

# Déclaration de protection des données – Chatbot/Voicebot

Dernière mise à jour: Octobre 2023

## Introduction

Eos Contentia Belgium NV/SA, dont le siège social est situé à FUTUR X CENTER, Boulevard Industriel 54 K 7700, Mouscron, BELGIQUE, numéro d'entreprise/VAT BE 0454.609.009, M.A.E. - 206729 (ci-après dénommée "Eos Contentia"), est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Vous pouvez nous joindre par téléphone au +32 56 39 17 11. Notre administrateur délégué est Mme Martine T'Jampens.

Nous vous conseillons de lire la déclaration cookies afin de comprendre comment Eos Contentia/NV va, via les cookies, collecter, transférer, divulguer, traiter et utiliser vos données à caractère personnel lorsque vous utilisez le site web d'Eos Contentia. La déclaration sur les cookies complète la déclaration sur la protection des données.

Eos Contentia respecte la protection des données à caractère personnel, la vie privée des individus et apprécie la confiance de ses clients, débiteurs, employés, fournisseurs, contractants, partenaires commerciaux et du grand public.

C'est pourquoi Eos Contentia s'efforce de collecter, d'utiliser et de divulguer les données à caractère personnel d'une manière conforme aux lois des pays dans lesquels elle exerce ses activités. En particulier, nous voulons protéger les données de nos clients, de nos débiteurs, de notre personnel, de nos sous-traitants et de nos fournisseurs, entre autres, contre la perte, les fuites, les erreurs, l'accès non autorisé ou le traitement illégal.

Nous souhaitons vous informer de la collecte et du traitement de vos données à caractère personnel lorsque vous utilisez l'application chatbot/voicebot qui se trouve sur le site web d'Eos Contentia ("chatbot/voicebot") via my.eos-contentia.be au moyen de la présente déclaration de protection des données du chatbot/voicebot.

La présente déclaration de protection des données porte sur les informations que nous recueillons auprès des utilisateurs de chatbots/voicebots sur le site web. Elle explique quelles données à caractère personnel nous collectons auprès de vous et comment nous les utilisons. La déclaration

de protection des données de l'entreprise d'Eos Contentia se trouve ici <https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-policy> . Cette déclaration de protection des données ainsi que la déclaration de protection des données de l'entreprise, les déclarations de protection des données pour les débiteurs et les partenaires complètent la présente déclaration de protection des données pour le chatbot/voicebot.

Nous vous demandons de lire attentivement la présente déclaration de protection des données, car elle contient des informations essentielles sur la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées et dans quel but. Vous n'êtes pas obligé de divulguer vos données à caractère personnel, mais vous comprenez que la fourniture de certains services, d'une assistance aux débiteurs ou aux clients ou d'une autre assistance devient impossible si vous ne consentez pas à la collecte et au traitement de ces données.

Nous vous rappelons que vous êtes responsable de toutes les données à caractère personnel que vous nous fournissez et que nous nous fions à leur exactitude. Si vos données à caractère personnel ne sont plus à jour, veuillez-nous en informer immédiatement.

## **1 Protection des données**

Cette déclaration de protection des données a été préparée en application du Règlement général sur la protection des données (" GDPR "), plus précisément du 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, entré en vigueur le 25/05/2018, ainsi que de la loi belge sur la protection des données à caractère personnel (la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel du 30 juillet 2018).Eos Contentia s'engage à être conforme au Règlement général sur la protection des données de l'UE et à la législation locale en matière de protection des données en Belgique. Pour plus d'informations sur les lois applicables en matière de protection des données, veuillez consulter : <https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>.

## **2 Sécurité de l'information**

La direction d'Eos Contentia reconnaît l'importance d'identifier et de protéger l'information de l'organisation, en évitant la destruction, la divulgation inappropriée, la modification inappropriée ou l'utilisation non autorisée de toute information relative à ses clients, ses débiteurs, ses employés, ses prix, sa stratégie, sa gestion ou d'autres concepts connexes.

Eos Contentia s'engage donc à développer, mettre en œuvre, maintenir et améliorer continuellement son système de gestion de la sécurité de l'information afin de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données à caractère personnel et de l'information en général.

### *Rapport d'erreur ou de vulnérabilité*

Malgré le soin que nous apportons à la sécurisation de nos systèmes, des erreurs ou des vulnérabilités peuvent survenir. Si vous constatez une erreur ou une vulnérabilité, veuillez-nous en

informer afin que nous puissions y remédier. Vous pouvez signaler un problème de sécurité à notre délégué à la protection des données : [privacy@eos-contentia.be](mailto:privacy@eos-contentia.be)

### Cookies

Le contrôle des cookies est décrit dans notre déclaration cookies <https://be.eos-solutions.com/fr/cookie-statement-contentia>.

## **3 Auprès de qui collectons-nous des données ?**

### **3.1 Données des utilisateurs du site web**

L'objectif essentiel du chatbot/voicebot est de fournir des informations standard, non personnalisées, à tout utilisateur du chatbot/voicebot qui a une question d'ordre général ou qui a besoin d'aide et d'assistance pour trouver certaines informations. Il est également destiné à répondre aux questions personnelles de tout utilisateur, y compris aux questions des débiteurs ayant un dossier de recouvrement ouvert auprès d'Eos-Contentia. Il est nécessaire de s'identifier et de soumettre des données à caractère personnel telles que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro de dossier, etc. au chatbot/voicebot si l'on souhaite utiliser ses services. L'utilisateur du chatbot/voicebot est donc invité à fournir les données d'authentification requises pour permettre à Eos-Contentia de fournir une solution de chat sûre et sécurisée.

Dès que l'utilisateur du site web soumet ses données à caractère personnel au chatbot/voicebot, nous collectons et traitons l'identité, les coordonnées, l'adresse IP et toutes les autres données à caractère personnel que l'utilisateur du site web soumet librement au chatbot/voicebot. La finalité de ce traitement est la fourniture d'aide, d'assistance et d'informations, comme décrit ci-dessus. Le fondement juridique du traitement est notre intérêt légitime à offrir des moyens de communication modernes et facilement accessibles.

### **3.2 Autres données**

Outre les données à caractère personnel concernant l'utilisateur du chatbot/voicebot, nous traitons également les données à caractère personnel d'autres personnes, si celles-ci sont soumises par l'utilisateur du chatbot/voicebot. Nous insistons pour que l'utilisateur du chatbot/voicebot ne soumette pas ces données à caractère personnel d'autres personnes et nous supprimerons ces données si elles sont transférées d'une manière ou d'une autre.

## **4 Quelles sont les données à caractère personnel que nous collectons et traitons ?**

Eos Contentia recueille des données afin de fonctionner efficacement et de vous offrir la meilleure expérience possible avec ses services. Dans le cadre de votre interaction avec nous, Eos Contentia peut recueillir des données à caractère personnel que vous soumettez librement et volontairement, c'est-à-dire des informations qui identifient une personne ou qui se rapportent à une personne identifiable. Les données à caractère personnel peuvent inclure, sans s'y limiter, votre nom, votre adresse physique, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique.

Eos Contentia peut traiter et collecter les données à caractère personnel suivantes :

- ✓ votre identité et vos coordonnées (nom, titre, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone et de portable) ;
- ✓ numéro national (pour le recouvrement des crédits à la consommation et des crédits hypothécaires) : inscriptions au Registre central des crédits aux particuliers (RCC).
- ✓ la date de naissance
- ✓ compte bancaire
- ✓ informations sur les dettes en cours, les contrats, les paiements effectués et non effectués, la correspondance échangée avec le débiteur
- ✓ informations supplémentaires fournies directement par le débiteur à nos services, dans la mesure où elles sont pertinentes pour la procédure de recouvrement (pour l'évaluation et le traitement réfléchi de votre dossier : raisons de non-paiement basées sur des informations fournies par vous, telles que des circonstances individuelles ou familiales, des circonstances liées au travail, le fait que vous soyez en prison,...).
- ✓ informations financières pour l'analyse des risques : historique des paiements, informations sur vos dettes, revenus, solvabilité, rapports de visite
- ✓ les données à caractère personnel communiquées volontairement, à condition qu'elles soient pertinentes pour le dossier de recouvrement des créances
- ✓ dans le voicebot : votre voix

Nous ne souhaitons pas traiter des catégories particulières de données à caractère personnel des utilisateurs du chatbot/voicebot par l'intermédiaire du chatbot/voicebot.

Nous vous rappelons que vous êtes responsable de toutes les données que vous nous fournissez et que nous nous fions à leur exactitude. Si vos données ne sont plus à jour, veuillez-nous en informer immédiatement.

## **5 Comment recueillons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous collectons des données à caractère personnel de différentes manières, directement auprès de vous :

- ✓ Lorsque vous nous communiquez vos données à caractère personnel verbalement ou par écrit, y compris via l'insertion dans le chatbot/voicebot ;
- ✓ Lorsque vous visitez notre site web ;
- ✓ Lorsque vous nous contactez via un formulaire web ;
- ✓ Lorsque vous nous contactez par e-mail, chat/voix (bot), médias sociaux ou téléphone ;

Le chatbot/voicebot peut également collecter d'autres informations par le biais de votre interaction avec lui, qui ne révèlent pas votre identité spécifique ou ne se rapportent pas directement à un individu. Ces autres informations peuvent inclure, sans s'y limiter, des informations sur le navigateur et l'appareil, des données collectées par le biais d'interactions électroniques automatisées, des données sur l'utilisation de l'application, des informations démographiques, des informations géographiques ou de géolocalisation, ainsi que des informations statistiques et agrégées.

Les informations statistiques ou agrégées ne permettent pas d'identifier directement une personne spécifique, mais elles peuvent être dérivées de données à caractère personnel.

## 6 Comment Eos Contentia utilise vos données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel de différentes manières et à des fins diverses. Lors du traitement, nous ne traitons que les données à caractère personnel qui sont nécessaires aux fins prévues. Les finalités pour lesquelles nous traitons les données peuvent varier en fonction de la personne dont nous traitons les données à caractère personnel et de la personne au sujet de laquelle nous traitons les données à caractère personnel.

Eos Contentia utilise les données collectées via le chatbot/voicebot aux fins suivantes :

- ✓ **Communications.** Nous utilisons les données que nous collectons pour vous envoyer des communications par l'intermédiaire du chatbot/voicebot.
- ✓ **Informations.** Nous utilisons les données que nous collectons pour vous fournir des informations sur des sujets standard et des réponses à des questions standard.
- ✓ **Aide et assistance.** En fournissant des communications et des informations par l'intermédiaire du chatbot/voicebot, nous vous apportons de l'aide et de l'assistance.
- ✓ **Enrichissement de notre système de gestion du recouvrement.** Nous insérons les informations relatives à votre dossier de recouvrement dans notre système de gestion du recouvrement. Il peut s'agir de l'insertion de nouvelles informations relatives à votre dossier de recouvrement ou de la mise à jour des informations existantes dans votre dossier de recouvrement.
- ✓ **Poursuite du recouvrement de la dette**

Les informations insérées peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- Gestion du recouvrement des créances
  - Traitement des données des débiteurs et des dettes en cours

- Exécution des activités de recouvrement
  - Contacts par correspondance, téléphone, sms, chat
  - Contacts via le portail des débiteurs (en ligne My Eos Contentia)
- Activités de récupération
  - Mise en forme, impression et envoi de lettres aux débiteurs
  - Organiser et effectuer des visites à domicile auprès des débiteurs afin de leur fournir des explications et de mener des négociations en vue d'accélérer et de faciliter le recouvrement.
- Ouverture d'une procédure judiciaire
  - Faire appel à un avocat pour le recouvrement si cela doit se faire par décision de justice. Dans ce cas, l'avocat aura accès au dossier complet du débiteur.
- Dossiers transfrontaliers/internationaux
  - Traitement des données des débiteurs et des dettes en cours
  - Exécution des activités de recouvrement
  - Faire appel à une société de recouvrement de créances étrangère pour le recouvrement. Dans ce cas, cette société de recouvrement aura accès au dossier complet du débiteur.
- Information du créancier
  - Rendre compte de l'état et de l'avancement du recouvrement de la dette pour chaque débiteur
- Conservation, stockage et traitement au moyen d'un logiciel spécial
  - La gestion des dossiers des débiteurs se fait dans un logiciel de gestion spécifique (application, base de données et sauvegardes).
- Analyse d'entreprise
  - L'utilisation de la base de données des débiteurs à des fins d'analyse, d'établissement de rapports, de statistiques et de prévisions dont les résultats sont anonymes.
  - L'utilisation de la base de données des débiteurs à des fins d'information et de gestion internes ainsi que pour l'information des créanciers, sur la base d'une obligation contractuelle d'information.
- Audit et contrôle
  - Obligation légale de communiquer les données à caractère personnel des débiteurs à des fins de contrôle public (comptabilité, fiscalité, législation sur la prévention, le contrôle et la détection de la fraude, du blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles).
- Effacement et destruction des données à caractère personnel après la période de conservation applicable au traitement spécifique.
- Transmission au registre central des crédits aux particuliers
  - Pour les créances bancaires ou de crédit, les données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de notre obligation légale de notification à la Centrale des crédits aux particuliers sur la base de l'arrêté royal du 23 mars 2017 portant réglementation de la Centrale des crédits aux particuliers.
- Améliorer nos procédures de recouvrement des créances
  - les activités de recherche dans la base de données des débiteurs
  - les évaluations concernant le comportement de paiement
- Développement de nos activités de recouvrement de créances
  - La dépersonnalisation des données des débiteurs afin de développer des

- activités.
- Sécuriser nos activités de recouvrement de créances
  - Utilisation des données à caractère personnel des débiteurs pour les sécuriser et pour développer et adapter des tests appropriés de notre système informatique.
- Gestion des technologies de l'information
  - stockage, sauvegarde, suppression des données, ...

## 7 Profilage et enregistrement

Nous confirmons que le traitement des données à caractère personnel n'inclut pas le profilage et que vous n'êtes pas soumis à des décisions entièrement automatisées.

Lorsque vous contactez Eos Contentia par téléphone, cet appel téléphonique peut être enregistré. Nous enregistrons ces appels téléphoniques pour des raisons de formation, de qualité et de sécurité. Seul un nombre limité d'employés du service clientèle a accès aux enregistrements. Les enregistrements téléphoniques sont automatiquement effacés après 30 jours.

## 8 Pourquoi nous partageons des données à caractère personnel

Nous partageons vos données à caractère personnel lorsque nous avons une obligation légale de le faire et, dans d'autres cas, avec votre consentement ou si cela est nécessaire pour mener à bien une transaction ou fournir un service ou un produit que vous avez demandé ou autorisé. En outre, nous partageons des données à caractère personnel avec des sociétés affiliées et des entités contrôlées par Eos Contentia. Nous partageons également des données à caractère personnel avec des fournisseurs, des sous-traitants ou des agents travaillant pour notre compte aux fins décrites dans la présente déclaration. Enfin, nous accèderons, transférerons, divulguerons et préserverons les données à caractère personnel, y compris votre contenu, lorsque nous pensons en toute bonne foi que cela est nécessaire pour :

- ✓ se conformer à la législation applicable ou répondre à une procédure légale valide, y compris de la part des autorités chargées de l'application de la loi ou d'autres agences gouvernementales ;
- ✓ protéger nos clients, par exemple pour empêcher les spams ou les tentatives de fraude à l'encontre des utilisateurs de nos services, ou pour aider à prévenir la perte de vie ou les blessures graves d'une personne ;
- ✓ exploiter et maintenir la sécurité de nos services, y compris pour prévenir ou arrêter une attaque contre nos systèmes ou réseaux informatiques ; ou
- ✓ protéger les droits ou la propriété d'Eos Contentia

Eos Contentia peut divulguer et transférer des données à caractère personnel à des fournisseurs de services informatiques, des sous-traitants et d'autres prestataires de services externes qui contribuent à l'exploitation de notre site web ou de tout logiciel utilisé dans le traitement des données à caractère personnel des utilisateurs de chatbots/voicebots, le cas échéant.

Eos Contentia peut divulguer et transférer des données à caractère personnel à un tiers dans le cadre d'une fusion et d'une acquisition ou d'une autre activité similaire.

### **Sous-processeurs**

<b>Nom</b>	<b>Activité de traitement</b>	<b>Déclaration de confidentialité</b>	<b>Lieu de stockage des données à caractère personnel</b>	<b>Lieu de traitement des données à caractère personnel</b>
BOOST AI	Application Chatbot/Voicebot sur le site web d'Eos Contentia	Cookies et confidentialité (boost.ai)	Amazon Web Services Union européenne	Amazon Web Services Union européenne

## **9 Où stockons-nous et traitons-nous vos données à caractère personnel ?**

Les données à caractère personnel collectées par Eos Contentia peuvent être stockées et traitées dans l'Union européenne (en particulier en Belgique, en France et en Allemagne) ou dans tout autre pays où Eos Contentia ou ses affiliés, filiales, partenaires d'externalisation ou fournisseurs de services disposent d'installations. Nous prenons des mesures pour garantir que les données que nous recueillons en vertu de la présente déclaration de protection des données sont traitées conformément aux dispositions de la présente déclaration et aux exigences de la législation applicable, quel que soit l'endroit où se trouvent les données. Dans le cadre du recouvrement international de créances, le traitement peut être effectué par des prestataires de services de recouvrement de créances situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Lorsque nous transférons des données à caractère personnel de l'Espace économique européen vers d'autres pays, nous utilisons divers mécanismes juridiques, y compris des contrats (clauses contractuelles types de l'UE), pour aider à garantir vos droits et protections concernant vos données à caractère personnel.

## **10 Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous conserverons vos données à caractère personnel si elles sont nécessaires à la réalisation de l'objectif légitime pour lequel elles ont été obtenues, afin de garantir de bonnes pratiques de recrutement.

Eos Contentia conserve les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour fournir le service de chatbot/voicebot ou à d'autres fins essentielles telles que le respect de nos



activités de recouvrement de créances, de nos obligations légales, la résolution de litiges et l'application de nos accords.

Pour cette partie du traitement de vos données à caractère personnel, veuillez également consulter la page suivante :

- ✓ La déclaration de confidentialité pour le traitement des données à caractère personnel des débiteurs : <https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-debtors-my-eos-contentia>
- ✓ Déclaration de confidentialité d'Eos Contentia : <https://be.eos-solutions.com/fr/privacy-statement-contentia>

À des fins statistiques, analytiques et d'intelligence économique, nous ne conserverons que les données anonymes ou pseudonymisées après cette période de conservation.

## 11 Mesures techniques et organisationnelles

Nous prenons des mesures pour garantir que les données à caractère personnel que nous collectons en vertu de la présente déclaration de protection des données sont traitées conformément aux dispositions de la présente déclaration de protection des données et aux exigences de la législation applicable, quel que soit l'endroit où se trouvent les données à caractère personnel. Nous prenons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre toute manipulation accidentelle ou délibérée, perte partielle ou totale, destruction ou accès par des tiers non autorisés. Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour traiter vos données à caractère personnel avec un niveau de sécurité adéquat et pour les protéger contre la destruction, la perte, la falsification, l'altération, l'accès non autorisé ou la divulgation accidentelle à des tiers, ainsi que contre tout autre traitement non autorisé de ces données à caractère personnel.

Le site [be.eos-solutions.com](https://be.eos-solutions.com) utilise le protocole SSL (secure socket layer) en combinaison avec le niveau de cryptage le plus élevé supporté par votre navigateur. Il s'agit généralement d'un cryptage de 256 bits. Si votre navigateur ne prend pas en charge le cryptage 256 bits, la technologie 128 bits v3 le remplacera. La transmission cryptée d'une page web individuelle sur l'internet est indiquée par l'icône de la clé fermée ou du cadenas dans la barre d'état inférieure de votre navigateur.

Eos Contentia s'engage à protéger la sécurité de vos données à caractère personnel. Nous utilisons diverses technologies et procédures de sécurité pour protéger vos informations personnelles contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés.

Eos Contentia s'engage également à réduire les risques d'erreur humaine, de vol, de fraude et d'utilisation abusive des installations d'Eos Contentia. Les efforts d'Eos Contentia consistent notamment à sensibiliser le personnel aux politiques de sécurité et à le former à leur mise en œuvre. Les employés d'Eos Contentia sont tenus de préserver la confidentialité des données. Les obligations des employés comprennent des accords de confidentialité écrits, une formation régulière sur la protection des informations et le respect des politiques de l'entreprise concernant la protection des informations confidentielles.

Eos Contentia évalue et réagit rapidement aux incidents qui laissent soupçonner un traitement non autorisé des données à caractère personnel. Si Eos Contentia détermine que vos données à caractère personnel ont été utilisées de manière abusive (y compris par un employé d'Eos Contentia) ou obtenues de manière illicite par un tiers, Eos Contentia vous informera immédiatement de cette utilisation abusive ou de cette violation de données.

Eos Contentia effectuera des audits de conformité sur une base annuelle. Tout employé surpris par Eos Contentia en train de ne pas respecter la politique de protection des données est en infraction avec la déclaration de protection des données et fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Tout tiers qui enfreint la présente déclaration de protection des données sera tenu, en vertu de tous les accords conclus avec Eos Contentia, d'indemniser Eos Contentia et de la dégager de toute responsabilité en cas de réclamation liée à de telles infractions.

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour traiter vos données à caractère personnel à un niveau de sécurité adéquat et pour les protéger contre la destruction, la perte, la falsification, l'altération, l'accès non autorisé ou la notification accidentelle à des tiers, ainsi que contre tout autre traitement non autorisé de ces données.

Toutefois, Eos Contentia ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation incorrecte ou illégale de données à caractère personnel par un tiers.

## **12 Vos droits en tant que personne concernée : vous pouvez accéder à vos données à caractère personnel et les contrôler !**

Conformément et sous réserve des conditions de la loi de mise en œuvre du règlement général sur la protection des données et des dispositions du règlement général sur la protection des données, nous vous informons que vous disposez des droits suivants :

- *Droit d'accès et d'inspection* : vous avez le droit de consulter gratuitement les données que nous détenons à votre sujet et de vérifier à quelles fins elles sont utilisées.
- *Droit de rectification* : vous avez le droit d'obtenir la rectification (correction) de vos données à caractère personnel incorrectes, ainsi que de compléter les données à caractère personnel incomplètes.
- *Droit d'effacement ou de limitation* : vous avez le droit de nous demander d'effacer ou de limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans les circonstances et les conditions prévues par le règlement général sur la protection des données. Nous pouvons refuser l'effacement ou la limitation de toute donnée à caractère personnel qui nous est nécessaire pour remplir une obligation légale, l'exécution du contrat ou notre intérêt légitime, et ce aussi longtemps que ces données sont nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.
- *Droit à la transférabilité des données* : Vous avez le droit d'obtenir les données à caractère personnel que vous nous avez fournies dans un format structuré, commun et lisible par machine. Vous avez le droit de transférer ces données à un autre responsable du traitement.

- *Droit d'opposition* : vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons sérieuses et légitimes. Veuillez toutefois noter que vous ne pouvez pas vous opposer au traitement des données à caractère personnel qui nous sont nécessaires pour remplir une obligation légale, l'exécution du contrat ou notre intérêt légitime, et ce aussi longtemps que ces données sont nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.
- *Droit de retrait du consentement* : Si le traitement des données à caractère personnel est fondé sur un consentement préalable, vous avez le droit de révoquer ce consentement. Ces données à caractère personnel ne seront alors traitées que si nous disposons d'une autre base juridique pour le faire.
- *Décisions automatiques et profilage* : Vous pouvez vous opposer au profilage et aux décisions entièrement automatisées.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant Eos Contentia via [privacy@eos-contentia.be](mailto:privacy@eos-contentia.be)

### **13 Délégué à la protection des données : Comment nous contacter**

Si vous avez un problème de confidentialité ou une question à poser au délégué à la protection des données d'Eos Contentia, veuillez nous contacter par l'intermédiaire de l'adresse électronique suivante : [privacy@eos-contentia.be](mailto:privacy@eos-contentia.be). Nous répondrons aux questions ou préoccupations dans un délai de 30 jours :

Nous nous efforçons de traiter vos données à caractère personnel de manière prudente et légitime, conformément à la réglementation applicable. Néanmoins, si vous estimez que vos droits ont été violés et si vous ne trouvez pas de réponse à vos préoccupations au sein de notre entreprise, vous êtes libre d'introduire une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données :

Autorité de protection des données

Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles

Tél +32 (0)2 274 48 00

Fax +32 (0)2 274 48 35

Courriel : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

<https://www.dataprotectionauthority.be/citizen>

Vous pouvez également vous adresser à un tribunal si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel vous cause un préjudice.

### **14 Nous contacter**

Vous pouvez contacter Eos Contentia à tout moment si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide (voir le panneau "Informations juridiques" sur le site web d'Eos Contentia). Afin

d'améliorer nos services, les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées ou écoutées par un autre membre de l'équipe.

Nous ferons tout notre possible pour résoudre le problème dans les plus brefs délais.

## **15 Modifications de la présente déclaration de protection des données**

Nous mettrons à jour la présente déclaration de protection des données lorsque cela sera nécessaire pour tenir compte des réactions des clients et des modifications apportées à nos services. Lorsque nous publierons des modifications à la présente déclaration de protection des données, nous réviserons la date de "dernière mise à jour" en haut de la déclaration de protection des données. En cas de modification importante de la déclaration de protection des données ou de la manière dont Eos Contentia utilisera vos données à caractère personnel, nous vous en informerons soit en affichant de manière visible un avis de modification avant qu'elle ne prenne effet, soit en vous envoyant directement une notification. Nous vous encourageons à consulter régulièrement la présente déclaration de protection des données pour savoir comment Eos Contentia protège vos informations.