



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

Avant-propos

Chaque semaine, HelloFresh livre gratuitement chez vous, partout en Belgique, une box contenant des recettes équilibrées et des ingrédients frais. Chaque semaine, nous imaginons des recettes délicieuses qui assurent un régime alimentaire équilibré et varié. La durabilité et le bien-être des animaux tiennent une place importante dans le choix de nos produits. HelloFresh traite les données personnelles et autres informations conformément à la législation et la réglementation en vigueur. 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 membres (nommées ci-après : données personnelles), ainsi que des données obtenues suite à la visite et à l'utilisation des sites web de HelloFresh et à l'utilisation de services complémentaires tels que notre service d'assistance cuisine WhatsApp.

Autorité néerlandaise responsable des données à caractère personnel

Le traitement des données a été enregistré par HelloFresh auprès de l'autorité néerlandaise responsable des données à caractère personnel (*Autoriteit Persoonsgegevens*) à La Haye sous le numéro 1619943.

1. Comment HelloFresh réunit les données à caractère personnel

HelloFresh traite les données personnelles de manière confidentielle et avec soin. HelloFresh réunit vos données personnelles lorsque : vous vous abonnez à la livraison hebdomadaire par HelloFresh de box repas chez vous, vous vous abonnez à notre bulletin d'information, vous utilisez notre service d'assistance cuisine WhatsApp, vous demandez des informations, vous participez à un sondage ou à un test, vous vous informez sur nos activités, vous participez à une offre promotionnelle, vous posez une question, vous postez une réaction sur notre site web ou vous entrez en contact avec nous d'une autre manière.

2. Quelles données personnelles sont réunies par HelloFresh

HelloFresh réunit 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, par exemple lorsque vous avez posé une question à notre

service clientèle, nous enregistrons la date et le sujet traité. Lorsque vous utilisez notre service d'assistance cuisine WhatsApp, nous voyons votre identifiant et votre numéro de téléphone et nous pouvons conserver le contenu des entretiens afin d'améliorer nos services et nos prestations de services d'information.

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 web. 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 paramètres de l'appareil que vous utilisez pour visiter notre site; ainsi que des données relatives à votre utilisation de notre ou nos sites web, telles que l'heure de votre visite et les sujets consultés. 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 pour vous et de mieux adapter la teneur de nos services en fonction de vos préférences. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez consulter le paragraphe 4 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 compte de commande vous permettant par la suite de placer des commandes plus rapidement et plus facilement, et afin d'assurer des prestations de services complémentaires, comme notre service d'assistance cuisine WhatsApp. Nous enregistrons des données afin de traiter des plaintes et réclamations et pour notre service clientèle, par exemple afin de pouvoir répondre à des questions. Les informations découlant de l'utilisation et de la visite de nos sites web 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 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 abonnés. 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 utilisées par HelloFresh et modifier ces données si vous le souhaitez. Vous pouvez également demander 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 par le biais de WhatsApp. Si vous désirez utiliser une de ces possibilités, veuillez nous envoyer un e-mail en ce sens à l'adresse service@hellofresh.lu.

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, les autorités fiscales exigent que nous conservions des accords pendant 7 ans. Aussi, si vous nous demandez de ne pas vous contacter pour du marketing, nous devons 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.

5. 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.

Pour notre service d'assistance cuisine WhatsApp, nous faisons appel à une entreprise de webcare qui aide à répondre à vos questions en matière de cuisine. Ce prestataire de services ne peut pas consulter les entretiens et il les enregistre sous forme cryptée pendant 24 heures au maximum, afin de nous permettre de vous répondre. HelloFresh décline toute responsabilité concernant les données qui sont traitées par WhatsApp. Pour l'utilisation de WhatsApp, vous avez accepté les conditions de WhatsApp : <https://www.whatsapp.com/legal/?l=nl#terms-of-service>.

6. Cookies

HelloFresh utilise des cookies pour rendre ses sites web 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 web et les pages consultées. HelloFresh utilise ces données pour améliorer ses sites web, pour composer des statistiques de trafic (par exemple les heures du jour ou les jours de la semaine durant lesquels les sites web attirent le plus de visiteurs) et pour mesurer la popularité des différentes parties du site web.

Fournisseurs : Google Analytics, Dynamic Yield Analytics et Piwik

b. Cookies d'interaction client

Nos sites web 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 web, 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 les médias sociaux. Ces boutons sont des parties codées du réseau social lui-même et utilisent un cookie. Ce cookie retient que vous êtes connecté, 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 placés que si vous êtes connecté à Facebook durant une visite du site web 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 web. Nous utilisons cette technique pour rendre notre offre plus ciblée. Il est ainsi possible de proposer, sur d'autres sites web, des publicités pertinentes à des utilisateurs d'Internet qui ont déjà montré un intérêt pour nos box. L'affichage de ces publicités sur des sites web 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%3DDesktop&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>