

Politique de confidentialité

Introduction

Cette politique de confidentialité explique comment B.T.O. Rensonnet Bénédicte collecte, utilise et protège les données personnelles des utilisateurs de son site internet.

1. Données collectées

Nous collectons plusieurs types de données personnelles lorsque vous utilisez notre Site :

- **Données d'identification** : nom, prénom, date de naissance, adresse postale et adresse e-mail;
- **Données de commande et de facturation** : historique d'achats, adresse de livraison, informations de paiement (carte bancaire cryptée, virement);
- **Données de connexion et de navigation** : adresse IP, type d'appareil, pages consultées, cookies;
- **Données de communication** : messages envoyés via le formulaire de contact ou par e-mail;
Nous collectons les données suivantes : nom, prénom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, informations de paiement, historique de commandes, données de navigation (cookies).

2. Finalités du traitement

Nous utilisons vos données personnelles uniquement pour les finalités suivantes :

- **Traitements et livraison de votre commande** : préparation, facturation, expédition et suivi des colis;
- **Communication avec vous** : confirmation de commande, informations sur la livraison, réponses à vos questions;
- **Service client** : gestion des retours, réclamations, support;
- **Obligations légales et comptables** : conservation des factures, lutte contre la fraude, respect des lois fiscales;
- **Amélioration de nos services** : analyses statistiques anonymisées afin de mieux comprendre les besoins de nos clients.

3. Base légale du traitement

Le traitement de vos données repose sur plusieurs bases légales :

- l'exécution d'un contrat (traitement et livraison des commandes effectuées sur le Site);
- votre consentement, notamment pour l'abonnement à la newsletter ou l'utilisation de cookies marketing;
- le respect des obligations légales (conservation des factures pendant 7 ans, lutte contre la fraude).

Nous ne vendons jamais vos données personnelles à des tiers.

4. Durée de conservation

Vos données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Les données liées aux commandes sont conservées durant une période légale de 7 ans à des fins comptables. Les données marketing (newsletter) sont conservées jusqu'à votre désinscription.

5. Partage des données

Nous ne partageons vos données qu'avec des prestataires de confiance et uniquement dans le cadre des finalités décrites ci-dessus :

- prestataires de paiement sécurisés (ex : plateformes bancaires);
- transporteurs pour la livraison de vos commandes;
- prestataires d'emailing pour l'envoi de newsletters (ex : Mailchimp);
- outils d'analyse comme Google Analytics, à des fins statistiques anonymisées.
Nous ne transmettons jamais vos données à des tiers à des fins commerciales.

6. Sécurité des données

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données personnelles : accès sécurisé au site (protocole SSL), pare-feu, limitation des accès internes, sauvegardes régulières. Toutefois, aucune transmission via Internet n'est totalement sécurisée. Nous nous engageons néanmoins à notifier toute violation de données conformément à la législation.

7. Droits des utilisateurs

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez des droits suivants :

- droit d'accès à vos données;
- droit de rectification en cas d'inexactitude;
- droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») dans les limites légales;
- droit de vous opposer au traitement ou de retirer votre consentement;
- droit de demander la portabilité de vos données.

Pour exercer ces droits, il suffit de nous contacter par e-mail à l'adresse de contact.

8. Cookies

Le Site utilise des cookies pour assurer son fonctionnement (cookies techniques) et pour mesurer l'audience (cookies analytiques via Google Analytics). Lors de votre première visite, une bannière vous informe de l'utilisation des cookies et vous donne la possibilité d'accepter ou de refuser les cookies non essentiels.

9. Contact

Pour toute question ou exercice de vos droits en matière de données à caractère personnel, vous pouvez contacter :

E-mail : info@vervia.be

Adresse postale : Rue de Mangombroux 395, 4800 Verviers, Belgique.

10. Modification de la politique

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment.

Toute modification sera publiée sur cette page avec la date de mise à jour afin que vous soyez toujours informé(e) de la manière dont vos données sont traitées.