

# Déclaration de confidentialité

## Déclaration de confidentialité

### Introduction

Vous partagez parfois des données à caractère personnel (ci-dessous également appelées « données personnelles ») avec nous. Il s'agit par exemple de votre adresse qui nous permet de créer l'étiquette d'envoi de votre colis. Pour nous, il est essentiel que ces données soient traitées avec le plus grand soin. A cet égard, nous respectons les législations et les réglementations relatives à l'utilisation et à la conservation des données personnelles. Nous souhaitons également vous informer de la manière avec laquelle nous traitons vos données à caractère personnel.

Cette Déclaration de confidentialité s'applique à toutes les entreprises et à tous les services arborant le logo MyParcel. Tous sont des services en ligne qui relèvent de DM Productions B.V.

### Que sont les données à caractère personnel?

Les données à caractère personnel sont des données qui se rapportent à vous ou que nous pouvons relier à vous, comme votre nom ou de votre adresse. Vous partagez de telles données personnelles avec nous dans les circonstances suivantes:

- Vous êtes client(e) chez nous.
- Vous êtes en contact avec nous.
- Vous faites appel à l'un de nos services.

Lorsque vous visitez notre site internet, vous partagez parfois également des données à caractère personnel avec nous.

### Pourquoi traitons-nous des données à caractère personnel?

Nous traitons vos données personnelles afin de pouvoir vous offrir un service personnalisé. A cette fin, nous utilisons des données qui vous concernent et que nous conservons. En cas de question sur l'un de nos services, nous pouvons ainsi vous aider rapidement et correctement. Les traitements comprennent des opérations de sauvegarde, d'analyse, d'édition, de suppression, de transfert, etc.

### Que faisons-nous avec vos données à caractère personnel?

Nous vous informons ci-dessous des finalités du traitement de vos données personnelles.

#### Nous vous fournissons nos services

MyParcel offre différents services:

- Distributions postale (petits paquets pour boîte aux lettres) et de colis

- Service de renvoi
- Timbre-poste numérique
- Envois par palette
- Service de notification
- Service d'expédition via MyParcel

Pour vous fournir ces services, nous avons le plus souvent besoin de votre nom et de votre adresse.

### **Nous vous informons que votre colis est en route**

Nous vous tenons informé(e) de l'état de votre commande. Nous vous envoyons un e-mail concernant l'état de votre envoi. Nous pouvons également faire de même au travers de messages push. Vous pouvez aussi suivre vous-même l'état de votre commande via Track & Trace.

### **Nous nous assurons du bon fonctionnement du site internet MyParcel**

Vos données personnelles nous permettent d'analyser comment vous utilisez notre site internet. Grâce aux données de tous nos clients, nous veillons à assurer un fonctionnement optimal de notre site.

### **Nous communiquons parfois vos données aux autorités**

Il arrive que nous devions communiquer vos données personnelles aux autorités comme les autorités de contrôle, la police ou des services d'enquête. Avant toute communication de données, nous nous assurons de la compétence de ces autorités.

### **Nous améliorons notre offre de services**

L'analyse et l'agrégation des données personnelles nous permettent d'améliorer nos services. Pour l'analyse, nous travaillons le plus possible avec des données anonymes qui ne peuvent être reliées aux personnes. Voici quelques exemples de nos actions et de leur amélioration par l'analyse:

- L'amélioration des pages et des formulaires de notre site internet.
- La résolution de la cause de plaintes.
- Le développement de nouveaux produits.
- La création de rapports pour d'autres organisations. Ces rapports ne mentionnent jamais de noms ou d'adresses. Il s'agit alors en effet d'informations relatives à de grands groupes d'utilisateurs, par exemple le nombre de colis qui sont livrés sur un code postal donné.

### **Nous vous présentons nos services**

Nous souhaitons vous informer à propos de nos services. Afin de déterminer les offres pertinentes, nous analysons par exemple:

- Le moment et la fréquence de vos visites sur notre site internet?
- Quelles sont les pages que vous consultez?
- Vos recherches par mots-clés?

Si vous nous en donnez l'autorisation, nous établissons votre profil au moyen de cookies. Ceux-ci sont stockés sur votre téléphone, votre tablette ou votre ordinateur.

Nous créons par ailleurs des groupes d'utilisateurs qui se ressemblent. Ce procédé est appelé profilage. En matière de produits, les intérêts des clients professionnels sont en effet très différents de ceux des consommateurs. Nous pouvons ainsi déterminer quels sont les produits les plus adaptés à votre profil et quelles sont vos questions les plus fréquentes.

Lorsque vous créez un compte MyParcel et que vous nous en donnez l'autorisation, nous combinons les données de votre compte avec d'autres informations vous concernant dont nous disposons. Il s'agit par exemple du nombre de colis que vous envoyez par an. Nous créons alors votre profil client qui nous permet de mieux adapter notre site internet et nos e-mails. En fonction de votre profil, nos collaborateurs peuvent encore mieux vous aider et vous conseiller.

Enfin, nous pouvons, avec votre autorisation, utiliser vos données cryptées afin de vous présenter des annonces pertinentes sur des sites internet autres que celui de MyParcel.

### **Nous évitons les abus**

Pour prévenir et limiter les cas de fraude, nous utilisons également les données personnelles si nous suspectons une utilisation abusive de nos services.

### **Nous lisons le CV des candidats à une offre d'emploi**

Lorsque vous postulez chez MyParcel, vous nous envoyez votre CV. Nous conservons votre CV et utilisons ces informations dans le cadre d'un entretien d'embauche.

### **Nous utilisons les données personnelles de nos collaborateurs**

Les données personnelles de nos collaborateurs et ex-collaborateurs sont utilisées afin de payer les salaires notamment. La loi précise quelles sont les données personnelles des travailleurs que nous pouvons ou devons conserver.

## Quelles sont les personnes dont MyParcel dispose des données à caractère personnel?

Nous conservons les données personnelles de toute personne qui est entrée en contact avec nous, directement ou indirectement. Voici un exemple de contact indirect : l'article que vous avez commandé sur une boutique en ligne vous est ensuite livré à domicile. Dans ce cas, vous ne nous avez pas personnellement communiqué votre adresse, que nous avons reçue de la boutique en ligne.

Nous disposons également des données personnelles des personnes de contact, des représentants et des fournisseurs avec lesquels nous entretenons des contacts professionnels.

## Quelles sont les données à caractère personnel que nous?

Voici les données personnelles que nous traitons :

### Distribution postale

Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile
- code postal
- numéro de document de chaque lettre ou carte

### Distribution de colis

Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile
- code postal
- numéro de document du colis

### Timbre-poste numérique

Vous pouvez affranchir vos envois en imprimant le bon montant sur des étiquettes.

Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile

- code postal
- adresse e-mail
- le montant d'affranchissement de votre envoi

### **Service de retour (en Europe)**

Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile
- code postal
- adresse e-mail

### **Envois par palette**

Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile
- code postal
- adresse e-mail

### **Service de notification**

Ce service vous permet d'envoyer automatiquement des mises à jour supplémentaires par e-mail concernant l'état de votre envoi. Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile
- code postal
- adresse e-mail

### **Service d'expédition via MyParcel**

Ce service vous permet d'envoyer rapidement des colis. Nous traitons par exemple les données suivantes:

- nom
- adresse
- domicile
- code postal

- adresse e-mail
- numéro de téléphone
- sexe
- date de naissance
- numéro de compte bancaire
- nom d'utilisateur et mot de passe
- registre d'utilisation
- adresse IP de votre ordinateur, téléphone mobile ou tablette

### **Site internet de MyParcel**

Lorsque vous consultez notre site internet, nous traitons vos données personnelles. Nous traitons par exemple les données suivantes:

- adresse IP de votre ordinateur, téléphone mobile ou tablette
- Les données relatives à votre visite sur le site
  - Les pages du site et le moment de leur consultation.
  - Ce que vous avez cherché.
  - Votre connexion éventuelle sur MyParcel.
- Vos paramètres de cookies.

Les informations que nous collectons à l'aide de cookies. Notre « Déclaration en matière de cookies » vous précise quelles sont les types de cookies que nous utilisons, leurs finalités et comment modifier vos paramètres de cookies.

### **Interactions avec MyParcel et avis sur MyParcel via les médias sociaux**

Lorsque vous posez une question à MyParcel ou que vous taguez MyParcel dans une publication sur les médias sociaux, nous conservons le message et le nom de votre compte. Nous pouvons ainsi réagir à votre message et vous fournir des informations sur MyParcel.

### **Votre compte MyParcel**

Si vous disposez d'un compte MyParcel, vous avez la possibilité d'utiliser vos données personnelles pour différents services de notre société. Nous conservons les informations relatives aux services que vous utilisez et à la fréquence d'utilisation. Pour ce faire, nous stockons le numéro d'identification de votre compte.

### **Service client**

Vous avez la possibilité d'appeler ou de chatter avec nos collaborateurs. Nous conserverons la discussion qui aura été menée via la messagerie instantanée. Lors d'un appel, nous conservons les notes qui seraient prises à cette occasion afin de faciliter tout contact ultérieur. En matière de service à la clientèle, nous avons parfois recours à d'autres entreprises. Celles-ci conservent alors vos données pour le compte de MyParcel.

## **Candidature chez MyParcel**

Lorsque vous postulez chez MyParcel, nous traitons toutes les données qui sont mentionnées dans votre CV.

## **Travail chez MyParcel**

Nous conservons une série de données personnelles de nos collaborateurs et ex-collaborateurs. Pour savoir quelles sont ces données, contactez le département des RH.

## **Avec qui partageons-nous les données à caractère personnel?**

En principe, nous ne partageons pas vos informations avec des personnes ou des organisations extérieures à MyParcel, sauf si le partage de données est nécessaire à la prestation du service que nous devons vous fournir. C'est le cas par exemple lorsque vous faite appel à notre service de déménagement. Vous nous indiquez alors quelles sont les entreprises qui doivent être informées, par nos soins, de votre changement d'adresse. Par ailleurs, nous sommes parfois tenus de transmettre ces données personnelles, en cas de plainte pour fraude notamment. Les instances suivantes ont légalement le droit d'exiger la livraison de données de notre part:

- La police
- La justice
- Les autorités de contrôle comme l'autorité de protection des données
- L'administration fiscale

## **Quel est le délai de conservation de vos données à caractère personnel?**

En principe, nous ne conservons pas vos données plus longtemps que nécessaire. La durée de conservation de vos données dépend des critères suivants:

- dans quel but conservons-nous vos données?
- quelle est la durée de conservation légale que nous sommes tenus de respecter?

## **Comment sécurisons-nous vos données à caractère personnel?**

Nous veillons à traiter vos données personnelles de la manière la plus sûre possible, par les moyens suivants:

- Nous investissons beaucoup de temps et d'argent dans la sécurisation de nos systèmes qui font appel à des données personnelles. Au moins une fois par an,



nous procédons au contrôle de notre environnement par un conseiller externe en cybersécurité.

- Nous consignerons et traiterons avec attention tout incident de sécurité qui permettrait à des personnes étrangères à MyParcel d'accéder à vos données ou qui présenterait un risque d'accès à vos données. Nous communiquerons tout incident de ce type à l'autorité de contrôle. Si nécessaire, nous communiquerons également avec vous à ce sujet.
- Seuls les collaborateurs qui ont besoin de connaître vos données personnelles ont accès à celles-ci. Tous nos employés ont par ailleurs signé une clause de confidentialité. Les ex-collaborateurs restent liés à cette obligation de confidentialité.
- Un organisme et une fonction spécifique au sein de l'entreprise sont chargés de contrôler la manière avec laquelle nous traitons les données personnelles:
  - L'Autorité de protection des données vérifie que nous nous conformons bien au Règlement général sur la protection des données.
  - Le Fonctionnaire à la protection des données (également appelé FPD) contrôle le bon traitement des données personnelles au sein de MyParcel. La loi précise ses tâches. Le Fonctionnaire à la protection des données rend compte directement à la direction. En cas de questions au sujet du Fonctionnaire à la protection des données, envoyez un e-mail à l'adresse [info@sendmyparcel.be](mailto:info@sendmyparcel.be).

## Quels sont les droits dont vous disposez à l'égard de vos données personnelles?

Vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

- le droit de consultation des données
- le droit de rectification des données
- le droit à la limitation du traitement
- le droit à l'effacement des données
- le droit d'opposition au traitement
- le droit à la portabilité (de transmettre facilement vos données à un autre responsable du traitement).

## Consulter ou modifier les données personnelles de votre compte MyParcel

Vous pouvez consulter et modifier vos données des façons suivantes.

- Si vous disposez d'un compte MyParcel, vous pouvez vérifier les données personnelles vous concernant dont nous disposons. Vous pouvez également modifier vous-même de nombreuses données.

- Prenez contact avec notre service client qui est disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h. Le numéro de téléphone est le 03/808.18.20.
- Utilisez [ce formulaire](#) pour demander ou modifier vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données personnelles au moyen de ce formulaire.
- Si vous ne disposez pas d'un ordinateur, vous pouvez nous contacter par courrier. Nous vous demandons alors de nous envoyer une copie de preuve d'identité, comme votre carte d'identité ou votre permis de conduire. Attention : pour éviter toute fraude, cachez votre numéro de registre national sur la copie, datez le document et indiquez l'objet de votre demande. Envoyez votre courrier et la copie de la preuve d'identité à:

MyParcel Belgium BVBA  
Verzoek persoonsgegevens  
Adriaan Brouwerstraat 16  
2000 Antwerpen

Vous recevrez une réponse par courrier afin d'éviter que vos données soient visibles par des tiers.

## A propos de cette Déclaration de confidentialité

Cette Déclaration de confidentialité s'applique à toutes les entreprises et à tous les services arborant le logo MyParcel aux Pays-Bas. Elle a été rédigée le 23 mai 2018. Cette Déclaration de confidentialité peut être modifiée.

## Vous avez d'autres questions au sujet de la protection de votre vie privée?

Si, après lecture de cette Déclaration de confidentialité, vous avez encore des questions sur le traitement de vos données personnelles par MyParcel, vous pouvez contacter notre service client (<https://www.myparcel.nl/contact>) ou notre Fonctionnaire à la protection des données à l'adresse [info@sendmyparcel.be](mailto:info@sendmyparcel.be).

Nous espérons que nous pourrions répondre adéquatement à vos questions. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse, il vous est possible de porter plainte auprès de l'Autorité de protection des données.