

Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD)

(Dernière modification le 12/06/2019)

1	Introduction	1
2	Responsable du traitement de vos données	1
3	Dans quels cas êtes-vous tenus de nous communiquer ces données ?	2
4	Nature des données à caractère personnel	2
5	Quand collectons-nous ces données ?	3
6	Pourquoi utilisons-nous vos données à caractère personnel ?	3
6.1	Obligations légales	4
6.2	Relations contractuelles	4
6.3	Intérêt légitime	4
6.4	Consentement	5
6.5	Usage de vos données	5
6.5.1	Vente de vos données	5
6.5.2	Par la Coopérative	5
6.5.3	Par les sous-traitants	5
6.5.4	Pour la prospection marketing	6
6.5.5	Comment nous faire savoir que vous ne souhaitez plus recevoir d'offres marketing ?	6
7	Quels sont vos droits ?	6
7.1	Droits d'accès	6
7.2	Droit de rectification	6
7.3	Droit à l'oubli	7
7.4	Droit à la limitation du traitement	7
7.5	Droit de retirer votre consentement	7
7.6	Droit d'opposition	7
7.7	Comment exercer vos droits ?	8
8	Durée de conservation	8
9	Sécurité des données	8
10	A qui vous adresser en cas de conflit ?	9
11	Politique des Cookies	9
11.1	Qu'est-ce qu'un cookie ?	9
11.2	Quelle est la fonction des cookies ?	9
11.3	Comment paramétrer ou supprimer les cookies ?	10

1 Introduction

Depuis le 25 mai 2018, le traitement de vos données est soumis au règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit « RGPD » (ou « GDPR » en anglais), ou tout autre acte législatif le modifiant. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la protection des données auprès de l'Autorité de protection des données (<https://www.privacycommission.be/fr>).

Le présent règlement est régulièrement mis à jour. Nous vous invitons à consulter régulièrement nos sites Internet afin de prendre connaissance de la dernière version en vigueur.

La protection des données relatives à la vie privée concerne les personnes physiques et a pour objectif de vous expliquer clairement et simplement en tant que coopérateur, coopérateur potentiel, personne liée à un coopérateur ou à un coopérateur potentiel (tuteur d'un coopérateur mineur, représentant légal d'un coopérateur personne morale) ou visiteur de nos sites Internet comment nous collectons, utilisons et conservons vos données à caractère personnel.

Cette politique s'applique tant aux données qui sont collectées initialement lorsque vous entrez en contact avec la Coopérative ou aux données qui sont obtenues ultérieurement par la Coopérative (exemple : lors de l'inscription pour l'achat de parts ou lors de la mise à jour des données renseignées initialement).

2 Responsable du traitement de vos données

Rescoop Wallonie ASBL
Mundo N – Rue Nanon 98

5000 Namur
Belgique
N° TVA BE BE0551.911.192
ci-après dénommée la « Coopérative »

Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données ("DPO") :

par courrier à :	par email à :
Rescoop Wallonie asbl	contact@rescoop-wallonie.be
Roger Bourgeois	
Mundo N – Rue Nanon 98	
5000 Namur	
Belgique	

Nous mettons tout en œuvre pour nous conformer à la réglementation en vigueur sur la protection des données, ainsi qu'aux mesures de mise en œuvre, supervisées par l'autorité de protection des données.

Pour certains services, nous faisons appel à des partenaires spécialisés qui agissent comme sous-traitants. Ceux-ci doivent respecter notre politique de protection des données à caractère personnel et doivent également respecter leurs obligations légales en la matière. Nous veillons à assurer la protection de vos données à caractère personnel par des dispositions appropriées dans nos contrats avec les sous-traitants ainsi que les autres parties susceptibles de nous aider à traiter vos données à caractère personnel ou auxquelles nous communiquons vos informations.

3 Dans quels cas êtes-vous tenus de nous communiquer ces données ?

Vous pouvez visiter nos sites Internet sans nous communiquer qui vous êtes.

Nous utilisons toutefois des cookies destinés, entre autres, à faciliter l'utilisation de nos sites Internet. Pour plus d'informations veuillez consulter l'article Politique des Cookies

Si vous souhaitez acquérir des produits ou services auprès de notre Coopérative, vous serez tenus de nous communiquer un certain nombre d'informations vous concernant. Nous sommes légalement tenus de vous demander les informations que nous exigeons pour pouvoir entrer en relation avec vous.

Vous avez bien entendu le droit de refuser de nous communiquer ces informations mais dans ce cas, vous ne pourrez pas bénéficier de nos produits ou services.

4 Nature des données à caractère personnel

Par données à caractère personnel, nous entendons non seulement les données qui vous identifient directement mais également celles qui le font indirectement.

Pour bénéficier des produits ou services proposés par la Coopérative, vous devez au préalable conclure un contrat et fournir à la Coopérative des données personnelles.

Les différentes données à caractère personnel que nous sommes habituellement amenés à collecter sont les suivantes :

Données d'identification :

- Nom, prénoms, date de naissance, numéro du registre national, nationalité, copie de la carte d'identité.

Données financières :

- Numéro de compte en banque, titulaire(s) du compte, communications structurées ou non structurées, montants transférés.

Données de communications :

- Langue, adresse postale, adresse électronique, téléphone, GSM, pseudos sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter), Skype.

Données contractuelles :

- Toutes les données relatives à vos transactions d'achat, de vente ou de transfert de part(s) :
- Référence client, certificat de membre, attestations fiscales, contrat de produits ou services.

Données d'utilisation de nos sites Internet :

Les informations collectées lors de chaque accès à nos sites Internet ou à nos applications :

- Identifiant, adresse IP, date et heure de connexion, pages consultées, type de navigateur, système d'exploitation de votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone), moteur de recherche, mots-clés.
- Les données obtenues via les cookies : voir le point 'Politique des Cookies'.

Autres données :

- Données qui nous sont communiquées par un autre coopérateur (par exemple parce que vous êtes un bénéficiaire effectif, ou un tuteur, ou le représentant d'une personne morale, que vous intervenez en qualité d'administrateur provisoire ou que vous avez été désigné en qualité de bénéficiaire de parts (enfants));
- Les données de composition de ménage : votre situation familiale, les détails sur les autres membres du ménage, ...
- Les données liées à votre profil de coopérateur : vos compétences, vos besoins, vos souhaits, ...
- Les données concernant nos enquêtes de satisfaction ou provenant de vos interactions sur nos pages dédiées sur les médias sociaux ;
- Les données électroniques : les enregistrements téléphoniques avec notre service client ou les enregistrements de vos communications par e-mail ;
- Les données publiques obtenues via des tiers : registre national, du Mémorial Belge, TVA, des données fournies par les instances publiques, ...
- Il est possible que nous recevions des données personnelles vous concernant de nos partenaires tiers, tels que des sous-traitants avec lesquels nous collaborons pour offrir un service, des annonceurs ou autres partenaires qui ont récolté vos données (coopératives auxquelles vous appartenez, par ex.). Ces transferts de données sont toujours effectués dans le respect de la législation applicable.

Données sensibles :

Nous ne traitons pas les données personnelles sensibles à savoir les données qui concernent :

- La santé, l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, la religion ou les croyances, l'appartenance syndicale ou la vie sexuelle.

5 Quand collectons-nous ces données ?

Dans la plupart des cas, c'est vous qui nous fournissez les données que nous traitons à votre propos. Il arrive toutefois que nous obtenions ces données via des tiers, par exemple :

- Lorsque vous vous inscrivez sur nos sites Internet pour devenir coopérateur ou lorsqu'une autre personne (tuteur, représentant légal) nous communique vos données ;
- Lorsque vous vous inscrivez pour recevoir de l'information ;
- Lorsque vous nous contactez via un des différents canaux mis à votre disposition ;
- Lorsque vous souscrivez à un nouveau produit ou service ;
- Lorsque vous participez à une enquête, un tutoriel, une séance d'information ou à un autre évènement organisé par la Coopérative ou ses Partenaires ;
- Lorsque vous utilisez un de nos produits ou services ;
- Lorsque vous vous connectez à nos sites Internet ou nos applications ;
- Lorsque vous remplissez un de nos formulaires ou signez un document avec la Coopérative.

6 Pourquoi utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

De manière générale, nous utilisons vos données à caractère personnel soit:

- pour des raisons qui relèvent de l'intérêt légitime de la Coopérative, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de votre vie privée ou
- lorsque nous avons obtenu votre consentement.

6.1 Obligations légales

- La Coopérative est tenue par de nombreuses obligations légales et réglementaires qui nécessitent de traiter vos données. Ces obligations relèvent essentiellement des domaines légaux et réglementaires suivants :
- L'obligation de répondre à toute demande légitime d'une autorité publique, judiciaire, ou fiscale belge ou étrangère, Service de Médiation de l'Energie ;
- L'obligation de communiquer à d'autres prestataires de produits ou services des informations sur votre identité ;
- L'obligation d'enregistrer et d'archiver certaines données.

La liste des domaines légaux et réglementaires en vertu desquels la Coopérative est amenée à traiter vos données est non-exhaustive et est susceptible d'évoluer.

6.2 Relations contractuelles

Avant la conclusion d'un contrat de produits ou services, la Coopérative peut et, dans certains cas, doit obtenir et traiter certaines données, notamment :

- pour attirer votre attention lorsque le processus d'inscription en ligne n'a pas été finalisé ;
- pour donner suite à une demande, évaluer l'opportunité et estimer les risques liés à votre demande ;
- pour la création, la validation et le suivi de votre dossier membre;
- dans le cadre de la gestion générale de la relation client, notamment: la comptabilité, l'envoi de notifications, le traitement de vos questions, de vos réclamations, de vos communications.
- pour le virement des dividendes ;
- pour répondre à vos demandes ;
- pour évaluer vos besoins énergétiques.

6.3 Intérêt légitime

La Coopérative traite également vos données pour la réalisation de ses intérêts légitimes. À cet effet, la Coopérative veille à préserver un juste équilibre entre les nécessités de traiter les données et le respect de vos droits et libertés, notamment la protection de la vie privée.

Voici un aperçu des traitements qui sont fondés sur notre intérêt légitime et qui peuvent être mis en place par la Coopérative :

- Pour la promotion de produits ou services fournis ou promus par la Coopérative ou Partenaires ;
- Pour le contrôle dans le cadre d'un audit ;
- Pour la conservation de preuves ;
- Pour la préparation d'études et de statistiques, en recourant à des techniques d'anonymisation et/ou de pseudo-anonymisation des personnes concernées ;
- Pour le suivi des activités de la Coopérative, notamment la mesure des ventes, le nombre d'appels et de visites sur nos sites Internet, le type de questions fréquemment posées par les coopérateurs, ...
- Pour le pré-remplissage de données déjà connues de clients existants lors de la demande de produits ou services additionnels ;
- Pour la constatation, l'exercice, la défense et la préservation des droits de la Coopérative ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple lors de la gestion de contentieux, de litiges ou de procédures judiciaires.
- Pour la mise à jour et l'optimisation des performances de nos systèmes informatiques, notamment dans le cadre de tests nécessaires aux nouveaux développements ;
- Pour vous éviter de fournir plusieurs fois des informations que vous aviez déjà fournies précédemment ;
- Pour l'analyse des résultats de nos activités marketing pour en mesurer l'efficacité ;
- Pour l'analyse des commentaires laissés par les membres au travers des différents réseaux sociaux (Twitter, Facebook, ...) auxquels la Coopérative est reliée ;
- Pour l'analyse du comportement de nos membres, l'analyse des cas de fraude, l'analyse de risque, l'analyse statistique. Le résultat de ces analyses permet l'amélioration de nos services, la mise en place de mesures de rétention de membre ainsi que l'établissement de rapports ;
- Par l'utilisation des cookies : vous trouverez plus d'informations concernant le fonctionnement des cookies et les possibilités de limiter et effacer des cookies sur notre Politique Cookies.

6.4 Consentement

Uniquement avec votre consentement et conformément à la législation actuelle, la Coopérative peut utiliser vos données pour :

- Vous adressez des emails d'informations ;
- Communiquer vos données personnelles aux autres coopératives associées afin de vous proposer des offres associatives

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment votre consentement via les canaux de communication mis à votre disposition.

Votre consentement n'est requis que pour les communications de nature informative ou marketing par voie électronique. Dans tous les cas, nous nous réservons le droit de vous contacter par tout canal de communication et en particulier, par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre participation en tant qu'actionnaire de la Coopérative ou si la loi nous oblige à le faire.

6.5 Usage de vos données

6.5.1 Vente de vos données

Nous vous garantissons que vos données ne sont pas vendues à des sociétés tierces.

6.5.2 Par la Coopérative

Au sein de la Coopératives, vos données à caractère personnel ne sont accessibles qu'aux personnes dont la mission nécessite l'accès à ces données.

Certaines de vos données à caractère personnel peuvent être transmises à notre filiale Cociter qui commercialise notre électricité.

Dans certains cas, la loi nous oblige à communiquer vos données à caractère personnel à des tiers :

- aux autorités fiscales belge ou étrangère lorsque la Coopérative est tenue de communiquer des données à caractère personnel du coopérateur ;
- aux autorités publiques ou judiciaires telles que la police, les procureurs, les tribunaux,.... Et ce uniquement à leur demande expresse ;
- aux avocats (par exemple dans le cadre d'une liquidation de mariage ou d'une faillite), notaires (par exemple lors d'une succession), tuteurs ou administrateurs provisoires,.... ;

6.5.3 Par les sous-traitants

Les sous-traitants avec lesquels nous travaillons sont soumis à des règles strictes de confidentialité et ne peuvent, sans votre accord, utiliser vos données pour d'autres fins que celles que nous leur imposons.

Vos données sont uniquement communiquées à nos sous-traitants afin de nous permettre d'effectuer une partie des tâches prévues par le présent règlement de protection de la vie privée.

Nous veillons à ce que les tiers, avec qui nous travaillons, n'aient accès qu'aux données à caractère personnel nécessaires pour mener à bien les tâches spécifiques requises. Nous veillons également à ce que nos sous-traitants s'engagent à utiliser les données de manière sécurisée et confidentielle, et les utilisent conformément à nos instructions.

Lorsque nous travaillons avec des sous-traitants en dehors de la Communauté Européenne, nous prenons les mesures adéquates afin de garantir que vos données à caractère personnel seront dûment protégées dans le pays de destination. Dans ce cas, nous agissons (par exemple par des mesures contractuelles) afin de garantir que des données à caractère personnel sont traitées avec le même niveau de sécurité que celui exigé dans la législation européenne.

Ainsi, vos données sont susceptibles d'être traitées par les sous-traitants suivants :

- Nos partenaires opérationnels : ces partenaires nous aident dans l'accomplissement de certaines tâches pratiques (Ex : impression, distribution, envoi d'emails, etc.) ;

- Nos partenaires de fourniture des produits ou services : ces entreprises agissent pour le compte de la Coopérative dans le cadre de la fourniture des produits ou services proposés par la Coopérative (Ex : fourniture d'énergie, etc.) ;
- Nos partenaires informatiques pour développer, améliorer, modifier, sécuriser, nos systèmes informatiques ou encore pour mettre à disposition des applications, outils, services, etc. utilisés dans le cadre des activités de la Coopérative
- nous pouvons communiquer vos données à des huissiers, avocats, sociétés de recouvrement (Ex : liquidation de mariage, faillite, succession) ;

6.5.4. Pour la prospection marketing

La Coopérative vous propose une gamme de services et en tant qu'entreprise, elle a un intérêt légitime à pouvoir vous informer à propos des services qu'elle fournit ou promet. Dans ce contexte, elle peut être amenée à utiliser vos données à caractère personnel, et en particulier vos données de contact, pour vous faire parvenir des communications de nature marketing.

Concrètement, cela signifie que vous pouvez être contacté(e) par exemple dans les cas suivants :

- à propos de produits ou services pour lesquels vous avez montré un intérêt (Ex : inscription à une séance d'information, en effectuant une simulation sur un produit ou service) ;
- lorsque la Coopérative lance de nouveaux produits ou services ;
- lorsque vous avez entamé un processus de souscription à un produit ou service et n'avez pas mené ce processus à son terme.

Dans le cadre de cette prospection, la Coopérative peut vous contacter par les moyens traditionnels, tels que le téléphone/GSM ou par courrier ordinaire. La Coopérative n'utilisera ces moyens de communication traditionnels que si vous n'avez pas fait usage de votre droit d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection marketing (voir le point « droit de modification de votre consentement »).

La Coopérative peut également vous contacter par courrier électronique (email ou sms). Toutefois, elle ne le fera que dans les cas où vous avez marqué votre accord à ce sujet.

6.5.5. Comment nous faire savoir que vous ne souhaitez plus recevoir d'offres marketing ?

Si vous êtes membres de la Coopératives et si vous ne souhaitez plus recevoir d'offres marketing de notre part ou les limiter, vous pouvez nous le faire savoir en vous connectant sur nos sites Internet. Vous pouvez par exemple choisir de ne recevoir que certains de nos documents ou nous faire connaître vos préférences en matière de modes de communications.

Si vous n'êtes pas encore coopérateur, vous pouvez nous faire connaître ces préférences en nous envoyant un courrier à l'adresse indiquée au point « Comment exercer vos droits ».

7 Quels sont vos droits ?

Vous avez un droit d'accès aux données à caractère personnel qui vous concernent. La Coopérative peut notamment vous fournir dans les meilleurs délais (généralement en moins d'un mois à compter de votre demande formelle).

7.1 Droits d'accès

- si vous êtes membre ou ancien membre de la Coopérative, vous avez le droit de consulter vos données personnelles par téléphone, par email ou online ;
- si vous n'êtes pas membre ou ancien membre, vous pouvez faire une demande par courrier au siège de la Coopérative ;
- Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez nous demander de les rectifier ;
- Vous pouvez modifier vous-même certaines de vos données à caractère personnel en vous connectant sur le site transactionnel ;

7.2 Droit de rectification

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que vos données à caractère personnel soient correctes, à jour, complètes, pertinentes c'est pourquoi nous vous demandons de nous tenir au courant de tout changement (déménagement, nouvelle carte d'identité, ...).

Si vous êtes un membre ou un ancien membre de la Coopérative et que vous constatez qu'une ou plusieurs de vos données sont incorrectes, vous avez la possibilité de demander la modification de vos données. Pour certaines d'entre elles (par exemple : votre nom de famille ou votre numéro de compte bancaire) une demande spécifique devra nous être adressée afin que nous puissions procéder à une vérification de votre identité avant de procéder à la modification.

Suite à votre demande de rectification, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou une composition de ménage.

7.3 Droit à l'oubli

Dans certains cas précis, la législation vous permet de faire supprimer vos données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande par courrier au siège de la Coopérative.

C'est le cas notamment :

- si les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles nous les avons collectées (par exemple parce que vous nous avez communiqué vos coordonnées en vue de participer à un événement qui a pris fin) ;
- si le traitement de vos données est fondé exclusivement sur votre consentement et que vous décidez de retirer celui-ci ;
- si vous vous êtes opposé au traitement de vos données et qu'il n'existe pas, dans notre chef, de motifs légitimes qui prévalent sur les vôtres.

La Coopérative pourra cependant conserver vos données à caractère personnel pour les raisons suivantes :

- pour la bonne exécution de votre contrat, c'est-à-dire pour continuer à fournir nos biens et services, virer des dividendes, etc ;
- pour nous permettre de respecter nos obligations légales de conservation (principalement obligation comptables et fiscales) ;
- s'il reste une somme due, c'est à dire si nous devons encore effectuer un paiement en votre faveur ;
- afin de pouvoir répondre à toute question ou plainte postérieurement à la fin du contrat ;
- lorsqu'elles sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de ses droits en justice.

7.4 Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez obtenir la limitation d'un traitement lorsque vous vous êtes opposé à ce traitement, lorsque vous contestez l'exactitude des données ou lorsque vous estimez que ce traitement est illicite.

Ce traitement peut être demandé :

- Lorsque les données en question sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, pendant le temps nécessaire pour nous permettre de vérifier l'exactitude de vos données ;
- Lorsque les données ne sont plus nécessaires à la réalisation des finalités du traitement ;
- Pendant la période nécessaire à l'examen, par la Coopérative, du bien-fondé d'une demande d'opposition (exemple : succession).

Si vous avez fait usage de ce droit, nous pourrions conserver vos données mais nous ne pourrions plus en faire un autre traitement sauf avec votre accord ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits (ou ceux d'une autre personne).

7.5 Droit de retirer votre consentement

Lorsque le traitement de vos données est basé sur votre consentement, vous avez à tout moment le droit de retirer ce consentement. Ce retrait ne remettra toutefois pas en cause la légalité du traitement effectué durant la période précédant votre retrait de consentement.

7.6 Droit d'opposition

Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans justification et sans frais, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection marketing. Dans ce cas, vos données ne seront plus utilisées à cette fin.

Par ailleurs, vous avez également le droit de vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à tout traitement de vos données à caractère personnel qui est fondé sur notre intérêt légitime. Toutefois, il ne sera pas donné suite à votre demande si notre intérêt légitime prévaut sur le vôtre ou si le traitement de vos données est requis pour la constatation, l'exercice ou la défense de nos droits en justice.

7.7 Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits, vous pouvez nous faire parvenir votre demande datée et signée, accompagnée d'une copie lisible recto/verso de votre carte d'identité, en étant le plus précis possible :

par courrier à :
Rescoop Wallonie asbl
Mundo N – Rue Nanon 98
5000 Namur
Belgique

par e-mail à :
contact@rescoop-wallonie.be

Dès réception de votre demande complète, nous répondrons à votre demande dans un délai de maximum 30 jours calendrier.

8 Durée de conservation

Nous nous efforçons de ne pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées. Lors de l'évaluation de la durée de conservation de vos données à caractère personnel, nous devons également prendre en compte les exigences réglementaires applicables (par exemple, les exigences comptables).

Plus concrètement, vos données à caractère personnel en tant que prospect seront conservées pendant une période maximale d'un an.

Si vous êtes coopérateur de la Coopérative, les données que nous aurons collectées dans le cadre de notre relation contractuelle seront en principe conservées pendant toute la durée de cette relation et pendant une période de 10 ans après la clôture de votre compte. Cette période peut être étendue dans certains cas, par exemple en matière successorale (30 ans) ou en cas de litige (jusqu'à l'issue du litige).

9 Sécurité des données

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité de vos données personnelles.

Nous mettons tout en œuvre pour prévoir des mesures pour empêcher, dans toute la mesure du possible :

- les accès ou modifications non autorisés aux données personnelles (seules les personnes autorisées dans le cadre de leur fonction ont accès à vos données personnelles) ;
- l'usage inadéquat ou la divulgation de vos données personnelles ;
- la destruction ou la perte de vos données personnelles.

Nos systèmes informatiques sont protégés par des systèmes multiples (firewall, antivirus, backup, etc.) afin de garantir la sécurité, l'intégrité et la sauvegarde de vos données personnelles et afin de faire face à toute attaque de piratage.

Vous pouvez également contribuer à la sécurité de vos données à caractère personnel en suivant ces quelques conseils :

- Utilisez le système d'exploitation le plus récent sur votre ordinateur et effectuez toutes les mises à jour de sécurité ;
- Utilisez la version la plus récente de votre navigateur et procédez à toutes les mises à jour de sécurité ;
- Installez un logiciel antivirus, un logiciel anti-spyware et un pare-feu et réglez vos préférences afin que ces protections soient régulièrement mises à jour ;
- Ne laissez pas votre terminal et vos méthodes de connexion sans surveillance ;
- Déconnectez-vous des sites Internet si vous ne les utilisez plus ;
- Veillez à la confidentialité de vos codes ;

- Vérifiez que vous êtes sur les vrais sites Internet de la Coopératives via les adresses des sites et via les certificats SSL, pour ce faire, cliquez sur le cadenas vert et vérifiez que le certificat :
 - appartient à la Coopérative, à Rescoop Wallonie, à l'un de nos partenaires
 - est émis (vérifié) par entité de certification (ex : COMODO Ltd)
- Connectez-vous seulement à partir d'un appareil dans lequel vous avez confiance et évitez d'utiliser des ordinateurs/appareils partagés pour des transactions sensibles.
- Si vous n'êtes pas à l'aise avec un site, ne l'utilisez pas et ne saisissez pas des codes/mots de passe !
- N'ouvrez pas les pièces jointes d'e-mails que vous n'attendiez pas.
- Des e-mails peuvent contenir des virus ou des logiciels fâcheux, même si vous connaissez l'expéditeur ;
- Soyez sûr que votre logiciel anti-virus contrôle également les attachements de vos e-mails entrants.
- Activez éventuellement le filtre email de votre navigateur Internet.

Enfin, tous les employés de la Coopérative ayant accès à ces données sont soumis à une obligation stricte de confidentialité.

La Coopérative ne saurait toutefois être tenue pour responsable en cas de problème survenant avec tout ou partie de ces données par l'intervention d'un tiers et ce, malgré toutes les mesures de sécurité adoptées.

10 A qui vous adresser en cas de conflit ?

En cas de conflit concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez soumettre une demande de médiation auprès de la Commission de protection de la vie privée à l'adresse suivante :

Autorité de Protection des Données
 Rue de la Presse 35
 1000 Bruxelles
 Tél : +32 2 274 48 00
 Fax : +32 2 274 48 35
 Email : commission@privacycommission.be
 Web : www.privacycommission.be

11 Politique des Cookies

La protection de votre vie privée et une expérience utilisateur optimale sur nos sites Internet sont des points extrêmement importants pour la Coopérative. Il est essentiel à nos yeux de vous informer clairement sur les cookies utilisés sur nos sites Internet. La transparence mène à la confiance ! Qu'est-ce que les cookies ? Que font-ils ? Que ne font-ils pas ? Comment les supprimer ? Découvrez tout ce que vous devez savoir ici.

11.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un « cookie » est un fichier texte contenant des informations sauvegardées par un site web sur votre ordinateur ou par une application mobile sur votre smartphone ou tablette. Les cookies permettent de vous identifier et de mémoriser différentes informations afin de vous faciliter la navigation sur un site/une application mobile, d'assurer le bon fonctionnement de ceux-ci ou de les rendre plus efficace, par exemple en mémorisant vos préférences linguistiques.

11.2 Quelle est la fonction des cookies ?

Les cookies permettent à nos sites Internet de vous reconnaître. Le Site Internet mémorise vos préférences et s'adapte automatiquement à vos souhaits. Par exemple, c'est grâce à ces cookies que vous pouvez naviguer sur nos sites Internet dans votre propre langue. Vous n'avez pas à préciser la langue de votre choix à chaque visite. Les cookies vous permettent donc de visiter les sites de la Coopérative beaucoup plus rapidement et agréablement.

Supprimer ce genre de cookie peut entraîner l'indisponibilité de ces services.

Les cookies permettent également d'évaluer la popularité des pages internet et la durée moyenne de votre visite. Un cookie peut également être utilisé à des fins marketing. Ils peuvent par exemple identifier vos centres d'intérêt, afin de ne vous présenter que des annonces susceptibles de vous intéresser.

Les cookies que nous utilisons

Il existe deux catégories principales de cookies : les cookies propres au site (first party) et les cookies tiers (third party).

- Les cookies propres au site sont gérés par nos propres sites Internet. Le domaine d'un cookie propre au site correspondra généralement au domaine visible dans la barre d'adresse de votre navigateur.
- Les cookies tiers sont gérés par un tiers et peuvent générer des données relatives à votre comportement de navigation accessibles par ce même tiers.

Notre Coopérative peut ou pourrait être amenée à utiliser les cookies figurant ci-dessous.

Cookies de connexion (cookies essentiels)

Ces cookies sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de nos sites Internet. Si ces cookies sont supprimés, vous ne pourrez pas par exemple vous connecter, naviguer sur les différentes pages et utiliser les formulaires d'inscription.

Cookies de convivialité

Ces cookies vous permettent de personnaliser votre expérience sur nos sites Internet. Ils nous permettent par exemple de nous souvenir de la langue que vous préférez utiliser et des choix que vous avez effectués. Ils peuvent également être utilisés pour visualiser des informations que vous avez fournies sur une autre page.

Si ces cookies sont supprimés ou refusés, vous pourrez quand même naviguer sur nos sites. Cependant, vous perdrez la facilité d'utilisation qu'ils offrent et vous devrez reconfirmer certains choix à chaque nouvelle visite ou navigation sur une autre page.

Cookies statistiques/analytiques

Nous utilisons ces cookies pour mesurer l'utilisation de nos sites Internet. Ils nous permettent de connaître les performances du site et des pages ainsi que les délais de chargement. Généralement, ces informations sont agrégées et rendues anonymes.

Ces cookies sont facultatifs et vous pourrez quand même naviguer sur le site si vous décidez de refuser leur utilisation.

Cookies publicitaires

Ces cookies sont utilisés pour afficher des bannières et des annonces pour des produits ou services sur la base d'un profil que nous avons créé pour chaque visiteur.

Si ces cookies sont supprimés, votre expérience de navigation ne sera pas personnalisée. Cela ne permettra pas de supprimer les bannières ni les annonces pour des produits ou services, mais vous verrez une version générique.

Cookies de traçage

Ces cookies sont créés par un tiers qui peut les consulter. Cela permet de faire le lien entre les campagnes de publicités externes de la Coopérative et l'utilisation de nos sites Internet afin de mesurer l'efficacité des campagnes.

11.3 Comment paramétrer ou supprimer les cookies ?

Paramétrage des cookies

Si vous préférez refuser les cookies en général, mais souhaitez faire une exception pour les cookies de notre Coopérative, vous pouvez configurer spécifiquement les paramètres de votre navigateur.

Cette configuration dépend du navigateur que vous utilisez (Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, Edge, etc.) Consultez la fonction « aide » de votre navigateur pour en savoir plus à ce sujet.

Mieux vaut ne pas refuser les « cookies de connexion ». Sans ces cookies de connexion, nos sites Internet ne fonctionneront pas convenablement. Les cookies de connexion sont automatiquement supprimés quand vous fermez votre navigateur.

Supprimer les cookies

Vous pouvez configurer votre navigateur pour supprimer automatiquement les cookies quand vous fermez votre navigateur. Dans ce cas-là, votre navigateur ne mémorisera pas par exemple vos coordonnées de connexion, comme vos noms d'utilisateur et vos mots de passe. Vous devrez les saisir à nouveau à chaque fois que vous démarrez une session.

Pour supprimer les cookies automatiquement sur la plupart des navigateurs, vous devez consulter les pages d'aide de votre navigateur.