

## **Charte vie privée Zita Services SRL**

Zita Services gère une société de titres-services sous le nom commercial « Zita ».

Nous avons rédigé ce code de conduite parce que nous voulons vous informer clairement sur la manière dont nous traitons vos données au sein de Zita. La présente charte reprend dans le détail ce que nous faisons pour protéger votre vie privée, la façon dont vous pouvez intervenir à tout moment et quels contrôles sont mis en place pour assurer le strict respect de cette charte.

### **Application**

La présente charte s'applique à la collecte, la gestion et l'utilisation de vos données par Zita. Nous vous invitons à lire la présente charte sur la vie privée pour en savoir plus sur la manière dont vos données personnelles sont recueillies et traitées par Zita.

#### **1. Quelles données recueillons-nous ?**

Nous recueillons vos coordonnées telles que votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, de GSM,... Nous sauvegardons également les données obtenues par l'intermédiaire de tiers ou par le biais de contrats, formulaires de contact, enquêtes, promotions, actions commerciales, données de paiement, commandes, d'achats (en ligne), etc. Pour autant que vous les ayez communiquées, nous collectons également les données relatives à vos centres d'intérêt, votre profession, votre âge,...

#### **2. Pourquoi collectons-nous ces données ?**

D'une part, vos données sont utilisées pour pouvoir traiter correctement le contrat que vous signez avec nous. Nous pouvons par exemple vous envoyer des documents ou vous contacter concernant l'annulation d'une prestation par votre aide-ménagère. D'autre part, nous utilisons vos données pour vous envoyer une lettre d'information, pour vous inviter à remplir des formulaires de feedback ou des actions pour apporter de nouveaux clients.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos newsletters ou les informations sur nos produits et services, vous pouvez à tout moment vous désinscrire sans devoir motiver votre décision. Il vous suffit de nous envoyer un e-mail, de l'indiquer dans vos paramètres personnels ou de contacter notre service clients. Vous pouvez aussi cliquer sur le lien de désinscription dans nos e-mails publicitaires.

#### **3. Gestion des banques de données**

Toutes les données personnelles sont gérées par Lexalert SPRLU, rue du Canon 2/1, 1000 Bruxelles. Au sein de Zita, **seuls** les responsables qui doivent avoir accès à ces données dans le cadre de leurs tâches peuvent y accéder.

#### **4. Transmission à des tiers**

À aucun moment, nous ne vendons ni ne louons vos données à des entreprises ou personnes ne faisant pas partie de Zita. Le groupe traite vos données comme des **informations confidentielles**.

Nous faisons appel pour des tâches spécifiques (p. ex. recouvrement de créances) à un intermédiaire externe. Cela implique notamment que pour certaines tâches ou études, vos données sont temporairement transmises à des tiers si nous ne disposons pas des moyens pour procéder nous-mêmes à ces tâches. Si nous le faisons, nous veillons systématiquement à ce que vos données soient traitées de manière confidentielle et utilisées de manière sûre. Dans tous les cas, nous nous y engageons contractuellement avec ces intermédiaires. Par exemple, l'intermédiaire n'est en aucun

cas autorisé à utiliser vos données de sa propre initiative et est tenu de les effacer dès qu'il a rempli sa mission.

#### **5. Comment vérifier, corriger ou faire supprimer vos données ?**

Lorsque vous devenez client de Zita, nous enregistrons certaines données. Vous disposez par conséquent de divers droits relatifs à celles-ci.

Vous disposez par exemple d'un droit d'accès, de correction et de suppression de vos données. Pour exercer ce droit, vous devez adresser une demande claire au service clients de Zita, dans laquelle vous mentionnez précisément ce que vous souhaitez voir, corriger ou effacer. Cette demande doit être signée, datée et accompagnée d'une copie du recto de votre carte d'identité. Si vous souhaitez que nous supprimions vos données, vous devez également motiver spécifiquement votre demande. Si ces conditions sont respectées, Zita procédera à votre demande dans les plus brefs délais et vous en informera.