DÉCLARATION RELATIVE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET À L'UTILISATION DES COOKIES

Avant-propos

Partout aux Belgique, HelloFresh livré gratuitement chez vous chaque semaine un box contenant de délicieuses recettes et les meilleurs ingrédients pour les réaliser. Nous développons des recettes gourmandes et équilibrées qui assurent un régime alimentaire varié. La durabilité et le bien-être des animaux tiennent une place importante dans le choix de nos produits. HelloFresh traite les données à caractère personnel et autres informations conformément à la législation et la réglementation applicables. La présente déclaration relative à la protection de la vie privée et à l'utilisation des cookies (nommée ci-après : « déclaration de confidentialité et de cookies ») présente les considérations applicables dans ce cadre.

Champ d'application

La présente déclaration de confidentialité et de cookies est applicable au traitement des informations à caractère personnel fournies par les abonnés (nommées ci-après : données personnelles), ainsi que des données obtenues suite à la visite et à l'utilisation des sites internet de HelloFresh.

1. Comment HelloFresh collecte vos données à caractère personnel

HelloFresh traite les données personnelles de manière confidentielle et avec soin. HelloFresh collecte vos données personnelles lors de la conclusion d'un abonnement prévoyant la livraison hebdomadaire par HelloFresh de box repas, lorsque vous vous abonnez à notre bulletin d'information, lorsque vous demandez des informations, lorsque vous participez à un sondage ou à un test, lorsque vous vous informez sur nos activités, lorsque vous participez à une offre promotionnelle, lorsque vous posez une question, lorsque vous publiez une réaction sur notre site internet ou lorsque vous entrez en contact avec nous d'une autre manière.

2. Quelles données personnelles sont collectées par HelloFresh

HelloFresh collecte des coordonnées de contact telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, date de naissance et coordonnées bancaires, des données relatives à des commandes antérieures et des informations sur vos préférences en matière de repas. Lorsque nous avons été en contact avec vous, nous enregistrons également la date et le sujet traité, par exemple lorsque vous contactez notre service clientèle.

En complément des données personnelles que vous fournissez vous-mêmes à HelloFresh, HelloFresh peut collecter, consigner et traiter des données personnelles supplémentaires relatives à votre utilisation de nos sites internet. Il s'agit de données relatives à l'appareil que vous utilisez, telles que l'identification unique de l'appareil, les versions des systèmes d'exploitation et les paramétrages de l'appareil que vous utilisez pour visiter notre site, ainsi que de données relatives à votre utilisation de notre ou nos sites internet, telles que l'heure de votre visite et les pages consultées. Les réponses (ouvertures et clics) à nos e-mails sont également consignées de manière individuelle.

Dans certains cas, des données personnelles peuvent être associées par HelloFresh à des informations provenant de sources externes (telles que des segments démographiques et géographiques). Toutes ces informations nous permettent d'améliorer nos services en les adaptant à vos préférences. Si vous ne souhaitez pas que HelloFresh collecte vos données personnelles, veuillez consulter le paragraphe 5 qui explique comment vous y opposer.

3. Pourquoi HelloFresh réunit des données personnelles

HelloFresh utilise vos données personnelles afin d'exécuter votre commande conformément au contrat conclu, afin de créer un historique des commandes vous permettant par la suite de commander plus rapidement et plus facilement, et afin d'assurer des prestations de services complémentaires. Nous enregistrons des données afin de traiter des plaintes et des réclamations et pour que notre service clientèle puisse mieux répondre à vos questions. Les informations découlant de l'utilisation et de la visite de nos sites internet et les questions et communications au service clientèle nous permettent d'analyser et d'améliorer nos prestations de services. Les données personnelles sont également utilisées afin de vous informer de nos prestations de services et de nos activités, par exemple parce que vous êtes abonné(e) à notre bulletin d'information par e-mail.

4. Vos données personnelles et tiers

HelloFresh ne vend jamais vos données personnelles à des tiers. Nous partageons parfois des informations personnelles dans le cadre de partenariats si cela est nécessaire pour fournir le service que vous avez demandé. Nous faisons également appel à des fournisseurs de services qui peuvent avoir accès aux données de nos abonnées. Dans tous les cas, nous veillons à ce que ces tiers offrent des garanties suffisantes dans le domaine de la protection de la vie privée et de la sécurité.

5. Vos droits

Vous pouvez à tout moment, et gratuitement, consulter vos données personnelles utilisées par HelloFresh et les modifier si vous le souhaitez. Vous pouvez également demander à recevoir votre nom, votre adresse et vos coordonnées bancaires dans un format lisible par des machines, si vous souhaitez par exemple les transmettre à une autre autorité. Vous pouvez aussi vous opposer à la réception d'informations ciblées relatives à nos services, que nous vous envoyons par e-mail, téléphone, courrier et/ou SMS ou WhatsApp. Si vous désirez utiliser l'une de ces possibilités, veuillez nous envoyer un e-mail en ce sens à l'adresse service@hellofresh.be.

Vous pouvez également nous demander de supprimer vos données de notre base de données. Soyez conscient que nous ne pouvons pas toujours le faire. Par exemple, si vous êtes ou avez été abonné(e), les autorités fiscales exigent que nous conservions des accords pendant 7 ans. Si Vous nous demandez de ne pas vous contacter pour du marketing, nous devons également conserver votre nom pour pouvoir vous exclure de nos futures campagnes. Si nous ne pouvons pas répondre favorablement à votre demande, vous en saurez bien entendu la raison.

6. Comment HelloFresh sécurise vos données

Pour l'exécution de ses prestations de services, HelloFresh fait appel à des tiers, tels qu'une maison de publipostage par e-mails, un centre d'appels et des services de livraison. Dans la mesure où ces tiers utilisent vos données pour l'exécution des services en question, ils agissent en qualité de sous-traitants de données personnelles pour HelloFresh. HelloFresh a pris des mesures techniques et d'organisation afin de s'assurer que vos données ne soient utilisées que pour les objectifs visés ci-dessus. Le prestataire de services concerné ne reçoit de la part de HelloFresh que les données nécessaires, et les prestataires de services sont tenus de protéger vos données personnelles. Nous concluons avec tous nos sous-traitants de données personnelles des contrats qui prévoient cette protection des données de manière explicite.

7. Stockage des données

Nous ne stockons pas les données plus longtemps que ne l'exigent nos objectifs mentionnés ci-dessus ou les obligations légales. Cependant, certaines données peuvent éventuellement être conservées plus longtemps, et de façon anonyme, à des fins statistiques.

8. Cookies

HelloFresh utilise des cookies pour rendre ses sites internet plus personnels et plus conviviaux. Les cookies dont il s'agit et les choix qui vous sont offerts sont présentés ci-dessous.

a. Cookies Analytics

HelloFresh fait appel à Google Analytics, Dynamic Yield Analytics, New relic et Piwik pour réunir des informations concernant par exemple la date et l'heure auxquelles quelqu'un visite nos sites internet et les pages consultées. HelloFresh utilise ces données pour améliorer ses sites internet, pour étudier des statistiques de trafic (par exemple les heures du jour ou les jours de la semaine durant lesquels les sites internet attirent le plus de visiteurs) et pour mesurer la popularité des différentes pages du site.

Fournisseurs : Google Analytics, Dynamic Yield Analytics et Piwik

b. Cookies d'interaction client

Nos sites internet vous offrent la possibilité de nous contacter de différentes manières, par exemple par messagerie instantanée. Nombre de ces services de communication utilisent aussi des cookies.

Fournisseurs : Zendesk, Usabilla et Zopin.

c. Cookies de médias sociaux

Sur nos sites internet, nous présentons des boutons et widgets des réseaux sociaux Facebook, Twitter, YouTube et Instagram, pour vous permettre de partager facilement des informations nous concernant sur ces réseaux. Ces boutons sont des parties codées du média social lui-même et utilisent un cookie. Ce cookie retient que vous êtes connecté(e), afin de vous éviter d'avoir à vous reconnecter sur Twitter ou Facebook chaque fois que vous voulez partager quelque chose.

Les cookies de Facebook et de Twitter ne sont activés que si vous êtes connecté(e) à Facebook durant une visite du site internet de HelloFresh et si vous l'autorisez. Vous pouvez désactiver cette fonction en installant un programme tel que Disconnect pour Chrome et Firefox.

d. Personnalisation des publicités

HelloFresh utilise des cookies publicitaires pour ses sites internet. Nous utilisons cette technique pour rendre notre offre plus intéressante. Il est ainsi possible de proposer, sur d'autres sites internet, des publicités pertinentes à des utilisateurs qui ont déjà montré un intérêt pour nos box. L'affichage de ces publicités sur des sites internet externes s'effectue à l'aide de cookies et d'une analyse du comportement antérieur de l'utilisateur.

Fournisseurs : Google, Facebook, Doubleclick, Appnexus, Atlas, BingAds.

Si vous ne voulez pas de cookies, les liens ci-dessous présentent des informations spécifiques relatives au refus des cookies pour les navigateurs les plus utilisés :

Cookies et Internet Explorer, voir : https://support.microsoft.com/nl-nl/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies
Cookies et Firefox, voir : https://support.mozilla.org/nl/kb/cookies-informatie-websites-computer-opgeslagen
Cookies et Google Chrome, voir :
https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDes ktop&hl=nl
Cookies et Safari, voir : https://support.apple.com/kb/ph19214?locale=nl_NL
Cookies et Opera, voir : http://help.opera.com/Linux/10.10/nl/cookies.html

9. Questions

Si vous avez des questions ou des commentaires sur cette déclaration de confidentialité, veuillez-nous les faire parvenir par téléphone au 038 085 062 ou par e-mail à service@hellofresh.be.

10. Changement de déclaration de confidentialité

HelloFresh se réserve le droit d'apporter des modifications à cette déclaration de confidentialité.

HelloFresh Benelux B.V., Mai 2018