

## **Politique de vie privée**

### **1. Généralités**

1. Lors de votre navigation sur le site internet [www.stuv.com](http://www.stuv.com) (ci-après « le Site internet »), STUV SA, dont le siège social est situé Rue Jules Borbouse 4 5170 Bois-de-Villers, Belgique, inscrite à la BCE au n° 0423 958 29 (Ci-après « STUV »), collecte et traite des données à caractère personnel de l'utilisateur (Ci-après « l'Utilisateur »). Le traitement des données à caractère personnel est réalisé par STUV en application et en conformité avec le 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 (Ci-après « RGPD ») et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Par données à caractère personnel, la présente Privacy Policy désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une «*personne physique identifiable*» une personne physique 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.

STUV accorde beaucoup d'importance à la protection de la vie privée et des données personnelles des Utilisateurs. STUV souhaite informer les Utilisateurs des éventuelles opérations de traitement de leurs données personnelles et de leurs droits à cet égard.

2. Le département responsable pour le traitement des données du site [www.stuv.com](http://www.stuv.com) est

Stûv SA, Rue Jules Borbouse 4, 5170 Bois-de-Villers (TVA-BE): TVA BE 0423 958 29

Le responsable de traitement peut être contacté selon les modalités suivantes : [dataprivacy@stuv.com](mailto:dataprivacy@stuv.com)

### **2. Les traitements de données à caractère personnel de l'Utilisateur**

1. La présente Privacy Policy a pour objet, conformément au RGPD d'appréhender :
  - Les traitements des données à caractère personnel nécessaires aux fins de l'exécution de la relation contractuelle existant entre STUV et l'Utilisateur qui sont précisés à l'article 3 de la Privacy Policy (clients, revendeurs, fournisseurs,)
  - Les traitements des données à caractère personnel qui reposent sur l'intérêt légitime de STUV (définis à l'article 4 de la Privacy Policy) ;
  - Les traitements des données à caractère personnel qui sont soumis au consentement préalable, libre et explicite des Utilisateurs aux finalités explicitées à l'article 5.

L'Utilisateur garantit que les données et informations communiquées à STUV sont exactes.

2. STUV traite les données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente au regard de l'Utilisateur concerné. Les données à caractère personnel sont collectées pour

des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont en aucun cas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités.

STUV traite les données à caractère personnel de manière adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

STUV s'engage à ce que les données traitées soient exactes et, si nécessaire, tenues à jour. Toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

### **3. Les traitements nécessaires à l'exécution de la relation contractuelle existante entre STUV et l'Utilisateur**

1. STUV traite les données à caractère personnel suivantes aux fins légitimes décrites ci-dessous. Ce traitement des données à caractère personnel réalisé par STUV ne nécessite pas le consentement des Utilisateurs en vertu l'article 6.1.f), 9.2, f) et 10 du RGPD.
2. Les données à caractère personnel traitées sont les suivantes :
  - Les données nécessaires à l'inscription sur le Site internet telles que les noms, prénoms, date de naissance, langue, adresse postale, mot de passe, adresse de courrier électronique, son identifiant, son site web et coordonnées de contact de l'Utilisateur ;
  - Les documents, pièces, photographies, courriels, courriers, etc. communiquées par l'Utilisateur à STUV dans le cadre de l'exécution du contrat noué entre STUV et l'Utilisateur ;
  - Les informations qui peuvent être échangées entre STUV et l'Utilisateur, notamment par courrier électronique via le Site internet ;
  - Les informations relatives à la navigation sur le Site internet et les contenus auxquels l'Utilisateur accède ;
3. Le traitement consiste dans la collecte, l'enregistrement, la conservation, la consultation, l'organisation, l'utilisation, le rapprochement des données à caractère personnel décrites à l'article 3.2).
4. STUV traite les données à caractère personnel visées à l'article 3.2 aux fins suivantes :
  - La gestion des inscriptions et des comptes des Utilisateurs (comptes des revendeurs, partenaires et clients) ;
  - Pour circonscrire les besoins de l'Utilisateur et fournir des prestations de haute qualité pour lesquels il souhaite recourir aux services de STUV.

### **4. Les traitements fondés sur l'intérêt légitime de STUV**

1. STUV a **un intérêt légitime** au sens de 6 f) du RGPD à traiter les données à caractère personnel de l'Utilisateur pour les finalités suivantes :

- L'information de l'Utilisateur des services proposés par STUV ;
- La publicité et le marketing, en ce compris l'envoi de newsletter papier ou électronique de STUV ou de ses partenaires ;
- La réalisation d'enquête statistique, de satisfaction et d'études de marché ;
- Invitation aux événements que STUV organise ou sponsorise (séminaires, cocktails, événements culturels, etc.).

Ces intérêts légitimes sont consignés automatiquement dans le registre décrit à l'article 6.1.

2. Les données à caractère personnel traitées sont les suivantes :
  - Le nom et prénom des Utilisateurs, leur adresse de courriel ou adresse postale ;
  - L'appréciation de l'Utilisateur sur les services fournis.
3. Le traitement consiste dans la consultation, l'organisation, l'utilisation, le rapprochement des données à caractère personnel décrites à l'article 4.2.
4. Le traitement a pour but l'intérêt légitime de STUV :
  - à promouvoir les services qu'il offre aux Utilisateurs ;
  - à connaître le degré de satisfaction des utilisateurs dans une perspective d'amélioration de ses services.
5. STUV effectue les traitements de données à caractère personnel suivants :
  - Sont collectées des données à caractère personnel à des fins statistiques relativement à l'utilisation du Site internet (nombre d'accès, d'inscriptions, ...).
  - Les outils d'analyse permettent à STUV d'assurer une conception du Site internet répondant aux attentes des Utilisateurs ainsi que l'optimisation continue du fonctionnement de ceux-ci. STUV utilise en outre les mesures de suivi pour établir des statistiques sur l'utilisation des pages internet et à des fins d'optimisation de l'offre de services de STUV à l'égard des Utilisateurs.  
 GoogleAnalytics: <https://policies.google.com/privacy?hl=fr>
  - Les outils de publicité sont utilisés pour afficher des publicités pertinentes liées aux produits de STUV sur les sites de nos partenaires ou sur les réseaux sociaux.  
 STUV utilise les outils de publicité suivants :  
 GoogleRemarketing: <https://policies.google.com/technologies/ads?hl=fr>  
 Facebook pixel: <https://www.facebook.com/policy.php>  
 Instagram: <https://help.instagram.com/402411646841720>
  - STUV utilise également le service GoogleMaps pour afficher sur une carte les points de vente les plus proches d'un code postal renseigné par l'Utilisateur comme critère de recherche.
  - Des plugins sociaux sont insérés sur le Site internet afin de permettre à l'Utilisateur de partager les contenus sur les réseaux sociaux. Ces plugins concernent actuellement les

services Youtube, Facebook, Instagram et Pinterest. Via ces plugins, des données incluant des données personnelles peuvent être transmises à ces fournisseurs et être utilisées par leurs soins.

Pour plus d'information veuillez consulter :

- Facebook: <https://www.facebook.com/policies>
- Instagram: <https://help.instagram.com/402411646841720>
- Pinterest: <https://about.pinterest.com/fr/privacy-policy>
- Youtube: <https://policies.google.com/privacy?hl=fr>

STUV n'est nullement responsable du traitement effectué ultérieurement par ces fournisseurs sur les données transmises.

## **5. Les traitements des données à caractère personnel moyennant le consentement des Utilisateurs**

- 5.1. En accédant au Site internet, l'Utilisateur a manifesté **sa volonté libre, spécifique, éclairée et univoque** d'autoriser expressément STUV à traiter les données à caractère personnel énoncées aux articles 2 à 4 de la présente Privacy Policy, conformément au RGPD et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et dans les limites définies par la présente Privacy Policy.

L'Utilisateur a le droit de retirer son consentement à tout moment en contactant la personne responsable comme précisé à l'article 1.2.

2. En adressant une requête ou une demande quelconque via le formulaire de contact en ligne, l'Utilisateur accepte le traitement par STUV des données à caractère personnel renseignées pour lui permettre de répondre à la demande et à toutes éventuelles demandes ultérieures.

Pour chaque type de demande, le consentement au traitement des données personnelles est demandé explicitement. STUV ne peut traiter ces données que moyennant le consentement exprès préalable de l'Utilisateur.

Liste des demandes :

- Envoi d'un catalogue par courrier
- Téléchargement du product book (guide prescriptif)
- Téléchargement du fichier de modélisation 3D d'un produit
- Envoi de la liste des revendeurs proches par email
- Envoi de la liste de prix publics conseillés par email
- Demande d'information aux revendeurs de votre région
- Demande de devis aux revendeurs de votre région
- Question ou demande de rendez-vous au revendeur de votre choix
- Question au fabricant
- Demande d'information en tant que candidat adhérent/partenaire/revendeur Stûv
- Inscription à la newsletter : envoi périodique d'un email reprenant les nouveautés, des conseils d'utilisation, de choix de produit, des promotions et actions commerciales (max. 4 fois par an)
- Enregistrement de votre équipement pour bénéficier de l'extension de garantie ou de la preuve de votre garantie légale

L'Utilisateur est informé et consent, par la demande réalisée via le formulaire de contact, que certaines demandes sont transférées à des partenaires de STUV tels que des revendeurs-installateurs, ou à l'importateur responsable du pays du demandeur, afin que ces partenaires traitent la demande. Ces partenaires reçoivent dans ce cas les données renseignées dans le formulaire en ligne. Dans le cas où les données sont partagées aux partenaires, le formulaire en ligne informe l'Utilisateur que la demande sera potentiellement sous-traitée aux partenaires. Le consentement préalable de l'Utilisateur est nécessaire pour que STUV puisse traiter la demande. L'Utilisateur accepte expressément que STUV et/ou ses partenaires le contactent via email dans le cadre de sa demande.

Les données communiquées restent enregistrées jusqu'à ce que l'Utilisateur en demande la suppression ou retire son consentement selon les modalités prévues à l'article 1.2.

3. Comme explicité à l'article 11 de la Privacy policy, STUV utilise des cookies pour assurer le bon fonctionnement du Site internet, améliorer l'expérience de navigation de l'Utilisateur, analyser l'utilisation, et adapter le contenu sur base de leurs centres d'intérêts. En accédant et en utilisant le Site internet, l'Utilisateur accepte de recevoir des cookies sur son ordinateur. Les cookies permettent d'offrir une navigation optimale sur le Site internet comme cela est précisé à l'article 11 de la Privacy policy. L'Utilisateur peut empêcher l'installation de cookies en ajustant les paramètres de son navigateur. Les étapes à suivre sont différentes pour chaque navigateur (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, ...), l'Utilisateur peut trouver des instructions dans le menu « Aide » de son navigateur. L'Utilisateur reconnaît que la désactivation des cookies affectera les fonctionnalités du Site internet visité.
4. Lorsque STUV entend utiliser les données à caractère personnel des Utilisateurs à d'autres fins que celles énoncées aux articles 3 à 5 de la présente Privacy Policy, il veillera à les informer de manière complète et précise et à recueillir leur consentement libre, spécifique, éclairé et univoque d'autoriser expressément STUV à traiter les données à caractère personnel conformément au RGPD, dans les limites et aux fins définies ci-dessous.

## 6. Obligation d'un registre

1. En tant que responsable de traitement de données, STUV a l'obligation de tenir **un registre** de ses activités de traitement qu'il contrôle et demeure à tout moment sous sa responsabilité.
2. Ce **registre** comporte les informations suivantes :
  - une description des finalités du traitement;
  - Une description des catégories de personnes concernées et des catégories de données à caractère personnel;
  - les catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, y compris les destinataires dans des pays tiers ou des organisations internationales;
  - les délais prévus pour l'effacement des différentes catégories de données;
  - une description générale des mesures de sécurité techniques.

## 7. La conservation des données et la durée de cette conservation

1. STUV conserve les données à caractère personnel de l'Utilisateur sous une forme permettant son identification et suivant des moyens appropriés et sécurisés.
2. Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont conservées pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

## **2. Informations, Droit d'accès, de rectification et d'opposition**

1. Lorsque des données à caractère personnel relatives à l'Utilisateur sont collectées auprès de celui-ci, STUV fournit, au moment où les données en question sont obtenues, toutes les informations suivantes :
  - l'identité et les coordonnées du responsable du traitement
  - les coordonnées du responsable de traitement des données;
  - les finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ainsi que la base juridique du traitement;
  - les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent.
2. L'Utilisateur peut demander, à tout moment, toutes les informations reprises à l'article 8.1 selon les modalités énoncées à l'article 1.2 ; STUV répond à cette demande d'information **dans le mois**, sauf circonstances particulières.
3. L'Utilisateur dont les données ont été collectées peut à tout moment et sans frais demander à STUV l'accès aux informations qui le concerne et que STUV conserve. Il peut demander la mise à jour ou la rectification des informations qui seraient erronées ou incomplètes ou l'effacement des données (droit à l'oubli) à caractère personnel dans les plus brefs délais. STUV fournit si possible une notification de ce qui précède à l'Utilisateur concerné.
4. L'Utilisateur est en droit d'obtenir une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. STUV peut réclamer le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée.
5. L'Utilisateur peut obtenir la limitation du traitement de ses données à caractère personnel lorsque :
  - les données sont inexactes ;
  - le traitement est considéré comme illicite ;
  - STUV n'a plus besoin des données au fin du traitement.
6. L'Utilisateur peut s'opposer au traitement de données le concernant ou s'opposer à tout traitement automatisé de ses données tel que le profilage en faisant valoir de justes motifs, pour autant que cela ne rende pas l'exécution par STUV de ses obligations plus difficile ou contraire à ses intérêts légitimes.
7. L'Utilisateur peut, en toute hypothèse et à tout moment, s'opposer au traitement de ses données personnelles par STUV à des fins de marketing et ce pour l'avenir.
8. L'Utilisateur est en droit d'obtenir, dans un format structuré, les données à caractère personnel qu'il a fournies à STUV. Ce format doit être couramment utilisé et lisible par une machine. L'Utilisateur est également en droit de transmettre ces données à un autre responsable de traitement sans que STUV y fasse obstacle.

9. L'Utilisateur peut exercer les droits décrits aux articles 8.1 à 8.8 en contactant STUV aux coordonnées indiquées à l'article 1.2.

## **9. Responsabilité de STUV – Sous-traitant**

- 9.1. STUV garantit que le traitement réalisé des données à caractère personnel de l'Utilisateur est licite, proportionné et conforme aux exigences du RGPD et de la législation belge applicable.
- 9.2. STUV a pris toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement des données à caractère personnel soit conforme au RGPD. Ces mesures comprennent notamment la pseudonymisation et la limitation des données. Ainsi seules les données nécessaires, selon la finalité requise, sont traitées par STUV.
- 9.3. STUV veille à ce que lorsque le traitement est effectué par un sous-traitant, celui-ci présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD et garantisse la protection de l'Utilisateur concerné. Le traitement réalisé par un sous-traitant répond aux exigences énoncées à l'article 28 du RGPD.

## **10. Sécurité et confidentialité**

- 10.1. STUV met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel qu'elle traite. Le Site internet utilise à cette fin un protocole de sécurité TLS (Transport Layer Security) identifiable à l'adresse url débutant par https:// et à l'icône de cadenas affiché par le navigateur.
- 10.2. Les données sont traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées.
- 10.3. Le cas échéant, STUV procède, avec l'aide du responsable du traitement des données, à une analyse d'impact lorsqu'un traitement est susceptible d'engendrer un risque élevé pour l'Utilisateur.

Les données ne seront pas transmises à des tiers autres que les partenaires de STUV, sauf si :

- Cela s'avère nécessaire à l'exécution des relations contractuelles entre STUV et l'Utilisateur ;
  - L'Utilisateur a marqué son consentement pour un tel transfert ;
  - Si ce transfert est requis par la loi, une autorité judiciaire ou administrative quelconque.
- 10.4. STUV s'engage à ce qu'en cas de problème de sécurité lié aux données traitées, celle-ci notifie l'incident à l'Autorité de protection des données dans les meilleurs délais. STUV informe également l'Utilisateur concerné.

L'Utilisateur est informé et consent à ce que les données personnelles collectées soient transmises aux partenaires et fournisseurs de STUV notamment lorsque l'Utilisateur fait le choix de recourir aux services de ces partenaires à partir du Site internet.

Le partenaire ne sera pas considéré comme un sous-traitant au sens de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ou du RGPD. STUV décline toute responsabilité quant au

traitement des données personnelles de l'Utilisateur par le partenaire qui fournit ses propres services en son nom propre et pour son propre compte.

- 10.5. L'Utilisateur déclare enfin être informé et consent à ce que des entreprises tierces traitent occasionnellement certaines données lors de prestations à caractère technique nécessaires destinées à assurer le fonctionnement correct et la mise à jour du Site, ainsi que les autres supports, réseaux ou outils d'information de STUV.

## **11. Informations de navigation et usage des Cookies**

### **1. Généralités**

STUV utilise des cookies pour assurer le bon fonctionnement du Site internet, améliorer l'expérience de navigation de l'Utilisateur, analyser l'utilisation, et adapter le contenu sur base de leurs centres d'intérêts. Les cookies sont de petits fichiers textes stockés sur votre ordinateur (pc, laptop, tablette ou smartphone), enregistrés par votre navigateur. Ils ne provoquent aucun dommage sur votre appareil et ne contiennent aucun virus.

### **2. Finalités de l'usage des Cookies**

#### **2.1. Cookies d'analyse d'audience anonyme**

Ces cookies sont indispensables au fonctionnement du site et sont automatiquement activés. Ils permettent d'établir des statistiques anonymes sur l'utilisation du Site internet. Ces cookies restent sur votre ordinateur jusqu'à ce que vous les supprimiez.

#### **2.2. Cookies d'analyse d'audience non-anonyme**

Grâce à l'usage de cookies, STUV collecte et analyse des données de navigation personnalisées (c-à-d en lien avec l'adresse IP de l'Utilisateur). Ces cookies permettent à STUV de reconnaître le navigateur lors d'une prochaine visite. STUV utilise ces cookies pour enregistrer les préférences comme par exemple les préférences linguistiques et l'appliquer lors de sessions ultérieures). L'Utilisateur a constamment et à tout moment la faculté de désactiver l'enregistrement de ces cookies mais il en résultera une perte de convivialité dans l'utilisation du Site internet.

#### **2.3. Cookies pour la personnalisation d'offres**

Grâce à ces cookies, STUV optimise la navigation en affichant sur le Site internet des informations pertinentes liées aux intérêts de l'Utilisateur. Ces cookies restent sur l'ordinateur de l'Utilisateur jusqu'à sa suppression par ce dernier. L'Utilisateur a la faculté à tout instant de désactiver l'enregistrement de ces cookies mais il en résultera une perte de convivialité dans l'utilisation du Site internet.

#### **2.4. Cookies pour la publicité ciblée**

Ces cookies sont utilisés pour afficher des publicités pertinentes liées aux produits de STUV sur les sites de nos partenaires ou sur les réseaux sociaux. Ces cookies restent sur l'ordinateur de l'Utilisateur jusqu'à ce que celui-ci les supprime. Il a, à tout instant, la possibilité de désactiver l'enregistrement de ces cookies.

- Remarketing avec Google Analytics

Le Site internet utilise en outre les fonctions de remarketing de Google Analytics en lien avec les fonctions de diffusion sur tous les appareils de Google AdWords et Google DoubleClick.

De plus amples informations ainsi que les dispositions relatives à la protection des données dans la Déclaration sur la protection des données de Google figurent sur : <https://policies.google.com/technologies/ads?hl=fr>

- Pixel Facebook

Pour mesurer les conversions et les actions des Utilisateurs, le Site internet utilise le pixel de Facebook. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection de votre vie privée dans les informations relatives à la protection des données de Facebook : <https://www.facebook.com/about/privacy/>

## **12. Autorité de la protection des données**

Conformément 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 loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, l'Utilisateur est en droit de demander des informations complémentaires ou d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de la protection des données.

Adresse : Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles

Téléphone : +32 (0)2 274 48 00

Fax : +32 (0)2 274 48 35

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