être tracées pour remonter jusqu'à vous.

## **9. Âge**

Notre site web et notre application n'est pas destiné aux personnes de moins de 16 ans. Cependant, nous ne sommes pas en mesure de vérifier l'âge des visiteurs. Nous conseillons de ce fait que les parents surveille les activités en ligne de leurs enfants pour éviter que des données à caractère personnel soient collectées sans le consentement parental. Si vous avez l'impression que nous avons recueilli des données à caractère personne d'un mineur sans consentement, veuillez prendre contact avec nos équipes en nous contactant sur notre e-mail [info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be) . Nous veillerons dès lors à effacer ces données collectées.

## **10. Prise de décisions et profilage**

Dans l'application du contrat avec vous et pour améliorer notre plateforme, Hello UGO utilise la prise de décision et le profilage automatisés. Nous utilisons votre code postal et/ou les détails de la localisation par exemple, pour sélectionner des partenaires disponibles dans votre région. Et Hello UGO utilise la prise de décision automatisée pour se conformer à ses obligations légales d'éviter le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et d'autres délits criminels.

Quand une telle prise de décision et/ou profilage de clients mène à une décision négative à propos de vous, et que vous ne l'acceptez pas, veuillez prendre contact avec nos équipes en nous contactant sur notre e-mail [info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be). Nous veillerons alors à réévaluer la situation.

### **Durée de conservation de vos données à caractère personnel**

Hello UGO ne conservera pas vos données à caractère personnel plus longtemps que strictement nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Nous stockerons vos données à caractère personnel plus longtemps si la loi nous l'impose. Hello UGO peut effacer la majorité de vos données à caractère personnel de 3 ans après que vous ayez passé commande. Nous utilisons ce délai de trois ans pour des raisons administratives et pour pouvoir traiter les questions et plaintes possibles à propos de votre commande, qu'elles émanent de vous ou des partenaires.

Hello UGO est incapables de retirer vos données à caractère personnel présentes dans les sauvegardes (Backup). Mais quand nous effectuons une restauration d'une sauvegarde, nous effacerons directement les données à caractère personnel.

## 11. Partage des données avec les partenaires

Hello UGO partage vos données à caractère personnel (**nom, adresse détaillée et numéro de téléphone, commande**) avec le partenaire que vous avez sélectionné, pour permettre au partenaire de livrer votre commande. Comme vous êtes un client direct, celui-ci aura ses propres responsabilités et obligations dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel. Si vous avez des questions à propos de la manière dont le partenaire traite vos données à caractère personnel, vous devriez prendre directement contact avec le partenaires.

### Partage avec d'autres (n'étant pas des partenaires)

Hello UGO ne vendra pas vos données à des tierces parties et nous ne les dévoilerons à des tiers que si nécessaire pour réaliser le contrat conclu avec vous, pour analyse ou à des fins de marketing ou pour répondre à une obligation légale.

## 11. Vos données à caractère personnel seront partagées avec les parties suivantes :

- **Fournisseurs de logiciel**
- **Partenaires de mise en œuvre**
- **Entreprises chargées d'enquêtes de satisfaction client**
- **Plates-formes publicitaires (par exemple Google, Facebook et instagram...)**

Si vous avez choisi **Cookie personnalisé**, nous pouvons partager vos données personnelles avec des plateformes tierces telles que Google ou Facebook pour créer des "audiences personnalisées". De telles plates-formes vous montrent des publicités personnalisées basées sur ces audiences client.

- Vous pouvez toujours vous désabonner de ces publicités en optant pour notre **Cookie essentiel**.

Chaque fois que nous demanderons à une tierce partie de traiter vos données à caractère personnel pour notre compte, nous prendrons un accord de traitement de données permettant de garantir le même niveau de protection et de confidentialité de vos données à caractère personnel. Hello UGO continuera alors à avoir la responsabilité ultime de ces opérations de traitement.

## 12. Accès aux données à caractère personnel, rectification et effacement

Vous avez le droit d'accéder à toutes les données à caractère personnel que nous recueillons sur vous, ainsi que de demander que nous rectifiions ou effacions vos données à caractère personnel.

Si à tout moment vous sentez que nous traitons vos données à caractère personnel sans base légale valable ou que nous traitons des données à caractère personnel qui ne sont pas pertinentes pour notre processus de sélection, veuillez prendre contact avec nos équipes en nous contactant sur notre e-mail [info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be). Hello UGO répondra à votre demande aussi rapidement que possible et dans tous les cas pas plus de quatre semaines après avoir reçu votre demande.

### Conseils, questions et réclamations

Si vous avez d'autres questions ou réclamations concernant le traitement de vos données à caractère personnel, nous serons heureux de vous aider. Nous aimerions également vous entendre si vous avez des suggestions ou des conseils pour améliorer notre politique de confidentialité.

## 13. Sécurité

Hello UGO est très préoccupé par la protection des données à caractère personnel et nous prenons de ce fait des mesures appropriées pour protéger vos données contre tout abus, perte, accès non autorisé, divulgation indésirable. Si vous sentez que vos données à caractère personnel ne sont pas protégées de manière adéquate ou qu'il y a des indications d'abus, veuillez prendre contact avec nos équipes en nous contactant sur notre e-mail [info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be).



Siège social/Adresse de correspondance :

1180 UCCLÉ, Avenue du Prince d'Orange 232.

e-mail : [info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be)

Coordonnées du responsable de la protection des données:

Responsable de la protection des données/Conseil relatif à la vie privée de SRL Hello UGO.

A l'attention de Dorian Peremans & François Van Eesbeeck

1180 UCCLÉ, Avenue du Prince d'Orange 232.

[info@ugoapp.be](mailto:info@ugoapp.be) ou [dorian@ugoapp.be](mailto:dorian@ugoapp.be)

**En plus de l'option de déposer réclamation chez nous, vous avez le droit de réclamer auprès de l'autorité de supervision de la protection des données à caractère personnel. Vous pouvez directement prendre contact avec cette autorité.**

Autorité de protection des données Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles

Tél: +32 (0)2 274 48 00

Fax : +32 (0)2 274 48 35

Courriel : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

