



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

1. Politique de confidentialité

Dernière mise à jour : 11 octobre 2024

La présente Politique de confidentialité décrit comment RAAL La Louvière (le « Site », « nous », « notre » ou « nos ») collecte, utilise et divulgue vos informations personnelles lorsque vous visitez, utilisez nos services ou effectuez un achat sur store.raal.be (le « Site ») ou communiquez autrement avec nous au sujet du Site (collectivement, les « Services »). Aux fins de la présente Politique de confidentialité, « vous », « votre » et « vos » vous désignent en tant qu'utilisateur des Services, que vous soyez un client, un visiteur du site web ou une autre personne dont nous avons collecté les informations conformément à la présente Politique de confidentialité.

Veillez lire attentivement la présente Politique de confidentialité.

2. Modifications de la présente Politique de confidentialité

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique de confidentialité de temps à autre, notamment pour refléter les changements apportés à nos pratiques ou pour d'autres raisons opérationnelles, juridiques ou réglementaires. Nous publierons la Politique de confidentialité révisée sur le Site, actualiserons la date de « Dernière mise à jour » et prendrons toute autre mesure requise par la législation en vigueur.

Comment nous collectons et utilisons vos informations personnelles

Pour fournir les Services, nous collectons des informations personnelles vous concernant issues de



diverses sources, comme indiqué ci-dessous. Les informations que nous collectons et utilisons varient en fonction de la manière dont vous interagissez avec nous.

En plus des utilisations spécifiques exposées ci-dessous, nous pouvons utiliser les informations que nous collectons à votre sujet pour communiquer avec vous, fournir ou améliorer les Services, nous conformer à toute obligation légale applicable, faire respecter les conditions de service applicables et protéger ou défendre les Services, nos droits et les droits de nos utilisateurs ou autres.

Informations personnelles que nous collectons

Les types d'informations personnelles que nous obtenons à votre sujet dépendent de la manière dont vous interagissez avec notre Site et utilisez nos Services. Lorsque nous utilisons le terme « informations personnelles », nous faisons référence aux informations qui vous identifient, vous concernent, vous décrivent ou peuvent être associées à vous. Les sections suivantes décrivent les catégories et les types spécifiques d'informations personnelles que nous collectons.

Informations que nous collectons directement auprès de vous

Les informations que vous nous soumettez directement via nos Services peuvent inclure :

- **Coordonnées** y compris votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail.
- **Informations sur les commandes** y compris votre nom, votre adresse de facturation, votre adresse d'expédition, votre confirmation de paiement, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone.
- **Informations sur le compte** y compris votre nom d'utilisateur, votre mot de passe, vos



questions de sécurité et d'autres informations utilisées afin de garantir la sécurité du compte.

- **Informations sur le service à la clientèle** y compris les informations que vous choisissez d'inclure dans les communications échangées avec nous, par exemple, lors de l'envoi d'un message par le biais des Services.

Certaines fonctionnalités des Services peuvent vous imposer de nous fournir directement certaines informations vous concernant. Le fait ne pas fournir ces informations pourrait vous empêcher d'utiliser ou d'accéder à ces fonctionnalités.

Quelles informations collectons nous sur votre utilisation ?

Nous pouvons également collecter automatiquement certaines informations sur votre interaction avec les Services (« **Données d'utilisation** »). Pour ce faire, nous pouvons utiliser des cookies, des pixels et des technologies similaires (« **Cookies** »). Les Données d'utilisation peuvent inclure des informations sur la façon dont vous accédez à notre Site et à votre compte et les utilisez, y compris des informations sur l'appareil, des informations sur le navigateur, des informations sur votre connexion réseau, votre adresse IP et d'autres informations relatives à votre interaction avec les Services.

Informations que nous obtenons de la part de tiers

Enfin, nous pouvons obtenir des informations vous concernant auprès de tiers, notamment auprès de fournisseurs et de prestataires de services qui sont susceptibles de collecter des informations en notre nom, tels que :

- Des entreprises qui prennent en charge notre Site et nos Services, comme Shopify.



- Nos organismes de traitement des paiements, qui collectent des informations de paiement (par exemple, des informations sur le compte bancaire, la carte de crédit ou de débit, l'adresse de facturation) pour traiter votre paiement afin d'exécuter vos commandes et de vous fournir les produits ou services que vous avez demandés, en vue d'exécuter le contrat que nous avons conclu avec vous.
- Lorsque vous visitez notre Site, ouvrez ou cliquez sur les e-mails que nous vous envoyons, ou interagissez avec nos Services ou nos publicités, nous, ou des tiers avec lesquels nous travaillons, pouvons collecter automatiquement certaines informations à l'aide de technologies de suivi en ligne telles que les pixels, les balises Web, les kits de développeurs de logiciels, les bibliothèques tierces et les cookies.

Toute information que nous obtenons de la part de tiers sera traitée conformément à la présente Politique de confidentialité. Voir également la section ci-dessous, *Sites web et Liens tiers*.

Comment nous utilisons vos informations personnelles

- **Fourniture des Produits et des Services.** Nous utilisons vos informations personnelles pour vous fournir les Services afin d'exécuter le contrat que nous avons conclu avec vous, notamment pour traiter vos paiements, exécuter vos commandes, vous envoyer des notifications relatives à votre compte, vos achats, retours, échanges ou à d'autres transactions, pour créer, tenir et gérer votre compte, organiser l'expédition, faciliter les [éventuels retours](#) et échanges ainsi que d'autres caractéristiques et fonctionnalités liées à votre compte. Nous pouvons également améliorer votre expérience d'achat en permettant à Shopify de faire correspondre votre compte avec d'autres services Shopify que vous pouvez choisir d'utiliser. Dans ce cas, Shopify traitera vos informations comme indiqué dans sa Politique de confidentialité et sa Politique de confidentialité relative aux consommateurs.



- **Marketing et publicité.** Nous pouvons utiliser vos informations personnelles à des fins de marketing et de promotion, par exemple pour envoyer des communications marketing, publicitaires et promotionnelles par e-mail, SMS ou courrier postal, et pour vous montrer des publicités pour des produits ou des services. Cela peut inclure l'utilisation de vos informations personnelles pour mieux adapter les Services et la publicité sur notre Site et d'autres sites web. Si vous résidez dans l'EEE, le fondement juridique de ces activités de traitement de données réside par un consentement préalable obligatoire à vendre nos produits, conformément à l'art. 6 (1) (f) du RGPD.
- **Sécurité et prévention de la fraude.** Nous utilisons vos informations personnelles pour détecter, enquêter ou prendre des mesures concernant d'éventuelles activités frauduleuses, illégales ou malveillantes. Si vous choisissez d'utiliser les Services et de créer un compte, vous êtes responsable de veiller à la sécurité des informations d'identification de votre compte. Nous vous recommandons fortement de ne pas partager votre nom d'utilisateur, votre mot de passe ou d'autres informations d'accès. Si vous pensez que votre compte a été compromis, veuillez nous contacter immédiatement. Si vous résidez dans l'EEE, le fondement juridique de ces activités de traitement de données réside dans notre intérêt légitime à assurer la sécurité de notre site web pour vous et les autres clients, conformément à l'art. 6 (1) (f) du RGPD.
- **Communiquer avec vous et améliorer les Services.** Nous utilisons vos informations personnelles pour vous fournir le service à la clientèle et améliorer nos Services. Ceci est dans notre intérêt légitime afin d'assurer notre réactivité, de vous fournir des services efficaces et de maintenir notre relation commerciale avec vous. selon l'art. 6 (1) (f) du RGPD.

Cookies

Comme de nombreux sites web, nous utilisons des Cookies sur notre Site. Pour obtenir des



informations spécifiques sur les Cookies que nous utilisons pour faire fonctionner notre boutique avec Shopify, rendez-vous sur <https://www.shopify.com/legal/cookies>. Nous utilisons des Cookies pour faire fonctionner et améliorer notre Site et nos Services (y compris pour mémoriser vos actions et préférences), pour réaliser des analyses et mieux comprendre l'interaction des utilisateurs avec les Services (dans notre intérêt légitime d'administrer, d'améliorer et d'optimiser les Services). Nous pouvons également autoriser des tiers et des prestataires de services à utiliser des Cookies sur notre Site afin de mieux adapter les services, produits et publicités sur notre Site et d'autres sites web.

La plupart des navigateurs acceptent automatiquement les Cookies par défaut, mais vous pouvez choisir de configurer votre navigateur pour qu'il supprime ou rejette les Cookies grâce à des contrôles de votre navigateur. Veuillez garder à l'esprit que la suppression ou le blocage des Cookies peut nuire à votre expérience utilisateur et entraîner un dysfonctionnement de certains Services, y compris certaines fonctionnalités et fonctionnalités générales, ou leur indisponibilité. De plus, le blocage des Cookies peut ne pas empêcher complètement la manière dont nous partageons des informations avec des tiers tels que nos partenaires publicitaires.

Comment nous divulguons les informations personnelles

Dans certaines circonstances, nous pouvons divulguer vos informations personnelles à des tiers à des fins d'exécution de contrat, à des fins légitimes et pour d'autres raisons soumises à la présente Politique de confidentialité. Il peut s'agir notamment :

- De fournisseurs ou d'autres tiers qui accomplissent des services en notre nom (par exemple, gestion informatique, traitement des paiements, analyse de données, service à la clientèle, stockage sur le cloud, traitement des commandes et expédition).
- Avec des partenaires commerciaux et marketing pour vous fournir des services et vous adresser de la publicité. Nos partenaires commerciaux et marketing utiliseront vos



informations conformément à leurs propres avis de confidentialité.

- Lorsque vous nous demandez de divulguer ou consentez de toute autre manière à ce que nous divulguions certaines informations à des tiers, par exemple pour vous expédier des produits ou via votre utilisation de widgets de médias sociaux ou d'intégrations d'identifiants, avec votre consentement.
- Avec nos affiliés ou au sein de notre groupe d'entreprises, dans notre intérêt légitime de gérer une entreprise prospère.
- Dans le cadre d'une transaction commerciale comme une fusion ou une faillite, pour se conformer aux obligations légales applicables (y compris pour répondre aux assignations à comparaître, aux mandats de perquisition et aux demandes similaires), pour faire respecter les conditions de service applicables et pour protéger ou défendre les Services, nos droits et les droits de nos utilisateurs ou de tiers.

Nous divulguons les catégories suivantes d'informations à caractère personnel et sensibles concernant les utilisateurs aux fins décrites ci-dessus dans les sections « *Comment nous collectons et utilisons vos informations personnelles* » et « *Comment nous divulguons les informations personnelles* » :

Catégorie	Catégories de destinataires
<ul style="list-style-type: none">• Identifiants tels que les coordonnées de base et certaines informations sur	<ul style="list-style-type: none">• Fournisseurs et tiers qui fournissent des services en notre nom (tels que les fournisseurs d'accès Internet, les



les commandes et le compte

- Informations commerciales telles que les informations sur les commandes, les informations d'achat et les informations du service à la clientèle
- Internet ou toute autre activité de réseau similaire, telle que les données d'utilisation
- Données de géolocalisation telles que des emplacements déterminés par une adresse IP ou d'autres mesures techniques

organismes de traitement des paiements, les partenaires de traitement des commandes, les partenaires du service à la clientèle et les fournisseurs d'analyse de données)

- Partenaires commerciaux et marketing
- Affiliés

Nous n'utilisons et ne divulguons pas d'informations personnelles sensibles sans votre consentement ou dans le but de déduire des caractéristiques vous concernant.

Avec votre consentement, nous partageons des informations personnelles dans le but d'accomplir des activités de publicité et de marketing, comme suit.

Sites web et Liens tiers



Notre Site peut fournir des liens vers des sites web ou d'autres plateformes en ligne exploitées par des tiers. Si vous suivez des liens vers des sites non affiliés ou que nous ne contrôlons pas, vous devez consulter leurs politiques de confidentialité et de sécurité ainsi que leurs autres conditions générales d'utilisation. Nous ne garantissons pas et ne sommes pas responsables de la confidentialité ou de la sécurité de ces sites, y compris de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de la fiabilité des informations trouvées sur ces sites. Les informations que vous fournissez sur des zones publiques ou semi-publiques, y compris les informations que vous partagez sur des plateformes de réseaux sociaux tierces, peuvent également être visibles par d'autres utilisateurs des Services et/ou par les utilisateurs desdites plateformes tierces, sans que l'utilisation que nous en faisons ou qu'en fait un tiers ne soit limitée. Le fait que nous incluons ce type de liens n'implique pas, en soi, une approbation du contenu desdites plateformes ou de leurs propriétaires ou opérateurs, sauf dans les situations énoncées dans les Services.

Données sur les enfants

Les Services ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants, et nous ne collectons sciemment aucune information personnelle sur des enfants. Si vous êtes le parent ou le tuteur d'un enfant qui nous a fourni ses informations personnelles, vous pouvez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous pour demander leur suppression.

À la date d'effet de la présente Politique de confidentialité, nous ne savons pas réellement que nous « partageons » ou « vendons » (selon la définition attribuée à ces termes dans la législation en vigueur) les informations personnelles de personnes de moins de 16 ans.

Sécurité et conservation de vos informations



Sachez qu'aucune mesure de sécurité n'est parfaite ou inviolable et que nous ne pouvons pas garantir une « sécurité absolue ». De plus, toutes les informations que vous nous envoyez sont susceptibles de ne pas être sécurisées pendant leur transit. Nous vous recommandons de ne pas utiliser de canaux non sécurisés pour nous communiquer des informations sensibles ou confidentielles.

La durée de conservation de vos informations personnelles dépend de différents facteurs, par exemple si nous avons besoin ou pas de ces informations pour tenir votre compte, fournir les Services, respecter les obligations légales, résoudre des litiges ou faire appliquer d'autres contrats et politiques en vigueur.

Vos droits

Selon votre lieu de résidence, vous pouvez bénéficier de la totalité ou d'une partie des droits énumérés ci-dessous en lien avec vos informations personnelles. Toutefois, ces droits ne sont pas absolus et ne peuvent s'appliquer que dans certaines circonstances, et nous pouvons dans certains cas refuser votre demande comme le permet la loi.

- **Droit d'accès / de savoir** : Vous pouvez avoir le droit de demander l'accès aux informations personnelles que nous détenons à votre sujet, y compris les détails relatifs à la manière dont nous utilisons et partageons vos informations.
- **Droit de suppression** : Vous pouvez avoir le droit de demander que nous supprimions les informations personnelles que nous conservons à votre sujet.
- **Droit de correction** : Vous pouvez avoir le droit de demander que nous corrigions les informations personnelles que nous conservons à votre sujet.
- **Droit de portabilité** : Vous pouvez avoir le droit de recevoir une copie des informations



personnelles que nous détenons à votre sujet et de demander que nous les transférons à un tiers, dans certaines circonstances et avec certaines exceptions.

- **Droit de refus de vente, de partage ou de publicité ciblée** : Vous pouvez avoir le droit de nous demander de ne pas « vendre » ou « partager » vos informations personnelles ou de refuser le traitement de vos informations personnelles à des fins considérées comme de la « publicité ciblée », tel que défini dans les lois relatives à la confidentialité. Veuillez noter que, si vous visitez notre Site alors que le signal de préférence de désinscription du *Global Privacy Control* est activé, en fonction de l'endroit où vous vous trouvez, nous traiterons automatiquement cela comme une demande de désinscription de la « vente » ou du « partage » d'informations pour l'appareil et le navigateur que vous utilisez pour visiter le Site.
- **Restriction du traitement** : Vous pouvez avoir le droit de nous demander d'arrêter ou de restreindre notre traitement des informations personnelles.
- **Retrait du consentement** : Lorsque nous nous fondons sur votre consentement pour traiter vos informations personnelles, vous pouvez avoir le droit de retirer ledit consentement.
- **Appel** : Vous pouvez avoir le droit de faire appel de notre décision si nous refusons de traiter votre demande. Vous pouvez le faire en répondant directement à notre refus.
- **Gestion des préférences de communication** : Nous pouvons vous envoyer des e-mails promotionnels que vous pouvez refuser de recevoir à tout moment en utilisant l'option de désabonnement affichée dans nos e-mails. Si vous vous désabonnez, nous pouvons continuer de vous envoyer des e-mails non promotionnels, comme ceux qui concernent votre compte ou les commandes que vous avez passées.

Vous pouvez exercer n'importe lequel de ces droits lorsque cela est indiqué sur notre Site ou en nous contactant à l'aide des coordonnées indiquées ci-dessous.



Nous ne commettrons aucune discrimination à votre égard si vous exercez l'un desdits droits. Nous pouvons avoir besoin de collecter des informations auprès de vous pour vérifier votre identité, telles que votre adresse e-mail ou les informations sur votre compte, avant de donner une réponse substantielle à la demande. Conformément aux lois applicables, vous pouvez désigner un mandataire autorisé pour faire des demandes en votre nom afin d'exercer vos droits. Avant d'accepter une telle demande d'un mandataire, nous exigerons que celui-ci fournisse la preuve que vous l'avez autorisé à agir en votre nom, et nous pourrions avoir besoin que vous vérifiiez votre identité directement auprès de nous. Nous répondrons à votre demande dans les meilleurs délais, comme l'exige la législation en vigueur.

Réclamations

Si vous avez des réclamations à émettre concernant la façon dont nous traitons vos informations personnelles, veuillez nous contacter à l'aide des coordonnées fournies ci-dessous. Si notre réponse à votre réclamation ne vous satisfait pas, en fonction de votre lieu de résidence, vous pouvez avoir le droit de faire appel de notre décision en nous contactant à l'aide des coordonnées indiquées ci-dessous, ou de déposer votre réclamation auprès de votre autorité locale en matière de protection des données. Pour l'EEE, vous trouverez [ici](#) une liste des autorités de contrôle responsables de la protection des données.

Utilisateurs internationaux

Veuillez noter que nous pouvons transférer, stocker et traiter vos informations personnelles en dehors du pays dans lequel vous vivez. Vos informations personnelles sont également traitées par les employés et par des prestataires de services et partenaires tiers dans ces pays.



Si nous transférons vos informations personnelles hors d'Europe, nous aurons recours à des mécanismes de transfert reconnus comme les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou tout contrat équivalent émis par l'autorité compétente du Royaume-Uni, selon le cas, sauf si le transfert de données s'effectue vers un pays réputé fournir un niveau de protection adéquat.

Contact

Si vous avez des questions sur nos pratiques en matière de confidentialité ou sur la présente Politique de confidentialité, ou si vous souhaitez exercer l'un des droits dont vous disposez, veuillez nous appeler ou nous envoyer un e-mail à marketing@raal.be ou nous contacter au Rue Saint-Julien 30b, Strépy-Bracquegnies, 7110, BE.

Aux fins des lois applicables sur la protection des données et sauf indication contraire explicite, nous sommes le responsable du traitement de vos informations personnelles.