

# RÉGLEMENTATION EUROPEENNE RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

## VUE D'ENSEMBLE

La Francois S.A. accorde beaucoup d'importance à la protection des données à caractère personnel qu'elle est amenée à traiter en tant que responsable du traitement dans le cadre de ses activités. Le traitement vise toutes les opérations appliquées aux données permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

La présente a pour objet de fournir aux personnes concernées par ces traitements les informations requises par la réglementation applicable et notamment par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données ou « RGPD »).

## 1. identité et coordonnées du responsable du traitement

La société anonyme Francois dont le siège social est sis à 6180 Courcelles, Rue Christian Mendiaux, 30, bte A et inscrite à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0419.247.955 (ci-après « Francois S.A. »), représentée par son Administrateur, Monsieur Joffrey FRANÇOIS, est responsable de certains traitements de données à caractère personnel qu'elle effectue dans le cadre de ses activités.

De manière générale, Francois S.A. traite des données à caractère personnel :

- des utilisateurs du site internet « <https://www.sospc.be> » (ci-après dénommé « le Site PC Dépannage ») ;
- de toutes personnes entrant en contact avec Francois S.A. en utilisant les différents canaux proposés par elle.

La Francois S.A. n'utilise les données à caractère personnel qu'aux seules fins des missions qui lui sont confiées. Elle veille à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que les traitements répondent aux exigences du RGPD.

## 2. Contact

Pour l'exercice de vos droits comme stipulé dans l'article 4 ou pour toute demande relative aux données à caractère personnel, vous pouvez contacter :

- **Francois S.A.**  
Joffrey François, Administrateur  
Rue Christian Mendiaux 30, bte A  
6180 Courcelles  
Tél. : 071/46 09 65 – GSM : 0478/22 62 36
- Des formulaires de contact sont également mis à disposition des utilisateurs via le Site « <https://www.sospc.be/> ».

### 3. Traitement des données

- **Finalité**

La Francois S.A. traite des données à caractère personnel avant tout dans le but de répondre au mieux à la demande de sa clientèle dans le cadre des prestations commandées mais aussi pour, accessoirement, promouvoir ses produits et/ou services via l'envoi de mails informatifs.

Des données plus sensibles (documents, photos, vidéos,...) sont également traitées par la Francois S.A. lors de demandes d'interventions à distance, de sauvegardes ou de récupérations.

La vente ou le transfert de vos données à des entités tierces ne seront en aucun cas envisageable.

- **Base juridique du traitement**

Ces traitements sont basés sur le consentement du client lors du contact avec l'un des techniciens de la Francois S.A. et nécessaire pour le bon déroulement de l'intervention.

Le client a le droit de retirer son consentement total ou partiel à tout moment en utilisant l'un des points énoncés dans l'article 2.

- **Provenance et catégories des données**

En utilisant l'un des services proposés par la Francois S.A., vous serez à même de nous fournir certaines données à caractère personnel et ce de différentes manières :

- a. Via notre magasin
- b. Via le dépannage à distance
- c. Via le site internet
- d. Par email
- e. Par téléphone
- f. Réseaux Sociaux

Ces données serviront systématiquement à remplir une fiche client type de façon à pouvoir maîtriser et gérer au mieux la demande de prestations. Elles seront les suivantes :

- a. Le nom et prénom
- b. L'adresse de résidence
- c. Le numéro de téléphone
- d. Le marque et modèle du matériel à réparer ainsi que les codes d'accès éventuels
- e. La langue de contact client
- f. Eventuellement le nom de la société et son numéro de TVA

Il ne s'agit que de données à caractère personnel communiquées dans un but d'identification.

En demandant une sauvegarde ou une récupération de données plus sensibles, la Francois S.A. sera amenée à stocker les données sur une machine dédiées aux seules fins de les restituer au client. Celles-ci seront traitées en toute confidentialité mais en aucun cas, l'un des techniciens n'aura le droit de regard sur l'une des données sauf sur demande expresse du client.

- **Durée de conservation**

Les données à caractère personnel nécessaire à l'identification du client sont conservées pendant une période de 5 ans après la clôture du dossier.

Les données plus sensibles récupérées suite à une sauvegarde ou une récupération sont conservées pendant une période de 30 jours dans le seul but de proposer un back-up au client lors du mois de maintenance.

## 4. Droits des clients

- **Préambule**

Hormis si elle n'est pas en mesure d'identifier le client concerné, la Francois S.A. ne peut se refuser de donner suite aux demandes conformément au présent article détaillé dans les points ci-après.

Le client désireux d'exercer l'un ou plusieurs des droits visés recevra, dans les meilleurs délais et au plus tard un mois après réception de la demande, des informations relatives aux mesures prises.

Dans l'hypothèse où la demande s'effectue de manière électronique, la Francois S.A. fournira les informations de cette manière sauf si le client ne demande qu'il en soit autrement.

Les demandes relatives à l'exercice des droits du client sont gratuites exceptées si elles sont manifestement infondées ou excessives. Dans ce cas, la Francois S.A. se réserve le droit d'exiger des frais raisonnables liés aux coups administratifs liés.

- **Accès, rectification, suppression et droit à la limitation du traitement**

Le droit d'accès donne la possibilité au client d'obtenir la confirmation que ces données à caractère personnel sont ou non traitées. Dans le cas où elles le sont, l'accès aux dites données ainsi qu'aux informations suivantes lui sont admissibles :

- a. La finalité du traitement.
- b. Les catégories de données à caractère personnel concernées.
- c. Lorsque cela est possible, la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée, ou lorsque cela n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée.
- d. L'existence du droit de demander à la Francois S.A. la rectification, la limitation, l'effacement ou l'opposition à ce traitement.
- e. L'information de la source quant à des données à caractère personnel non recueillies auprès du client.

La rectification des données à caractère personnel inexactes ou incomplètes donne droit au client d'obtenir le correctif sans frais et dans les meilleurs délais.

Le client a également droit d'obtenir l'effacement total de ses données à caractère personnel lorsque l'un des points suivants s'appliquent :

- a. Si le client retire son consentement au traitement de ses données.
- b. Si le traitement de ses données n'est pas en adéquation avec la nature de leurs collectes.
- c. Si les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation à laquelle la Francois S.A. s'est soumise.

La limitation du traitement peut également être appliquée si l'exactitude des données à caractère personnel est contestée, si leur utilisation est illicite ou encore si la Francois S.A. n'a plus la nécessité d'être en leur possession mais dont leur présence est indispensable au client pour une constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Lorsque le traitement a été limité, ces données à caractère personnel ne peuvent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec le consentement du client.

De manière générale, le client est en droit d'obtenir, sans frais, une première copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement par la Francois S.A. Cependant, ce droit ne peut pas porter atteinte aux droits et libertés d'autrui et notamment aux secrets d'affaires de la Francois S.A. ou à ses droits de propriété intellectuelle.

Avant de donner suite à une demande d'accès, de rectification, suppression ou limitation des données, la Francois S.A. peut vous inviter à vous identifier.

Les informations ci-avant ne s'appliquent pas dans le cadre où ce traitement est nécessaire

- a. À l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information.
- b. Pour respecter une obligation légale qui requiert le traitement à laquelle la Francois S.A. est soumise.
- c. À la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.
- d. À des fins statistiques dans la mesure où le droit à l'effacement est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs de ce traitement

- **Droit d'opposition**

Le client a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel le concernant effectué aux fins des **intérêts légitimes** poursuivis par la Francois S.A.

## 5. Sécurité des données à caractère personnel

- **Obligations générales**

Le responsable du traitement met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au présent règlement. Ces mesures sont réexaminées et actualisées si nécessaire.

Lorsqu'un traitement doit être effectué pour le compte d'un responsable du traitement, celui-ci fait uniquement appel à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée. Le traitement par un sous-traitant est régi par un contrat ou un autre acte juridique au titre du droit de l'Union ou du droit d'un État membre, qui lie le sous-traitant à l'égard du responsable du traitement.

- **Sécurité des données à caractère personnel**

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement et le sous-traitant mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris entre autres, selon les besoins:

- a. La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
- b. Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- c. Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- d. Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

En cas de violation de données à caractère personnel, le responsable du traitement en notifiera la violation en question à l'autorité de contrôle compétente, dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. Lorsque la notification à l'autorité de contrôle n'a pas lieu dans les 72 heures, elle sera accompagnée des motifs du retard. Les clients de la Francois S.A. concernés en seront également informés si nécessaire.

## CONCLUSION

La Francois S.A. s'engage à tout mettre en oeuvre pour protéger, les Données à caractère personnel, afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. En revanche, la Francois S.A. ne peut pas vous garantir contre des risques liés aux spécificités techniques du réseau Internet, c'est-à-dire, que les informations envoyées par la Francois S.A. via le réseau Internet ne seront pas interceptées par des tiers.

Joffrey FRANÇOIS  
Administrateur