

Politique de la vie privée de G&V Energy Group

Table des matières

Politique de la vie privée de G&V Energy Group	1
Généralités	2
1. Qui est protégé par cette politique de la vie privée?.....	2
2. Que signifie « données personnelles » et qui en est responsable?.....	2
3. Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?	4
4. Pour quelles finalités traitons-nous vos données personnelles?	6
5. Comment protégeons-nous vos données personnelles?	7
6. Vendons-nous vos données à des tiers ou transmettons-les-nous?	8
7. Comment déterminez-vous quelles données personnelles nous sommes autorisés à utiliser à des fins commerciales?	9
8. Quels sont vos droits en matière de vie privée et comment pouvez-vous les exercer?	9
9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?	11
10. Nos sites Web et applications.	11
11. Politique de cookies.	12
12. Comment pouvez-vous contacter G&V Energy Group?	13
13. Restez informé des changements.	13
14. Escalade auprès de l'autorité de contrôle.	13

Généralités

G&V ENERGY GROUP NV (ci-après dénommée « G&V Energy Group », « nous », « notre », « nos ») attache la plus grande importance à la protection de votre vie privée. Nous voulons, autant que possible, vous informer, vous respecter et vous donner la maîtrise de ce qu'il se passe avec vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les données que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous les collectons, la période pendant laquelle nous les conservons, vos droits en matière de vie privée et la manière dont vous pouvez les exercer.

Nous traitons vos données personnelles conformément à la Directive 1995/46/CE du Parlement Européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ou tout règlement européen modificatif en ce compris le Règlement Général sur la Protection de Données, ainsi que la loi de transposition nationale applicable (collectivement la « Loi Vie Privée »), ainsi que la présente politique de la vie privée.

1. Qui est protégé par cette politique de la vie privée?

Cette politique de la vie privée s'applique uniquement aux données personnelles que nous traitons en tant que responsable du traitement (voyez point 2B de cette politique de la vie privée).

Elle s'applique au traitement des données personnelles de tous nos clients dans le cadre des ravitaillements en carburant et de tous les services et produits liés fournis par G&V Energy Group et/ou ses sociétés liées, ainsi qu'aux données personnelles des utilisateurs finaux qui – dans le cadre de leur relation avec notre client (à titre d'exemples: les employés, collaborateurs, agents, etc.) – utilisent les services et produits de G&V Energy Group.

Cette politique de la vie privée s'applique également lorsque vous visitez nos bureaux, points de vente, stations-service, ou sites Web, vous utilisez nos applications mobiles, participez à une étude de marché, un concours, une action ou un événement, ou lorsque vous utilisez autrement nos produits et services. Les données personnelles des anciens clients et prospects sont également traitées et protégées avec le plus grand soin, conformément à la présente politique de la vie privée.

2. Que signifie « données personnelles » et qui en est responsable?

A. Définition.

Par « données personnelles », nous entendons toute donnée permettant d'identifier une personne physique. Afin de savoir de quelles données il s'agit précisément, lisez le point 3 de la présente politique de la vie privée. La notion de « traitement » est large et vise, entre autres, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, le stockage, la mise à jour, la modification, la récupération, la consultation, l'utilisation, la distribution ou la mise à disposition de quelque manière que ce soit, le regroupement, la combinaison, l'archivage, la suppression ou la destruction finale de ces données.

Afin d'éviter tout doute, le traitement des données personnelles des clients professionnels entre dans le champ de la présente politique de la vie privée que si le client professionnel est une personne physique, ou – si le client professionnel est une personne morale – la politique de la vie privée ne s'applique qu'aux données personnelles des personnes physiques que nous traitons dans le cadre de leur relation avec le client professionnel (tels que les mandataires, personnes de contact et/ou utilisateurs finaux).

B. Responsable du traitement.

G&V Energy Group NV et/ou l'une de ses sociétés liées – société de droit belge, enregistrée à la Banque carrefours des entreprises sous le numéro 0838.523.626 et dont le siège social est situé à 8520 Kuurne (Belgique), Harelbeeksestraat 120 – est le responsable du traitement de vos données personnelles dans le cadre de la présente politique de la vie privée. Cela signifie que G&V Energy Group NV détermine les finalités et les moyens du traitement de vos données personnelles.

Toutefois, vous avez un certain nombre d'obligations à respecter, à l'égard du traitement des données personnelles des utilisateurs finaux à qui vous permettez d'utiliser les produits et services de G&V Energy Group (voyez le point 2C de la présente politique de la vie privée).

C. Votre responsabilité à l'égard des utilisateurs finaux.

Si vous, en tant que client, utilisateur final, employé, agent, etc.... utilisez les produits et/ou services offerts par G&V Energy Group qui relèvent de la présente politique de la vie privée (en ce compris, mais sans s'y limiter, les services CAPScard et CAPS Online), vous avez les responsabilités suivantes:

- vous devez informer adéquatement les utilisateurs finaux que, en utilisant les produits et/ou services offerts par G&V Energy Group, G&V Energy Group traitera leurs données personnelles (en ce compris, mais sans s'y limiter, les Conditions Générales d'Utilisation CAPScard);
- vous devez obtenir le consentement légalement requis des utilisateurs finaux, avant la communication de leurs données personnelles à G&V Energy Group, quant au traitement desdites données personnelles par G&V Energy Group dans le cadre de la fourniture des produits et/ou services de G&V Energy Group que vous leur permettez d'utiliser;
- vous ne pouvez pas utiliser les produits et/ou services de G&V Energy Group pour collecter des données personnelles en violation des lois applicables en matière de protection de la vie privée, ni pour accéder vous-même illégalement aux données personnelles des utilisateurs finaux;
- vous devez prendre toutes les mesures raisonnables en vue de vous assurer de la fiabilité des utilisateurs finaux qui ont accès aux données personnelles;
- vous ne devez pas faire, causer ou autoriser quoi que ce soit susceptible de violer la Loi Vie Privée.

D. Votre responsabilité à l'égard des services de tiers.

Via les produits et services de G&V Energy Group, vous pouvez également utiliser les services de tiers tels que les chat, sites Web de tiers, forums, Facebook, Twitter, groupes de discussion et/ou applications. G&V Energy Group n'a aucun contrôle sur l'information que vous communiquez lors de l'usage de ces services de tiers, ni sur la façon dont elle est traitée. G&V Energy Group n'assume aucune responsabilité à cet égard. Cette responsabilité vous revient et il vous appartient de lire attentivement les politiques de la vie privée applicables à ces services de tiers.

3. Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?

A. Les données personnelles que vous partagez avec nous.

Nous traitons les données personnelles que vous nous fournissez vous-même. Cela peut se faire par téléphone, par écrit (par exemple, lorsque vous remplissez un bon de commande (en ligne), vous nous envoyez un SMS ou un email, vous inscrivez à un concours ou télécharger une application de G&V Energy Group), par voie électronique (par exemple, lorsque vous utilisez votre e-ID pour la conclusion d'un contrat) ou verbalement (par exemple, dans l'une des stations-service de G&V Energy Group).

B. Les données personnelles que notre système collecte.

Nous traitons vos données personnelles liées à l'utilisation de nos produits et services (par exemple, un numéro de carte de carburant, une adresse email, une adresse IP, un numéro de téléphone, un numéro de client, code(s) login et mot(s) de passe). De plus, nos systèmes enregistrent également les données personnelles générées lors de l'utilisation de nos produits et services (par exemple, le ravitaillement que vous avez effectué ou les images vidéo associées audit ravitaillement).

C. Les données personnelles que nous recevons de tiers.

Nous obtenons des analyses de solvabilité des auditeurs de crédit ou des données nous recevons des réseaux partenaires pour facturer correctement les transactions et surveiller les achats et les ventes.

D. Catégories de données personnelles.

Les données personnelles collectées et traitées par G&V Energy Group comprennent les informations suivantes:

- Données d'identification: il s'agit de données personnelles vous concernant, telles que fournies par vous ou générées par G&V Energy Group lorsque vous utilisez nos services ou produits: par exemple vos nom et prénom, adresse email, numéros de fax et de téléphone professionnels, choix de la langue, la société à laquelle vous appartenez, login, mot de passe, droits d'accès et log files en rapport avec les services en ligne, copie du recto de votre carte d'identité et, le cas échéant, vos données de facturation et de paiement (en ce compris les données relatives à votre solvabilité) et les informations nécessaires à la fourniture des services spécifiques que vous utilisez.
- Données de consommation: il s'agit de données personnelles relatives à votre utilisation des services et produits de G&V Energy Group:

- Station-service avec CAPScard: type de véhicule, numéro de plaque d'immatriculation du véhicule, capacité du réservoir, type de carburant, fréquence, dates et lieux des ravitaillements, etc. Afin d'éviter tout doute, vous reconnaissez que les Données de consommation ne constituent des données personnelles traitées par G&V Energy Group que lorsque vous – en tant que client de G&V Energy Group – êtes la personne physique qui utilise personnellement la CAPScard.

Dans tous les autres cas, les données relatives à la consommation et au parc automobile afférentes aux CAPScards que vous avez commandées ne sont pas des données personnelles traitées par G&V Energy Group. Chaque CAPScard a un numéro de référence unique. G&V Energy Group relie les Données de consommation aux CAPScards correspondantes (type de véhicule, type de carburant, plaque d'immatriculation, fréquence, dates et lieux des ravitaillements, etc.). Le client peut alors lier le numéro de référence d'une CAPScard (et les Données de consommation associées) au membre de son personnel, identifié, qui l'utilise. Compte tenu de ce qui précède, G&V Energy Group n'est pas responsable de la manière dont le client traite les Données de consommation, ni de des finalités d'un tel traitement.

- Station-service sans CAPScard: type de carburant, date et lieu du ravitaillement, quantité et prix du carburant acheté.
- Boutiques et carwash: information relative aux articles et/ou services que vous achetés et possibles avantages/réductions.
- Données de contact online: il s'agit des données personnelles que vous fournissez lorsque vous souhaitez poser une question à G&V Energy Group via le formulaire de contact en ligne ou toute autre manière: nom et prénom, adresse email, numéro de téléphone et contenu de votre message.
- Données de localisation: les données collectées peuvent également inclure des données de localisation. Ces dernières sont définies comme toute donnée traitée dans un réseau de communications électroniques ou par un service de communications électroniques indiquant la position géographique de l'appareil d'un utilisateur final d'un service de communications électroniques accessible au public. Les données de localisation traitées indiquent à quel mât émetteur ou point d'accès WIFI votre appareil mobile ou tablette est connecté(e). En téléchargeant et en installant notre application Fuelfinder App, vous consentez au traitement de vos données de localisation pour la fourniture des services de G&V Energy Group, tels que la vérification de la localisation de l'utilisateur afin d'identifier la station-service la plus proche. Les données de localisation ne seront pas traitées (i) pour une durée supérieure à celle nécessaire pour atteindre la finalité déterminée, ou (ii) pour des finalités autres que celles décrites dans la présente politique de la vie privée. Vous avez le droit de retirer votre consentement, à tout moment, quant au traitement de vos données de localisation en désactivant la fonction de géolocalisation de votre appareil. G&V Energy Group vous informe toutefois que ceci peut affecter la fourniture correcte

des services et/ou l'efficacité de l'application Fuelfinder App par rapport à certaines fonctionnalités basées sur la localisation.

4. Pour quelles finalités traitons-nous vos données personnelles?

A. Proportionnalité du traitement.

Nous traitons les données personnelles pour des finalités diverses, chaque fois dans la mesure nécessaire à la réalisation desdites finalités.

Par exemple, nous utilisons des données personnelles lorsque cela est nécessaire:

- dans le cadre de la préparation, l'exécution et la résiliation de notre contrat;
- pour satisfaire aux dispositions légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis – par exemple, les images vidéo par rapport à l'usage de diesel rouge;
- à la protection de nos intérêts légitimes, auquel cas nous nous efforçons toujours de respecter l'équilibre entre nos intérêts et le respect de votre vie privée.

B. Nos activités de traitement.

Nous collectons vos données personnelles pour les finalités concrètes suivantes.

- Pour traiter votre demande pour nos produits et services. Toutes les informations vous concernant que nous recevons dans cette phase précontractuelle ne seront utilisées que pour vous fournir les informations que vous avez demandées, de la manière que vous souhaitez.
- Vous offrir le meilleur service et vous informer sur les possibilités d'utilisation à votre disposition.
- Nous utilisons vos données pour la mise à disposition, la maintenance et le support de vos produits et services ainsi que pour l'administration de notre clientèle et la gestion des litiges. Par ailleurs, G&V Energy Group peut traiter les données personnelles afin de monitorer l'utilisation des services et des produits, d'analyser l'utilisation de ces derniers, développer de nouvelles fonctionnalités susceptibles d'améliorer les services et les produits et réaliser des études de marché.
- Si vous consentez à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de communications commerciales et publicitaires, G&V Energy Group utilisera vos données personnelles pour les finalités auxquelles vous avez consenti jusqu'à révocation de votre consentement. Moyennant votre consentement, G&V Energy Group peut envoyer des communications commerciales et publicitaires relatives à G&V Energy Group, ses sociétés liées et ses produits/services, à l'adresse email que vous avez fournie à G&V Energy Group. Si vous souhaitez que vos données personnelles ne soient plus traitées à des fins de communications commerciales et publicitaires, vous avez le droit de retirer votre consentement à cet égard, à tout moment, gratuitement et sans devoir fournir de justification. La procédure à suivre dans un tel cas est décrite au point 7 de la présente politique de la vie privée.

- Lutter contre la fraude et les infractions.

En fonction des produits et/ou services de G&V Energy Group que vous choisissez, nous vérifierons également votre solvabilité. Nous effectuons cette vérification pour nous assurer que vous ne contractez pas avec nous des obligations que vous n'êtes pas en mesure d'honorer financièrement. Nous voulons également éviter que les comptes de G&V Energy Group ne demeurent impayés. À cette fin, nous pouvons demander des informations provenant de bases de données internes et externes, comme expliqué au point 3 de la présente politique de la vie privée.

- Afin de garantir la sécurité de tous.

Vous pouvez être filmé ou photographié dans et aux alentours de nos bureaux, points de vente et stations-service. Ces images sont enregistrées uniquement à des fins de sécurité des biens et des personnes, et afin de prévenir les abus, fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pouvons être victimes (nous observons la présence de caméras avec des pictogrammes indiquant nos coordonnées).

- Pour satisfaire à nos obligations légales.

Dans de nombreux cas, nous sommes tenus par la loi de conserver certaines données personnelles vous concernant et/ou de les divulguer à des instances gouvernementales. Nous pouvons être contraints de divulguer certaines données, de façon confidentielle, aux autorités concernées, dans le cadre d'enquêtes policières ou judiciaires.

C. Prise de décision automatisée.

G&V Energy Group ne prend pas de décision automatisée – fondée ou non sur le profilage – qui pourrait avoir des conséquences juridiques ou un impact significatif pour vous, sauf si:

- cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple, le contrôle de solvabilité ou le blocage des services en cas de non-paiement);
- cela est imposé par la loi (par exemple, en matière de détection de fraude fiscale); ou
- nous avons obtenu votre consentement exprès à cet égard.

5. Comment protégeons-nous vos données personnelles?

A. Nos mesures techniques et organisationnelles.

Nous travaillons sérieusement pour protéger vos données personnelles et votre vie privée, tant dans nos bureaux, que dans nos stations-service. Nos collaborateurs sont formés pour traiter correctement les données confidentielles. Dans le cadre de tout projet impliquant le traitement de données personnelles, une évaluation est préalablement réalisée en matière de sécurité et de protection des données personnelles, vos intérêts étant primordiaux.

Nous faisons appel à des spécialistes qui sont en charge de la sécurité de notre réseau, infrastructure et système d'information. En outre, nous utilisons une variété de mesures

techniques pour protéger vos données personnelles contre l'accès non autorisé, l'utilisation non autorisée et la perte ou le vol, telles que: protection par mot de passe, logiciel de cryptage de disque dur, pare-feu, antivirus et contrôles d'accès de nos employés. En cas de fuite de données ayant une incidence négative sur vos données personnelles, vous serez informé personnellement, en tant que client, dans les situations visées dans la Loi Vie Privée.

Le logiciel de nos produits est constamment mis à jour. Par ailleurs, nous vous offrons un certain nombre de paramètres de sécurité que vous pouvez gérer vous-même, tels que: un mot de passe ou un code PIN pour accéder à vos données.

Le nombre d'employés de notre entreprise ayant accès à vos données personnelles est limité et nos employés sont soigneusement sélectionnés. Ils n'auront accès à vos données personnelles que dans la mesure où ils en ont besoin pour accomplir correctement leurs tâches.

6. Vendons-nous vos données à des tiers ou transmettons-les-nous?

A. Transfer de données.

Nous ne vendons pas de données personnelles vous concernant à des tiers sans votre consentement. Nous ne les transmettons pas à des tiers sans que vous nous ayez donné votre consentement, sauf si

- Cela est nécessaire pour la fourniture de nos services. Nous rendons certaines de nos bases de données accessibles à des tiers qui travaillent pour notre compte et qui nous aident à livrer nos produits et services. Pensez, par exemple, à nos agents commerciaux, aux techniciens indépendants qui entretiennent notre réseau et les collaborateurs (externes) du service clientèle qui assistent nos clients au quotidien. Le transfert de vos données n'a lieu que pour les finalités pour lesquelles G&V Energy Group traite elle-même vos données, et est limité aux données dont les destinataires précités ont besoin pour l'exécution de leurs tâches pour notre compte. Nous veillons à ce qu'ils gèrent vos données en toute sécurité, dans le respect et en tant que bon père de famille, tout comme nous le faisons. Nous avons prévu les garanties contractuelles adéquates à cet égard.
- En cas d'une obligation légale. Nous renvoyons à cet égard au point 4 de la présente politique de la vie privée.
- Il existe un intérêt légitime dans le chef de G&V Energy Group ou du tiers concerné. Par exemple, vos données personnelles peuvent être transmises à des auditeurs de crédit, des agences de recouvrement de créances et des prestataires de services juridiques, ainsi qu'à des partenaires avec lesquels nous coopérons dans le cadre d'une action spécifique (par exemple avec un réseau partenaire). Dans tous les cas, G&V Energy Group prend des mesures pour préserver la confidentialité de vos données personnelles et les protéger contre toute divulgation non autorisée. G&V Energy Group ne mettra pas vos données personnelles à la disposition du public.

Vous consentez également au transfert de vos données personnelles par G&V Energy Group (i) à ses sociétés liées pour les finalités susmentionnées, et (ii) en cas de vente ou transfert, par G&V Energy Group, à un tiers, de tout ou partie de ses activités ou actifs.

Pour autant que cela implique le transfert de données personnelles vers des pays en dehors de l'Espace Economique Européen qui ne seraient pas considérés par la Commission européenne comme assurant un niveau adéquat de protection des données personnelles, G&V Energy Group veillera à ce que des mesures soient mises en place conformément à la Loi Vie Privée.

7. Comment déterminez-vous quelles données personnelles nous sommes autorisés à utiliser à des fins commerciales?

- Opt-out marketing direct.

Vous ne souhaitez pas recevoir de communication commerciale sous quelque forme que ce soit? Vous avez toujours le droit, sans avoir à fournir une quelconque justification, de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct. A cet égard, vous pouvez toujours contacter le service à la clientèle de G&V Energy Group à l'adresse email privacy@g-v.be et désactiver notre faculté de vous communiquer des promotions et/ou actions par téléphone, courrier, SMS ou email.

Veillez noter que le fait que vous ne souhaitiez plus recevoir de communications commerciales de notre part n'affecte évidemment pas notre droit de vous contacter électroniquement dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

8. Quels sont vos droits en matière de vie privée et comment pouvez-vous les exercer?

A. Aperçu de vos droits en matière de vie privée.

- Votre droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir de G&V Energy Group, à tout moment, la confirmation que des données personnelles vous concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès auxdites données personnelles ainsi que les informations suivantes:

- les finalités du traitement;
- les catégories de données à caractère personnel concernées;
- les destinataires ou catégories de destinataires (en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers);
- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données personnelles envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée;
- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle;
- lorsque nous n'avons pas collecté les données personnelles auprès de vous, toute information disponible quant à leur source;
- l'existence d'une prise de décision automatisée.

Vous avez également le droit d'obtenir une copie des données personnelles traitées, dans un format compréhensible. G&V Energy Group peut exiger le

paiement de frais raisonnables pour couvrir les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée.

- Votre droit à la rectification de vos données personnelles

Vous avez le droit d'obtenir la rectification de vos données personnelles qui sont incomplètes, inexactes, disproportionnées ou périmées.

Afin de garder vos données à jour, veuillez nous informer de tout changement, tel qu'un déménagement ou le changement de votre adresse email. Vous avez le droit à l'effacement de vos données (le « droit à l'oubli »).

- Vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données personnelles dans les cas suivants:

- les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par G&V Energy Group;
- vous avez retiré votre consentement sur lequel est fondé le traitement, et G&V Energy Group ne peut pas invoquer d'autre fondement légal pour justifier le traitement (ultérieur);
- vous vous opposez au traitement et il n'existe pas de motif légitime plus sérieux et justifié pour le traitement (ultérieur) par G&V Energy Group;
- vos données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite;
- vos données personnelles doivent être effacées pour respecter une obligation légale;
- vos données personnelles ont été collectées lorsque vous étiez mineur.

Veillez noter que nous ne pouvons pas toujours effacer toutes les données personnelles demandées. Par exemple, si le traitement est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, ou si nous sommes obligés de conserver des données pour les autorités judiciaires et la sécurité de l'État (par exemple: obligation de conserver les transactions de nos clients pendant 12 mois). Nous vous fournirons de plus amples informations dans notre réponse à votre demande.

- Votre droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles lorsque l'un des éléments suivants s'applique:

- vous contestez l'exactitude des données personnelles: l'utilisation de ces dernières est limitée pendant une durée permettant à G&V Energy Group de vérifier l'exactitude des données;
- le traitement de vos données personnelles est illicite: à la place de l'effacement de vos données, vous demandez la limitation de leur utilisation.

En ce qui concerne votre droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct, voyez le point 7 de la présente politique de la vie privée.

B. En pratique.

Comment pouvez-vous exercer vos droits en matière de vie privée? Pour exercer votre droit à l'accès de vos données personnelles et afin de prévenir toute divulgation non autorisée de celles-ci, nous devons vérifier votre identité. En cas de doute ou d'incertitude, nous vous demanderons des informations complémentaires (de préférence, une copie du recto de votre carte d'identité).

Y a-t-il des coûts? Vous pouvez exercer gratuitement vos droits en matière de vie privée, sauf si votre demande est manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans un tel cas, nous avons le droit – conformément à la Loi vie Privée – de (i) vous facturer des frais raisonnables (en tenant compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées), ou (ii) refuser de donner suite à votre demande.

Dans quel format recevez-vous une réponse? Lorsque vous introduisez une demande par voie électronique, l'information demandée vous sera, dans la mesure du possible, transmise électroniquement, sauf si vous spécifiez un autre format. Dans tous les cas, nous vous communiquerons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

Quand recevez-vous une réponse? Nous réagissons aussi vite que possible à votre demande et, dans tous les cas, dans le mois de la réception de celle-ci . Compte tenu de la complexité des demandes et du nombre de demandes, ce délai d'un mois peut être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informerons dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Que se passe-t-il si G&V Energy Group ne donne pas suite à votre demande? Nous vous informerons, dans notre réponse, de votre faculté d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle et ou auprès d'un juge.

9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles?

Nous ne pouvons pas conserver les données personnelles pour une période supérieure à la période nécessaire pour la réalisation des finalités pour lesquelles nous les collectons. Parfois, cette période peut être longue. Par exemple, afin de respecter nos obligations légales (pour respecter nos obligations comptables et fiscales, nous sommes tenus de conserver vos données de facturation pendant au moins 7 ans) ou en cas de nécessité juridique justifiant la conservation de certaines données (en particulier votre contrat, vos factures et la correspondance relative aux plaintes) à titre de preuve en cas de litiges, pendant maximum 10 ans après la fin de votre contrat. Bien entendu, ces données archivées ne sont accessibles que dans une mesure limitée.

Certaines données d'anciens clients peuvent être utilisées à des fins administratives pendant les périodes légales mentionnées ci-dessus après la résiliation du contrat.

10. Nos sites Web et applications.

Lorsque vous visitez nos sites Web ou utilisez nos applications, nous traitons les données personnelles suivantes vous concernant:

- Votre adresse IP, le type et la langue de votre navigateur, le logiciel, votre système d'exploitation, le type et la marque de l'appareil que vous utilisez lorsque vous vous connectez à nos sites Web et applications, l'heure de votre visite du site Web ou de l'utilisation de l'application et l'adresse Web à partir de laquelle vous avez accédé à notre site Web, les pages que vous consultez, les liens sur lesquels vous cliquez et les autres actions que vous entreprenez sur nos sites Web et applications. Les données susmentionnées sont collectées au moyen de cookies. De plus amples informations sur les cookies sont fournies au point 11 de cette politique de la vie privée.
- Si nos applications utilisent votre localisation, nous vous fournirons des informations à ce sujet, ainsi que le choix d'activer ou désactiver ces services de localisation comme décrit au point 3 de la présente politique de la vie privée.

Les données personnelles que nous collectons via nos sites Web et applications sont utilisées pour les finalités suivantes: vous fournir nos services en ligne (par exemple, pour demander de nouvelles cartes de carburant) et communiquer avec vous, répondre à vos questions, vous contacter au sujet d'offres et informations sur d'autres produits ou services de G&V Energy Group.

11. Politique de cookies.

A. Que sont les cookies?

Nous utilisons des cookies lorsque vous ouvrez nos emails et/ou lorsque vous visitez nos sites Web ou utilisez nos applications. Les cookies sont des éléments d'information qui sont stockés sur votre propre ordinateur ou appareil mobile et sont généralement utilisés pour optimiser l'utilisation des sites Web et des applications.

Il existe différentes sortes de cookies, classés en fonction de leur source, fonction et durée de validité. Pour un aperçu complet, vous pouvez consulter des sites Web tels que www.allaboutcookies.org.

G&V Energy Group utilise des cookies pour:

- Améliorer l'utilisation et les fonctionnalités de nos sites Web et applications;
- Analyser comment les utilisateurs utilisent nos sites Web et applications et compiler des statistiques.

B. Quelles sortes de cookies utilisons-nous?

- Cookies requis: ces cookies vous permettent de naviguer sur nos sites Web et applications et d'en utiliser les fonctionnalités (telles que vos paramètres de confidentialité).
- Cookies fonctionnels: ce type de cookies facilite le fonctionnement de nos sites Web et applications et offre une expérience de navigation personnalisée, par exemple en mémorisant les identifiants, mots de passe et préférences telles que les paramètres de langue.

Veillez noter que la modification des paramètres peut entraîner le dysfonctionnement des sites Web de G&V Energy Group et d'autres sites Web. Il en va de même pour les applications mobiles.

12. Comment pouvez-vous contacter G&V Energy Group?

Dans l'éventualité où vous souhaitez joindre le service clientèle de G&V Energy Group, relativement à la présente politique de la vie privée (par exemple, en vue de modifier vos paramètres en matière de vie privée), cela peut uniquement se faire par écrit. Vous trouverez toutes les informations au sujet du service clientèle de G&V Energy Group, ainsi que des points de vente G&V Energy Group sur: <https://www.g-v.be>.

Pour de plus amples informations au sujet de la présente politique de la vie privée ou relatives aux plaintes concernant vos données personnelles, vous pouvez envoyer un email à privacy@g-v.be.

13. Restez informé des changements.

G&V Energy Group peut modifier la présente politique la vie privée, de temps à autre, par exemple à la suite de l'évolution du marché et de nouvelles activités de traitement dans le de G&V Energy Group. La dernière version peut être consultée à tout moment sur nos sites Web www.g-v.be et www.caps.be.

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux produits et services spécifiques de G&V Energy Group prévalent sur la présente politique de la vie privée.

14. Escalade auprès de l'autorité de contrôle.

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la Loi Vie Privée, vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre de l'Union européenne de votre lieu de résidence habituelle, de votre lieu de travail ou du lieu où la violation s'est produite. L'autorité de contrôle pour la Belgique est l'Autorité de Protection des Données – Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles /+32 (0)2 274 48 00/ contact@apd-gba.be / <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>.