DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ COLLECT&GO DRIVERS

1. Généralités

La présente Déclaration de confidentialité émane de Collect&Go, qui fait partie de la SA Colruyt Food Retail, établie à 1500 Hal, Edingensesteenweg 196, et inscrite sous le numéro d'entreprise BE0716.663.615, RPM Bruxelles. Les termes « Drivers » ou « nous » que nous employons dans le présent document font également référence à Collect&Go.

Nous accordons beaucoup d'importance aux données personnelles. Nous mettons donc un point d'honneur à les protéger au mieux. L'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi.

Collect&Go Drivers a recours à deux profils :

« Client » : le client Xtra qui effectue une réservation sur le site web de Collect&Go ou par le biais de l'app Xtra. Le client a toujours besoin d'un compte Xtra pour pouvoir effectuer une réservation. La [Déclaration de confidentialité Xtra](#) s'applique également aux clients.

« Livreur » : la personne qui, par le biais de l'app Collect&Go Drivers, s'approprie les réservations de clients, les récupère au point d'enlèvement et les livre au domicile du client. Le livreur peut être un particulier, un collaborateur de Collect&Go ou un partenaire externe auquel nous faisons appel.

Collect&Go Drivers relève de l'économie collaborative. De ce fait, nous sommes obligés de demander certaines données afin de respecter les obligations légales dans le cadre de l'économie collaborative.

Pour les réservations dans certaines régions, nous faisons appel à une partie externe en charge de la recherche et de la sélection des livreurs. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la [Déclaration de confidentialité Collect&Go Drivers avec Shopopop](#) ci-dessous.

2. Quelles données personnelles collectons-nous et utilisons-nous ?

Nous avons besoin de plusieurs données à caractère personnel vous concernant pour pouvoir exécuter notre prestation de services.

Client

Si vous êtes client, nous avons uniquement besoin des données de votre compte Xtra. Il s'agit de votre prénom, nom, de votre adresse de livraison, de votre numéro de téléphone et de votre adresse e-mail.

Vous pouvez également choisir d'ajouter une nouvelle adresse de livraison et un nouveau numéro de téléphone. Dans ce cas, nous le(s) conservons chez Collect&Go.

Lorsque vous effectuez une réservation, un token unique associé à votre compte bancaire est généré. Ce token permet à Collect&Go de réserver le montant estimé de votre panier, lors de la réservation, sur votre compte, ainsi que de prélever le solde final de votre réservation sur votre compte.

Livreur

Nous avons besoin des données suivantes vous concernant, en votre qualité de livreur : nom et prénom, adresse, numéro de téléphone, numéro de compte pour le paiement de la commission, adresse e-mail et numéro de registre national.

Nous avons besoin de ces données afin de pouvoir établir la fiche fiscale à la fin de l'année. Nous avons une obligation légale en la matière dans le cadre de l'économie collaborative. En tant que livreur, vous pouvez également choisir de vous connecter avec votre compte Facebook, Google ou Apple dans l'app. Dans ce cas, votre adresse e-mail, votre prénom et votre nom nous sont communiqués.

Lorsque vous utilisez l'app Collect&Go Drivers, votre localisation exacte est utilisée pour estimer la distance à parcourir jusqu'à une mission de livraison. Ces données de localisation ne sont pas enregistrées ou stockées.

Par le biais du site web et de l'app

Nous conservons des données techniques de chaque individu visitant notre site web et notre app. Il s'agit par exemple de l'adresse IP, du navigateur et du site web ou de l'app externe qui vous a redirigé vers notre site.

Par ailleurs, nous conservons, pour chaque utilisateur, le comportement de visite du site web et l'utilisation faite de l'app. Nous savons ainsi quand notre site web est visité, comment une page web est consultée, où les visiteurs cliquent précisément, où ils quittent notre site, etc. Ces analyses nous permettent d'améliorer la convivialité de notre site web. Ces informations sont également utilisées pour adapter le site web en fonction de vos préférences et intérêts personnels. Nous pouvons ainsi vous présenter d'abord les produits ou avantages qui vous intéressent le plus et sélectionner les annonces les plus intéressantes.

Les cookies nous permettent d'acquérir ces connaissances à travers plusieurs visites sur nos sites web. Un cookie est un fragment d'informations que votre navigateur stocke et nous renvoie ultérieurement – par exemple lors d'une visite ultérieure. Vous trouverez de plus amples informations sur notre utilisation des cookies sur notre site web dans notre politique en matière de cookies : <https://www.collectandgo.be/colruyt/fr/cookie-policy>. La politique en matière de cookies des apps est disponible à tout moment dans l'app.

3. Pourquoi et sur quelle base traitons-nous vos données personnelles ?

Exécution d'un engagement

En tant que client, vous vous connectez au moyen de votre compte Xtra. Sans ces données,

nous ne pouvons pas enregistrer votre réservation et la transmettre à un livreur des environs. Dans le cadre de notre prestation de services, vous recevrez également des e-mails et des SMS nécessaires à l'exécution de notre service (confirmation de la réservation, réservation de montants et demandes de paiement, notifications de l'arrivée du livreur, etc.).

Nous avons besoin de vos données en tant que livreur afin de pouvoir établir votre fiche fiscale dans le cadre de l'économie collaborative et de vous fournir les données exactes relatives à la livraison à domicile.

Intérêt légitime

Que vous soyez client ou livreur, nous pouvons vous envoyer un e-mail afin de vous demander un feed-back, dans le but d'améliorer sans cesse notre prestation de services.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel ?

Collaborateurs de Collect&Go

Les collaborateurs de Collect&Go ont accès aux données des clients et des livreurs. Ils ont accès aux données du client afin de pouvoir désigner un livreur pour la réservation. Ils ont besoin d'avoir accès aux données des livreurs afin de pouvoir établir la fiche fiscale et de pouvoir les rémunérer pour les services fournis.

Clients

Les clients n'ont pas accès aux données des livreurs, ils ne voient que leurs propres données.

Lorsque le client informe Collect&Go des dommages subis, Collect&Go peut, moyennant l'accord du Livreur, transmettre les coordonnées du Livreur au client.

Livreurs

Les livreurs voient les données des clients qui ont effectué une réservation.

Lorsqu'un collaborateur Collect&Go publie la mission de livraison d'un client dans l'app Collect&Go Drivers, les livreurs voient les données suivantes du client :

- La rue et la localité
- Le jour et l'heure de livraison
- Le point d'enlèvement où le livreur doit enlever les courses

Un livreur qui accepte une réservation reçoit un e-mail de confirmation. Ce n'est qu'au point d'enlèvement qu'il recevra les données supplémentaires pour pouvoir livrer la réservation :

- L'adresse complète
- Le numéro de téléphone du client afin de pouvoir le contacter rapidement en cas de problème à la livraison.

Les livreurs sont des utilisateurs particuliers sur la plateforme. Si nous ne trouvons aucun particulier pour livrer votre réservation, nous ferons appel à un de nos propres collaborateurs ou à des coursiers externes. Leur personnel aura dès lors accès aux données personnelles du client. Ils sont liés par la présente Déclaration de confidentialité et ne peuvent utiliser ces données à d'autres fins que celles décrites dans la présente Déclaration de confidentialité.

Partenaires et prestataires de services

Nous faisons également appel à des prestataires de services externes, par exemple pour développer notre application ou pour procéder au paiement en ligne. Ils ont accès à vos données personnelles mais ne peuvent rien faire d'autre avec ces données que ce qui est décrit dans la présente Déclaration de confidentialité.

Pour réserver le montant sur votre compte en tant que client, nous faisons appel à une partie externe : MultiSafePay. Elle est elle-même responsable du traitement des données et utilisera vos données pour ses propres services. Sa Déclaration de confidentialité est disponible ici : <https://www.multisafepay.com/privacy-cookies>.

D'autres prestataires de services ont également parfois besoin d'accéder à vos données personnelles. Ce qui est le cas entre autres des cabinets d'avocats, des agences de recouvrement, des huissiers de justice, des compagnies d'assurances ou des institutions financières.

Autorités compétentes

Nous transmettons systématiquement les fiches fiscales et les rapports obligatoires à l'autorité compétente étant donné que nous sommes légalement tenus de le faire.

Par ailleurs, nous devons transmettre vos données à caractère personnel aux autorités compétentes lorsque leur demande est légitime. Nous contrôlerons et examinerons toute demande en ce sens avant de transmettre effectivement vos données aux autorités compétentes.

Quoi qu'il en soit, Collect&Go ne vendra à aucun moment vos données.

5. Où conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Collect&Go conserve vos données en Europe.

Certains prestataires de services sont situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et ont également accès à vos données personnelles. Nous avons conclu les contrats

nécessaires avec eux et pris les mesures supplémentaires nécessaires afin que vos données soient protégées de la même manière qu'au sein de l'EEE.

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Si vous êtes client, vous vous connectez par le biais de votre compte Xtra et nous suivons le cycle de suppression de Xtra. Les informations à ce sujet figurent dans la [Déclaration de confidentialité de Xtra](#).

Le token unique que nous générons pour réserver le montant sur votre compte bancaire est supprimé après le transfert de l'intégralité du montant.

Si vous êtes livreur, nous devons conserver vos données suffisamment longtemps parce que nous ne pouvons établir les fiches fiscales qu'au printemps prochain. Nous dépendons à cet égard du fonctionnement des autorités. Nous devons également conserver les fiches fiscales 10 ans après leur établissement. Nous ne pouvons les supprimer qu'à l'issue de cette période. Nous ne pouvons donc pas supprimer vos données de livreur plus tôt.

Nous vous supprimons toutefois de la plateforme des livreurs et veillons à ce que vous ne receviez plus aucune communication de notre part. Si vous êtes présent sur la plateforme des livreurs mais n'avez livré aucune réservation, nous ne devons pas établir de fiche fiscale et nous pouvons supprimer vos données immédiatement si vous en faites la demande.

En cas de problèmes lors de la livraison à domicile, le livreur peut contacter le client par le biais de son numéro de téléphone. Il est possible que le livreur enregistre le numéro de téléphone du client sur son appareil. À cet égard, nous ne pouvons pas vous garantir que vos données seront supprimées de tous les appareils si vous en faites la demande.

7. Comment sécurisons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données à caractère personnel dans des centres de données bien sécurisés et contrôlés. Lorsque nous collaborons avec d'autres parties, nous exigeons d'elles le même niveau de sécurité. Malgré tous nos efforts, nous ne pouvons toutefois jamais garantir totalement la sécurité et la protection de vos données personnelles.

8. Quels sont vos droits en tant qu'utilisateur ?

Collect&Go accorde beaucoup d'importance à la protection de vos données personnelles. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-après. Vous pouvez nous contacter par le biais des données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité.

Vous pouvez faire supprimer à tout moment vos données de Collect&Go. Dans ce cas, il est mis un terme à la prestation de services et à l'ensemble des communications y afférentes. Le cas échéant, les fiches fiscales sont tout de même conservées, voir point 6.

Vous pouvez demander un aperçu des données personnelles que nous conservons à votre sujet. Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer les données qui ne sont plus pertinentes.

Vous pouvez faire transférer vos coordonnées à un tiers.

Vous pouvez nous demander de limiter l'utilisation de vos données personnelles ou vous opposer à leur utilisation.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous avez encore des questions ou souhaitez de plus amples informations concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Dans ce cas, contactez notre service clientèle. Vous pouvez procéder de 3 manières :

- Envoyez un courrier à : Colruyt Food Retail SA, Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoyez un e-mail à : info@collectandgo.be
- Appelez-nous au +32(0)2 363 50 05.

Vous avez une réclamation à formuler concernant le traitement de vos données à caractère personnel ?

Vous avez une réclamation à formuler concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO) à l'adresse privacy@colruytgroup.com ou au numéro +32(0)2 363 54 00.

S'il ne peut vous apporter une aide suffisante, vous pouvez toujours contacter les autorités compétentes :

- L'Autorité de protection des données en Belgique,
rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, en cas de questions ou de plaintes.

10. Modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Nous développons et faisons évoluer en permanence nos services afin de pouvoir continuer à vous proposer la meilleure offre possible à tout moment. C'est pourquoi nous adapterons régulièrement la présente Déclaration de confidentialité afin qu'elle expose toujours correctement la manière dont nous traitons vos données personnelles. Bien que nous mettions tout en œuvre pour vous avertir en cas de modifications, nous vous recommandons tout de même de consulter régulièrement la présente Déclaration de confidentialité. Il est en effet de votre responsabilité de vous tenir au courant des adaptations.

La présente Déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 07/03/2025.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ COLLECT&GO DRIVERS AVEC SHOPOPOP

La présente Déclaration de confidentialité complète la Déclaration de confidentialité Collect&Go Drivers qui précède.

La présente Déclaration de confidentialité s'applique uniquement aux clients dont la réservation sera livrée avec Shopopop et aux livreurs qui livrent des réservations par le biais de Shopopop.

Dans ces régions, Collect&Go Drivers fonctionne de la même manière que celle décrite dans la Déclaration de confidentialité qui précède. Toutefois, Collect&Go fera appel à la société externe Shopopop pour la recherche de livreurs. La société cherchera un livreur particulier sur sa propre plateforme. Dans ce cadre, Shopopop aura accès aux coordonnées et aux numéros de téléphone des Clients.

Dans un premier temps, les livreurs de Shopopop ne verront que la rue, le code postal, la localité et le numéro de réservation du client. Ce n'est que lorsqu'un livreur indiquera vouloir livrer vos courses qu'il verra votre numéro de maison et votre numéro de téléphone. Collect&Go ne voit pas les données des livreurs, qui sont tenus par la Déclaration de confidentialité de Shopopop.

Shopopop et ses livreurs sont liés par la présente Déclaration de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données de client qu'à des fins d'exécution du service. Ils ne peuvent utiliser vos données à d'autres fins.

Colruyt Group accorde beaucoup d'importance à la protection de vos données personnelles. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-après. Vous pouvez nous contacter par le biais des données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité. Vous pouvez faire supprimer à tout moment vos données de Collect&Go. Dans ce cas, il est mis un terme à la prestation de services et à l'ensemble des communications y afférentes en tant que client. Vous pouvez demander un aperçu des données personnelles que nous conservons à votre sujet. Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer les données qui ne sont plus pertinentes. Vous pouvez faire transférer vos coordonnées à un tiers. Vous pouvez nous demander de limiter l'utilisation de vos données personnelles ou vous opposer à leur utilisation.

Les livreurs peuvent exercer leurs droits en contactant Shopopop.

Vous avez encore des questions ou souhaitez de plus amples informations concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer –

DPO). Vous pouvez procéder de 3 manières :

- Envoyez un courrier à la SA Colruyt Food Retail, Collect&Go, Edingensesteenweg 196, B-1500 Hal
- Envoyez un e-mail à privacy@colruytgroup.com
- Appelez-nous au +32 (0)2 363 51 03.

La présente Déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 07/03/2025.