



Déclaration de confidentialité

Nous respectons votre vie privée

Version 01.06.2022



Table des matières

1. Introduction	3
2. Responsable du traitement.....	3
3. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?.....	3
4. Quelle est la base juridique pour le traitement de vos données ?	4
5. Quelles sont les données traitées ?.....	4
6. Quelles sont nos sources d'information ?	4
7. Sécurité et confidentialité.....	5
8. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?.....	5
9. Qui sont nos sous-traitants ?.....	5
10. Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?	6
11. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?	6
12. Quels sont vos droits à la vie privée ?	6
12.1. Droit de regard.....	6
12.2. Droit de rectification des données à caractère personnel.....	6
12.3. Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »).....	6
12.4. Droit d'opposition à certaines utilisations des données	7
12.5. Droit d'opposition au traitement automatisé.....	7
12.6. Droit de transmettre vos données à une tierce partie.....	7
13. Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ?	7
13.1. Droit de rectification de vos données	7
13.2. Droit de regard, d'effacement, d'opposition (y compris la prise de décision automatisée).....	7
13.3. Vous avez une question ou une plainte ?.....	7
13.4. Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ?.....	8
14. Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ?	8
15. Modification	8

1. Introduction

L'ASBL Boutique de soins Helan vend des produits de santé et de soins et prête du matériel (para)médical directement au client final ou par l'intermédiaire d'un partenaire, et a besoin de diverses données à caractère personnel pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation.

L'ASBL Boutique de soins Helan attache une grande importance à la protection de votre vie privée et s'efforce de traiter les (vos) données à caractère personnel de manière légale, équitable et transparente. La présente déclaration vise à vous informer quant à la façon dont la Boutique de soins Helan traite les données à caractère personnel.

Pour de plus amples informations sur la législation sur la vie privée, veuillez consulter le site web de l'Autorité belge de protection des données : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>

2. Responsable du traitement

L'ASBL Boutique de soins Helan, située Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk, avec le numéro de TVA BE 0420.367.316, agit en tant que responsable du traitement des données.

Conformément au Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD), la Boutique de soins Helan a nommé un délégué à la protection des données (DPD). Ce dernier est joignable par e-mail : privacy@oz, ou par lettre envoyée à Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges. Vous pouvez également contacter notre DPD par le biais du lien suivant : <https://www.oz.be/over-oz/persoonlijke-levenssfeer/aanvraag>.

3. Pourquoi vos données sont-elles traitées ?

Dans ce contexte, la Boutique de soins Helan traite toutes les données à caractère personnel, tant du client final que des personnes de contact, qui sont nécessaires à la réalisation de ses missions et objectifs principaux, à savoir :

- le respect des conditions de vente
- le suivi des offres
- l'administration des clients
- la livraison
- la facturation
- le service
- la garantie
- l'élaboration de la politique
- bénéficier des avantages client en tant que membre de la Mutualité libre Helan

4. Quelle est la base juridique pour le traitement de vos données ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à ces fins et sur la base des motifs de traitement suivants :

Finalités	Motif de traitement
Le traitement de votre demande (par le biais du site web, par e-mail, par téléphone) et son suivi en termes de livraison (y compris par des partenaires), de facturation et de service après-vente	Base contractuelle
Informers sur nos services et nos activités de marketing	Intérêt légitime
L'octroi de réductions et/ou d'avantages en tant que client ou non-client de la Mutualité libre Helan	Intérêt légitime
Le partage avec des partenaires de données à caractère personnel nécessaires à la fourniture d'un service optimal	Base contractuelle

Pour le traitement de données à caractère personnel autres que celles mentionnées dans les objectifs, nous demandons préalablement votre consentement. Vous pouvez à tout moment retirer ce consentement.

Les données collectées seront exclusivement traitées aux fins décrites ci-dessus. En outre, nous ne traitons pas plus de données à caractère personnel que nécessaire.

La Boutique de soins Helan s'efforce d'optimiser et de rendre plus conviviales ses plateformes d'information et de ses systèmes de données. La présente déclaration couvre également les traitements effectués dans le cadre de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services de la Boutique de soins Helan, pour autant que ceux-ci s'inscrivent dans les objectifs susmentionnés de la Boutique de soins Helan.

5. Quelles données sont traitées ?

Conformément aux informations susmentionnées requises par la loi ou aux informations que vous nous communiquez, la Boutique de soins Helan peut traiter les données à caractère personnel suivantes du client et/ou de la personne de contact : données d'identification (noms, adresse, numéro de téléphone, etc.), numéro de compte bancaire, données physiques, loisirs et centres d'intérêt, caractéristiques personnelles (âge, sexe, état civil), habitudes de vie, composition du ménage, affiliation à la Mutualité libre Helan, adresse d'intervention.

Conformément aux informations susmentionnées requises par la loi ou aux informations que vous nous communiquez, la Boutique de soins Helan peut également traiter les données à caractère personnel suivantes :

- numéro de registre national et données d'identification : nom, prénoms, date et lieu de naissance, sexe, nationalité, lieu de résidence
- données sur la santé : santé physique, santé mentale, situations et comportements à risque, données relatives aux soins

6. Quelles sont nos sources d'information ?

Vos données proviennent principalement :

- de vous-même, votre représentant légal ou toute personne mandatée par vous
- de la Mutualité libre Helan

7. Sécurité et confidentialité

Seules les personnes habilitées à cet effet ont accès aux données à caractère personnel qui sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission. Ces personnes ne peuvent utiliser les données que si et dans la mesure où cela est nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Elles sont tenues au secret professionnel et au respect de toutes les prescriptions techniques visant à préserver la confidentialité des données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

La Boutique de soins Helan prend toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour empêcher que les données (à caractère personnel) tombent entre les mains de personnes non autorisées et soient traitées par elles, ou qu'elles soient modifiées ou détruites accidentellement. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont sécurisés conformément aux règles internes.

8. À qui vos données peuvent-elles être communiquées ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

- à vous-même et/ou à vos représentants légaux (y compris l'administrateur provisoire) ou à votre représentant (conseiller professionnel, avocat, médiateur, etc.) mandaté à cet effet à votre demande.
- Si cela s'avère nécessaire aux fins susmentionnées, vos données à caractère personnel sont transmises :
 - À la Mutualité libre Helan dans le cadre de l'assurance complémentaire
 - Aux prestataires de soins
 - Au service social de la Mutualité libre Helan
 - Aux fournisseurs, pour les livraisons directes au client final et la garantie sur les produits

si cela s'avère nécessaire pour le traitement des données relatives à l'achat de vos produits.

9. Qui sont nos sous-traitants ?

Pour l'exécution d'un certain nombre de traitements, la Boutique de soins Helan fait appel à des tiers spécialisés (sous-traitants). Ceux-ci effectuent alors des traitements pour le compte de la Boutique de soins Helan :

- La Mutualité libre Helan, pour gérer la comptabilité, les contacts de première ligne, les activités de marketing et la gestion de l'outil d'e-commerce
- MLOZ IT, Route de Lennik 788, 1070 Anderlecht,
- SOMKO, Kwadestraat 149, boîte 2.1, Bâ, 8800 Roeselare, fournisseur informatique
- ODOO SA, Chaussée de Namur 40, 1367 Grand-Rosière, fournisseur du progiciel erp
- Manufast pour la gestion de certaines lettres

La Boutique de soins Helan veille à ce que les tiers concernés :

- disposent uniquement des données nécessaires à l'exécution de leurs missions, et
- s'engagent vis-à-vis de la Boutique de soins Helan à traiter ces données de manière sûre et confidentielle, d'une part, et à les utiliser exclusivement pour l'exécution de leurs missions, d'autre part.

10. Vos données sont-elles transmises à des pays hors de l'EEE ?

Non, sauf si vous y avez consenti de manière irrévocable.

11. Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données seront détruites lorsqu'elles ne seront plus nécessaires au respect de la réglementation applicable.

12. Quels sont vos droits à la vie privée ?

Lorsque vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, vous pouvez exercer différents droits.

12.1. Droit de regard

Vous avez, à tout moment, le droit de savoir si la Boutique de soins Helan traite ou non vos données à caractère personnel, et si nous les traitons, de consulter ces données et d'obtenir des informations complémentaires sur :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données à caractère personnel concernées ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (à savoir les destinataires dans les pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si cela n'est pas possible, les critères de détermination de ce délai ;
- l'existence de vos droits à la vie privée ;
- le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de contrôle ;
- les informations dont nous disposons concernant la source des données si nous obtenons des données à caractère personnel par le biais d'un tiers ; et
- l'existence d'une prise de décision automatisée.

Vous êtes en droit d'obtenir gratuitement une copie des données traitées, et ce, sous une forme intelligible.

Lorsque vous exercez votre droit de regard, la Boutique de soins Helan vous fournira un aperçu aussi complet que possible de vos données. Il est possible que certaines données à caractère personnel provenant de fichiers de sauvegarde classiques, de fichiers journaux, de fichiers d'historique ou d'archives ne soient pas incluses dans cet aperçu. Ces données ne font pas partie des données à caractère personnel couramment traitées et ne sont donc pas immédiatement disponibles. Elles ne peuvent donc pas non plus être communiquées. Elles seront toutefois supprimées de ces fichiers conformément aux processus de nettoyage standard.

12.2. Droit de rectification des données à caractère personnel

Vous êtes en droit d'obtenir sans délai la rectification de données à caractère personnel incomplètes, erronées, inappropriées ou obsolètes.

Afin de maintenir vos données à jour, nous vous demandons instamment de nous signaler toute modification, comme un déménagement ou un changement d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone.

12.3. Droit d'effacement des données (le « droit à l'oubli »)

Vous avez le droit de faire effacer vos données à caractère personnel dans un délai raisonnable si vous présumez que la Boutique de soins Helan traite certaines données de manière illicite.

Veillez toutefois noter que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données à caractère personnel demandées, par exemple, lorsque leur traitement est nécessaire au

respect d'une obligation de droit à laquelle nous sommes soumis.

12.4. Droit d'opposition à certaines utilisations des données

Vous avez le droit, sur la base de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel, si le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la Boutique de soins Helan ou s'inscrit dans le cadre de l'intérêt général. La Boutique de soins Helan arrêtera le traitement de vos données à caractère personnel, sauf si la Boutique de soins Helan peut démontrer des motifs impérieux et justifiés (p. ex. dans le cadre de la lutte contre la fraude) pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est en rapport avec le fait d'intenter, d'exercer ou d'étayer une action en justice (p. ex. le dépôt d'une requête auprès d'un tribunal).

12.5. Droit d'opposition au traitement automatisé

Certains traitements de données et processus sont entièrement automatisés, sans intervention humaine, par exemple, en cas d'octroi d'une intervention majorée pour soins de santé.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé, vous pouvez contacter la Mutualité libre Helan et lui faire savoir pourquoi vous contestez l'évaluation.

12.6. Droit de transmettre vos données à une tierce partie

Vous êtes en droit de demander que les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à la Boutique de soins Helan vous soient transférées ou soient directement transmises à une tierce partie, p. ex. lorsque vous changez de structure de soins à domicile.

La législation sur la vie privée prévoit toutefois certaines restrictions à ce droit, qui font qu'il ne s'applique pas à toutes les données.

13. Comment exercez-vous, dans la pratique, vos droits à la vie privée ?

13.1. Droit de rectification de vos données

Par le biais des canaux habituels : dans les boutiques ou par e-mail adressé à boutiquedesoins@helan.be.

13.2. Droit de regard, d'effacement, d'opposition

(prise de décision automatisée incluse)

Par le biais du formulaire de contact disponible sur <https://www.helan.be/fr/aide-et-contact/vosimpressions/gdpr/>

Pour exercer votre droit d'accès, et pour éviter toute divulgation illicite de vos données à caractère personnel, nous sommes tenus de vérifier votre identité. Une copie recto verso de votre carte d'identité vous sera demandée.

13.3. Vous avez une question ou une plainte ?

Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données par le biais du formulaire web <https://www.helan.be/fr/aide-et-contact/vosimpressions/gdpr/> ou par lettre adressée à la Boutique de soins Helan, à l'attention du Délégué à la protection des données, Gistelsesteenweg 294, 8200 Bruges.

Vous souhaitez plus d'informations ou vous contestez l'avis de la Boutique de soins Helan ? Dans ce cas, n'hésitez pas à consulter le site de l'Autorité belge de protection

des données, <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>. Vous pouvez également y déposer une plainte.

13.4. Sous quel format et quand recevrez-vous une réponse ?

Si vous introduisez votre demande de manière électronique, les informations sont, si possible, fournies de manière électronique, sauf si vous demandez qu'il en soit autrement. En tout cas, nous vous fournissons une réponse succincte, transparente, compréhensible et facilement accessible.

En cas d'exercice de votre droit de regard, vos données seront remises en mains propres dans un établissement de la Boutique de soins Helan.

Nous réagissons le plus rapidement possible à votre demande et en tout cas dans le mois qui suit la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et du nombre de demandes, le délai peut, si nécessaire, être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois qui suit la réception de la demande.

14. Êtes-vous soumis à des décisions automatisées, profilage inclus ?

Non

15. Modification

La Boutique de soins Helan peut, de temps à autre, modifier cette politique de confidentialité, par exemple, à la suite de nouvelles activités de traitement de la Boutique de soins Helan. Nous vous invitons donc à toujours consulter la version la plus récente de cette politique sur notre site web. Il va de soi que nous vous informerons préalablement, par le biais de notre site web ou d'autres canaux de communication courants, de toute modification au niveau du contenu, et lorsque la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de contradiction, nos conditions générales et les conditions particulières prévalent sur la présente politique de confidentialité.