

# Politique de confidentialité

<b>Politique de confidentialité</b> .....	1
<b>À propos de la présente politique de confidentialité</b> .....	1
<b>Quelles données personnelles recueillons-nous?</b> .....	2
<b>Quand recueillons-nous vos données personnelles?</b> .....	3
<b>Quelle utilisation faisons-nous de vos données personnelles, et sur quelle base juridique?</b> .....	3
<b>À qui divulguons-nous vos données personnelles?</b> .....	6
<b>Vos droits</b> .....	10
<b>Modification de vos préférences</b> .....	11
<b>Sécurité et conservation de vos données personnelles</b> .....	12
<b>L'IA dans nos systèmes</b> .....	13
<b>Modification de la présente Politique de confidentialité</b> .....	13

## À propos de la présente politique de confidentialité

Nous savons que vous tenez à savoir ce que nous faisons de vos données. La présente Politique de confidentialité décrit le pourquoi et le comment de la collecte, du stockage, du traitement et de la diffusion de vos données à caractère personnel. Nous resterons toujours transparents quant à l'usage fait de vos données personnelles.

La présente Politique énonce par ailleurs vos droits concernant les données personnelles que vous nous communiquez. Pour toute question portant sur la présente Politique de confidentialité ou sur vos droits, veuillez contacter:

### Adresse:

IKEA Belgium S.A.  
À l'attention de Privacy Department  
Service Office  
Weiveldlaan 19  
1930 Zaventem

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19  
B-1930 Zaventem  
[www.ikea.be](http://www.ikea.be)  
BE 0425 258 688

**E-mail:** [privacy.belgium@ikea.com](mailto:privacy.belgium@ikea.com)

Notre raison sociale est "IKEA Belgium S.A." (numéro d'entreprise: 0425.258.688) ("IKEA"), et notre siège social est à l'adresse Weiveldlaan 19, 1930 Zaventem. Sauf indication contraire, IKEA est le "responsable du traitement" de toutes les données personnelles vous concernant qu'il est susceptible de détenir et de traiter.

## **Quelles données personnelles recueillons-nous?**

Les données personnelles que nous recueillons directement auprès de vous sont notamment les suivantes: nom et prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance, adresse, numéro de carte IKEA FAMILY, historique d'achats, données de paiement (carte de crédit, carte de débit ou autre), et toute information que vous nous communiquez lorsque vous contactez notre service clientèle, lorsque vous réagissez sur les réseaux sociaux (par exemple en "taguant" un message sur Facebook) ou quand vous devenez membre IKEA FAMILY.

Si vous visitez notre site Internet ou si vous y achetez quelque chose à l'aide d'un appareil mobile, nous sommes susceptibles de recueillir les données suivantes: adresse IP ou tout autre identifiant, type et version du navigateur, réglages de fuseau horaire, types et versions des plug-ins du navigateur, système d'exploitation et plate-forme, et autres données relatives à l'appareil mobile.

Si vous faites usage d'un appareil mobile dans un magasin IKEA ou dans ses environs immédiats, ou si vous accédez à la connexion WiFi gratuite du magasin, nous sommes également susceptibles de recueillir votre adresse MAC et vos données de localisation.\* Si vous ne souhaitez pas un tel suivi de votre appareil ou une telle exploitation de vos données, il vous suffit de couper la fonctionnalité WiFi de l'appareil (dans les Paramètres).

Si la loi nous y autorise, nous sommes par ailleurs susceptibles de recueillir auprès de tierces parties des données personnelles se trouvant dans le domaine public.

\* Nous exploitons cette information de manière anonyme, et n'en faisons pas usage pour identifier un utilisateur en particulier. Nous n'avons pas les moyens de faire le lien entre ces données et d'autres données vous

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19  
B-1930 Zaventem  
[www.ikea.be](http://www.ikea.be)  
BE 0425 258 688

concernant qui seraient en notre possession, étant entendu que la collecte de ces données doit permettre de procéder à des analyses ainsi qu'à bien cerner les flux de visiteurs de nos magasins, de manière à maximiser la conception desdits magasins.

## **Quand recueillons-nous vos données personnelles?**

- Quand vous nous achetez des produits et services en magasin, en ligne ou par téléphone.
- Quand vous visitez notre site Internet ou utilisez l'une de nos applis pour mobile. Notre site Internet utilise des "cookies". Pour en savoir plus sur l'usage que nous en faisons ainsi que sur les moyens dont vous disposez pour gérer ces cookies, veuillez vous reporter à notre Politique relative aux cookies.
- Quand vous vous connectez à la WiFi dans nos magasins ou si la fonctionnalité WiFi de votre appareil mobile est activée.
- Quand vous devenez membre de notre programme de fidélisation IKEA FAMILY.
- Quand vous nous contactez ou quand nous vous proposons de prendre part à des enquêtes, concours ou promotions.
- Quand vous vous adressez à notre service clientèle en magasin, en ligne ou par téléphone.
- Lorsque vous réagissez sur les réseaux sociaux (en parlant de nous, en nous "taguant" ou en vous mettant directement en rapport avec nous).

## **Quelle utilisation faisons-nous de vos données personnelles, et sur quelle base juridique?**

### **Pour vous donner accès à nos produits et services**

Nous exploitons vos données personnelles de manière à vous fournir l'information, les produits et les services que vous nous demandez/achetez (exécution de divers processus, tâches et commandes sur notre site Internet ou au sein de nos applis, acceptation des paiements en ligne (le cas échéant) et livraison des produits/exécution des services commandés), mais aussi pour communiquer avec vous concernant ces produits et services, et pour répondre à vos questions et commentaires;

Nous sommes également susceptibles d'exploiter vos données personnelles pour mesurer la satisfaction de nos clients ainsi que dans le cadre du service

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

[www.ikea.be](http://www.ikea.be)

BE 0425 258 688

à la clientèle (y compris résolution d'éventuels problèmes suite à vos achats ou en réponse à une demande de services, ou encore pour répondre à des questions posées sur les réseaux sociaux);

D'un point de vue juridique, la collecte et le traitement de vos données personnelles dans le cadre de vos commandes de produits et services reposent sur nos dispositions contractuelles. Dans certains cas, la base juridique sera nos intérêts légitimes en tant que société commerciale (par exemple mesure de la satisfaction clients ou résolution de problèmes auxquels sont confrontés nos clients). Dans ce cas, nous veillons à ce que ces intérêts légitimes n'empiètent pas sur vos droits.

### **À des fins administratives et internes**

Nous sommes susceptibles d'exploiter vos données personnelles à des fins internes, notamment l'amélioration de notre site, de nos services et de nos produits ou l'identification des tendances en matière d'utilisation du site. Nous pouvons également exploiter vos données pour suivre l'utilisation de notre site Internet et veiller à le présenter avec le plus d'efficacité et de pertinence possible compte tenu de vos goûts et besoins ainsi que des caractéristiques et de la configuration de votre appareil (langue et situation géographique du magasin par exemple);

Il est de notre intérêt légitime, en tant que société commerciale, d'exploiter ainsi vos données personnelles. Par exemple, nous devons veiller à ce que notre site Internet soit accueillant pour nos clients et qu'il fonctionne correctement, et que nos produits et services soient de qualité optimale. Nous voulons par ailleurs faciliter vos interactions avec nous. Dans ce cas, nous veillons à ce que ces intérêts légitimes n'empiètent pas sur vos droits.

### **Pour des raisons de sécurité et pour des raisons juridiques**

Nous exploitons vos données personnelles pour:

- veiller à l'exactitude des données personnelles et financières que vous nous fournissez;
- éviter les fraudes et prévenir toute autre activité illicite;
- protéger nos droits ou nos biens (ou ceux de tiers); et
- nous acquitter de nos obligations en matière juridique et de conformité.

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

[www.ikea.be](http://www.ikea.be)

BE 0425 258 688

Dans certains cas, l'exploitation de vos données personnelles s'impose compte tenu d'une obligation juridique (par exemple face aux exigences légitimes des autorités judiciaires). Dans d'autres cas (comme la détection des fraudes), ce sont nos intérêts légitimes en tant que société commerciale qui fondent l'exploitation de vos données personnelles. Dans ce cas, nous veillons à ce que ces intérêts légitimes n'empiètent pas sur vos droits.

### **Dans le cadre de votre adhésion IKEA FAMILY**

Nous exploitons vos données personnelles de manière à personnaliser vos rapports avec IKEA:

- si vous nous y avez autorisés, nous vous adressons des contenus de type marketing par SMS, par la poste et par e-mail;
- nous traitons vos coordonnées d'inscription, l'activité de votre compte et votre historique d'achats de manière à analyser vos modes de shopping et vos préférences du point de vue des produits. Il peut s'agir d'une information produits que vous aurez visualisée, de votre historique de transactions, ou encore de produits que vous avez placés dans votre caddie en ligne. Nous sommes ainsi en mesure de vous faire bénéficier d'une expérience de navigation adaptée à vos goûts et besoins;
- dans certains cas, nous adressons des offres spécifiques à nos membres compte tenu des montants de leurs achats ou à certaines occasions;
- nous mesurons l'efficacité de nos campagnes de marketing/publicité;
- dans le cadre de la segmentation de notre base de données IKEA FAMILY, nous procédons à un profilage limité (marketing personnalisé) sur la base de l'information que vous nous avez communiquée, afin de déterminer quelles offres seraient susceptibles de vous intéresser.

Si vous nous y avez autorisés lors de votre adhésion (vous pouvez toujours changer d'avis), nous vous adressons des messages de marketing par SMS, par la poste et par e-mail.

Dans d'autres circonstances (mesure de l'efficacité de nos activités marketing par exemple), ce sont nos intérêts légitimes en tant que société commerciale qui fondent notre démarche de communication cordiale et efficace avec nos membres IKEA FAMILY. Dans ce cas, nous veillons à ce que ces intérêts légitimes n'empiètent pas sur vos droits.

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19  
B-1930 Zaventem  
[www.ikea.be](http://www.ikea.be)  
BE 0425 258 688

## **Pour personnaliser votre expérience de shopping et améliorer nos activités**

Nous exploitons vos données personnelles pour:

- vous permettre de créer, sur notre site Internet, un profil sur la base duquel vous pouvez acheter en ligne des produits et services IKEA sans devoir saisir vos coordonnées à chaque nouvelle commande;
- vous adresser des contenus de type marketing par SMS et par e-mail;
- analyser vos modes de shopping et vos préférences du point de vue des produits. Il peut s'agir d'une information produits que vous aurez visualisée, de votre historique de transactions, ou encore de produits que vous avez placés dans votre caddie en ligne. Nous sommes ainsi en mesure de vous faire bénéficier d'une expérience en ligne adaptée à vos goûts et besoins.

Il est de notre intérêt légitime, en tant que société commerciale, d'exploiter ainsi vos données, à des fins d'amélioration de votre expérience de shopping. Nous pouvons ainsi vous aider à localiser les produits et services que vous recherchez, vous évitant d'avoir à parcourir des pages et des pages sans intérêt pour vous.

Nous vous adressons des contenus marketing par SMS et par e-mail si vous nous y avez autorisés lors de votre adhésion (vous pouvez toujours changer d'avis).

Pour en savoir plus sur l'usage que nous faisons des cookies, veuillez vous reporter à notre [Politiques relative aux cookies](#).

## **À qui divulguons-nous vos données personnelles?**

Nous ne vendons en aucun cas vos données personnelles à des tierces parties. Toutefois, pour vous faire bénéficier de nos services, nous communiquons vos données personnelles à nos prestataires de services ainsi qu'aux sociétés de notre groupe, comme indiqué ci-dessous. Quand nous divulguons vos données personnelles, nous mettons en place des mesures de sécurité qui contraignent ces organisations à sécuriser vos données et qui leur interdisent d'en faire usage dans le cadre de leurs propres activités de marketing.

## **Prestataires de services**

### **Pour tiers annonceurs y compris réseaux sociaux**

Si consentement est donné, pour afficher pertinent et personnalisé publicité à vous sur tiers sites web et réseaux sociaux , nous transmettons votre adresse e-mail sous forme hachée, c'est-à-dire pseudonymisée, à nos partenaires Google et META. Si vous êtes connecté à ces entreprises et ont consenti à publicité personnalisée , vous verrez des publicités personnalisées sur des web tiers et sur les réseaux sociaux si votre adresse e-mail hachée correspond à la leur.

Nous également transmettons votre haché adresse e-mail (pseudonymisée) à nos partenaires Google et META afin qu' ils puissent créer des groupes de clients similaires (« look-alikes ») et afficher des publicités pertinentes à ces groupes sur les réseaux sociaux . Après chaque processus de correspondance , les adresses e-mail hachées sont supprimées par les destinataires de données .

Si cela implique le transfert de données vers les États-Unis, cela est basé sur l' Article 45 Paragraphe 1, Article 45 Paragraphe 3 Phrase 1 de l' RGPD et le Cadre de protection des données UE-États-Unis . Vous pouvez vous désabonner de ces formes de publicité sur les sites web tiers et les réseaux sociaux à tout moment dans votre profil client IKEA Family, sous Paramètres, en cliquant sur le bouton « Modifier ».

### **Pour traiter les commandes de produits et services**

Nous collaborons avec divers prestataires de services. Quand vous nous achetez des produits et services, ces organisations assurent notamment les services de livraison, montage et installation des produits, enlèvement des déchets, traitement des paiements. Il est de notre intérêt légitime, en tant que société commerciale, de faire appel à ces prestataires de services, car nous n'avons pas nécessairement les moyens d'assurer nous-mêmes les services en question. Dans tous les cas, nous veillons à ce que le prestataire de services ne puisse faire usage de vos données personnelles que pour s'acquitter de ses obligations envers nous.

### **Prévention des agissements illicites et respect de la loi**

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

[www.ikea.be](http://www.ikea.be)

BE 0425 258 688

Nous communiquons à des tierces parties vos données financières, y compris toutes données de paiement (cartes de crédit, de débit ou autre), afin de garantir la sécurité de vos paiements et éviter toute exploitation frauduleuse de vos données. Ce partage de données nous permet de procéder à des analyses des fraudes garantissant l'exactitude et l'authenticité des données de paiement qui nous sont communiquées. Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à des organismes de crédit si vous désirez payer à crédit.

Dans d'autres cas de figure, la loi peut nous contraindre à divulguer vos données personnelles, par exemple si les pouvoirs publics ou judiciaires l'exigent dans le cadre de la prévention ou de la recherche d'activités illicites, ou face à des obligations légales.

### **Autres services professionnels**

Nous sommes susceptibles de divulguer vos données personnelles à un assureur si nous sommes d'avis que notre relation contractuelle avec lui l'exige.

Nous collaborons avec des tierces parties triées sur le volet, qui nous aident à vous faire bénéficier d'une bonne expérience client, par exemple notre hébergeur de bases de données clients, des agences de marketing et des partenaires publicitaires. Ces tierces parties nous aident à vous proposer des contenus pertinents sur notre site Internet, sur d'autres sites et canaux publicitaires, et via nos applis. À ces fins, nous avons recours à des cookies ainsi qu'à des pixels invisibles. Veuillez vous reporter à notre [Politiques relative aux cookies](#).

### **Applications IKEA**

En téléchargeant l'une des applications IKEA (IKEA, IKEA Store, IKEA Home smart, IKEA Better Living, IKEA Place), vous avez tous nos services à portée de main. Avec l'application IKEA, vous pouvez consulter tous nos produits, les enregistrer dans votre liste de courses IKEA, passer des commandes ou tout simplement trouver l'inspiration. Pour vous offrir ces fonctionnalités, nous avons parfois besoin d'informations et nous respectons une procédure spécifique. Lorsque vous utilisez l'application IKEA, nous recueillons des informations sur la façon dont vous l'utilisez et cela nous permet de l'améliorer. Ces données sont toujours anonymes et ne peuvent donc pas être rattachées à une personne en particulier. Dans l'application, vous

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

[www.ikea.be](http://www.ikea.be)

BE 0425 258 688



pouvez préciser si vous souhaitez partager vos données avec IKEA. Pour cela, il faut vous rendre dans votre compte, sous « Préférences de Data ». Nous recueillons les données que vous partagez avec nous, comme votre nom, votre adresse e-mail, votre adresse de livraison, votre numéro de téléphone et vos achats. Pour pouvoir optimiser l'application, nous examinons la façon dont elle est utilisée et à quel type d'appareil elle est associée. Lorsque vous utilisez l'application, nous vous demandons de nous donner accès à des informations spécifiques concernant votre appareil et votre localisation (pour déterminer les possibilités de livraison) ainsi qu'à votre appareil photo (pour que vous puissiez scanner des produits en magasin). Vous gérez ces autorisations depuis votre appareil, dans les paramètres de l'application. Si vous indiquez (dans les « Préférences de Data » de votre profil) que vous autorisez la personnalisation, vous remarquerez que le flux d'inspiration vous présentera de plus en plus de solutions et de produits intéressants pour vous. Plus nous connaissons vos préférences, plus nous pourrons vous proposer des recommandations adaptées. Vous devez pouvoir partager vos données en toute confiance. Considérez ce partage comme une relation donnant-donnant entre vous et IKEA. Plus vous précisez ce que vous souhaitez voir, plus nos contenus deviennent pertinents. Avec un compte IKEA, vous pouvez consulter vos favoris sur tous vos appareils et vous profitez d'un processus de paiement plus rapide et plus simple. Si vous nous autorisez également à vous contacter par e-mail, vous recevrez des offres et des actualités personnalisées. Si vous n'êtes plus intéressé par l'application, il vous suffit de supprimer votre compte. Toutes vos données seront alors supprimées, à l'exception des données que nous sommes tenus de conserver pour des raisons fiscales. En effectuant un achat via l'application IKEA, les détails de la transaction sont enregistrés pour le traitement du paiement. Nous sommes tenus par la législation fiscale de conserver les détails de chaque achat pendant sept ans. Si vous êtes membre IKEA Family, vous pouvez vous connecter dans l'application et votre compte IKEA Family personnel apparaîtra. Vous pouvez scanner la carte IKEA Family se trouvant sur votre appareil en magasin si vous voulez bénéficier des avantages IKEA Family. Avec l'application IKEA, vous avez toujours votre carte à portée de main et il est très simple de la scanner à la caisse. Vous pouvez aussi utiliser la carte IKEA Family pour vos achats en ligne. Dans ce cas, nous établissons un lien entre les détails de votre achat et votre profil IKEA Family.

## **Sociétés du Ingka Groupe**

Nous sommes susceptibles de communiquer les données personnelles que nous recueillons à d'autres organisations du IKEA Group ayant en commun avec nous divers processus commerciaux et activités (par exemple IKEA IT AB ou IKEA of Sweden AB). Nous le faisons pour nous acquitter de nos obligations contractuelles envers vous, ou parce que qu'il y va de nos intérêts légitimes.

## **Transmission de vos données personnelles hors EEE**

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles hors Espace économique européen (EEE), par exemple vers les USA, dans les circonstances suivantes:

- vous avez commandé un service assuré par l'une des sociétés de notre groupe, sise hors EEE; ou
- nous travaillons avec un fournisseur qui traite des données personnelles en dehors de l'EEE.

Les pays concernés n'assurent pas nécessairement un niveau de protection des données comparable à celui en place dans l'EEE, ce qui veut dire que vos données personnelles pourraient ne pas bénéficier d'un niveau de sécurité équivalent. Toutefois, dans de tels cas, nous veillons à ce que toute transmission de vos données personnelles vers des pays hors EEE bénéficie de mesures de sécurité adaptées, correspondant à celles qui seraient prises en cas de traitement dans l'EEE en vertu des dispositions de la présente Politique de confidentialité.

## **Vos droits**

Vous jouissez d'un certain nombre de droits concernant vos données personnelles et leur traitement. Vous avez droit:

- à un traitement équitable, licite et transparent de vos données;
- d'être informé de l'usage qui est fait de vos données personnelles, par le biais de la présente Politique de confidentialité, par exemple;
- de consulter vos données personnelles en notre possession;
- d'exiger que nous corrigions toute erreur figurant dans vos données personnelles;

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

[www.ikea.be](http://www.ikea.be)

BE 0425 258 688

- d'exiger que nous effacions certaines données relatives à des circonstances particulières et dont nous n'avons aucune raison de poursuivre le traitement;
- de demander que nous vous communiquions vos données personnelles ou que nous les communiquions à un autre prestataire de services sous un format simple et structuré;
- de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct;
- de vous opposer à une prise de décision automatisée aux effets juridiques vous concernant ou lourdes de conséquences pour vous;
- de vous opposer, dans d'autres circonstances, à la poursuite du traitement de vos données personnelles;
- de nous demander de limiter ou d'interrompre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances.

N'hésitez pas à poser à notre service clientèle ou, le cas échéant (par écrit), à notre responsable de la protection des données, toute question relative à vos données personnelles en notre possession, au traitement de ces données ou à la présente Politique de confidentialité.

IKEA Belgium S.A.  
À l'attention de Privacy Department  
Service Office  
Weiveldlaan 19  
1930 Zaventem

Si l'usage que nous faisons de vos données ou la manière dont nous répondons à vos questions relatives à la confidentialité ne vous conviennent pas, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la Commission de la protection de la vie privée

Pour la Belgique : rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles

– [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be).

Pour le Luxembourg : Avenue du Rock'n'Roll 1, L-4361 Esch-sur-Alzette

- [cnpd.public.lu](http://cnpd.public.lu)

## **Modification de vos préférences**

Si vous désirez cesser de faire l'objet de démarches marketing (produits, services ou autres), n'hésitez pas à modifier vos préférences ou à vous désabonner en nous contactant. Autre solution: si vous avez un profil sur le

**IKEA Belgium N.V. / S.A.**

Weiveldlaan 19

B-1930 Zaventem

[www.ikea.be](http://www.ikea.be)

BE 0425 258 688

site Internet IKEA, il suffit de vous connecter à votre compte et de vous désabonner. Vous pouvez aussi simplement cliquer sur le lien de désabonnement figurant sur les e-mails que nous vous adressons.

Nous tenons à veiller à l'exactitude des données clients en notre possession. Au cas où vos données personnelles seraient inexactes (vous pouvez avoir changé de nom, d'adresse par exemple), n'hésitez pas à nous le signaler pour nous permettre de les mettre à jour. Si vous avez créé un profil sur le site Internet IKEA, il suffit de vous connecter à votre compte et de corriger les données voulues.

## **Sécurité et conservation de vos données personnelles**

### **Sécurité de vos données personnelles**

Nous prenons très au sérieux la sécurité de vos données personnelles. Nous avons mis en place diverses stratégies, précautions, politiques et mesures de sécurisation de vos données, et nous les évaluons régulièrement. Nous protégeons vos données à l'aide de techniques de cryptage ainsi que de dispositifs tels que pare-feux et mots de passe. En d'autres termes, vos données sont sécurisées et ne sont accessibles qu'à ceux de nos collaborateurs qui en ont besoin dans le cadre de leur travail. Nous avons par ailleurs mis en place dans nos locaux des mesures de sécurité physiques strictes qui limitent l'accès à vos données personnelles.

### **Conservation de vos données personnelles**

D'une manière générale, nous ne conservons vos données personnelles que le temps nécessaire compte tenu des objectifs décrits dans le présent document. En d'autres termes, les périodes de conservation varient selon le type de données et les raisons pour lesquelles nous les avons recueillies.

Concernant ces périodes de conservation, nous avons mis en place des procédures qui font l'objet d'une évaluation permanente compte tenu des finalités et des bases juridiques du traitement de vos données personnelles.

## **L'IA dans nos systèmes**

Certains systèmes, notamment dans le cadre de l'assistance à la clientèle, utilisent la technologie de l'IA. Nous listons ci-dessous ceux qui sont les plus susceptibles de traiter également des données à caractère personnel.

### **Notre chatbot Charlie**

Notre chatbot utilise le LLM pour aider davantage ses utilisateurs sans interaction humaine. Il est toujours possible de demander derrière un collaborateur, qui vous aidera ensuite à répondre à toutes vos questions.

### **Raisons de nous contacter**

Nous analysons les différents contacts (téléphone, courriel, chat, etc.) avec l'assistance AI afin de déterminer les raisons pour lesquelles vous nous contactez le plus souvent, par quels canaux, etc. Cela nous permet de travailler plus efficacement et de procéder à des ajustements si nécessaire.

### **Analyse et acheminement des courriels**

Les courriels envoyés à notre adresse générale customersupport.be sont acheminés vers l'collaborateur le plus apte à vous aider, avec l'aide de l'IA. De cette manière, le bon collaborateur peut vous aider plus rapidement et nous gagnons du temps pour les deux parties.

Chaque décision ayant un impact sur vous en tant que client concernant les retours, les plaintes, les commandes, les récompenses, etc. est toujours prise par un collaborateur. La technologie de l'IA est utilisée comme soutien.

## **Modification de la présente Politique de confidentialité**

Nous sommes susceptibles de modifier à tout moment la présente Politique de confidentialité. Nous vous signalerons tout changement d'importance, mais n'hésitez pas à la consulter régulièrement de manière à en connaître la teneur la plus récente.

Dernière mise à jour: le **12/12/2025**.