

# Note d'information sur la protection des données pour les clients

## Sommaire

<b>I. Responsable du traitement</b> .....	<b>2</b>
<b>II. Traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de nos activités commerciales générales</b> .....	<b>2</b>
<b>a) Données et catégories de données concernées</b> .....	<b>2</b>
<b>b) Finalités du traitement et fondements juridiques</b> .....	<b>3</b>
<b>c) Informations complémentaires sur le marketing direct personnalisé</b> .....	<b>4</b>
[1] Données à caractère personnel .....	4
[2] Constitution de groupes cibles et affectation des profils .....	5
[3] Analyse .....	5
[4] Droit de retrait du consentement .....	5
<b>d) Durée de conservation</b> .....	<b>5</b>
<b>f) Informations complémentaires sur le portail de contrats et l'aperçu des commandes</b> .....	<b>6</b>
[1] Utilisation du portail de contrats .....	6
[2] Utilisation de notre aperçu des commandes .....	6
<b>g) Décision individuelle automatisée, y compris le profilage</b> .....	<b>7</b>
<b>III. Destinataires</b> .....	<b>7</b>
<b>a) Sous-traitants</b> .....	<b>7</b>
<b>b) Organismes publics</b> .....	<b>7</b>
<b>c) Autres destinataires</b> .....	<b>8</b>
<b>IV. Transfert vers des pays hors de l'UE/EEE</b> .....	<b>8</b>
<b>V. Vos droits</b> .....	<b>8</b>

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre groupe d'entreprises et à nos produits.

Avec la note d'information sur la protection des données fournie ci-après, Kloeckner Metals Belgium NV (également désignée par « Klöckner » ou « nous ») met à votre disposition un ensemble d'informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de nos activités commerciales générales, et notamment à des fins de prestation de service.

Les données à caractère personnel sont toutes les informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable (p. ex. vos prénom et nom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone ou votre adresse e-mail).

Nous souhaitons en particulier vous informer ci-après des données à caractère personnel qui seront traitées, des finalités de ces traitements et de vos droits en la matière.

## I. Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est

Kloeckner Metals Belgium NV  
Keizersstraat 50  
8530 Harelbeke  
Telefoon: +32 (0) 56 268 080  
E-mail: [info@kloeckner.com](mailto:info@kloeckner.com)

## II. Traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de nos activités commerciales générales

### a) Données et catégories de données concernées

Nous traitons des données à caractère personnel vous concernant dans le cadre de nos activités commerciales générales. Il peut notamment s'agir des données suivantes : civilité, prénom, nom, adresse e-mail professionnelle, date de naissance, raison sociale, adresse professionnelle, forme juridique de la société, adresse de facturation, adresse et informations de livraison, mode de paiement, informations relatives aux cartes de crédit (sous forme abrégée), numéro de téléphone professionnel, numéro fiscal, numéro de client Klöckner, informations relatives à des prix personnalisés (réductions et conditions consenties), contrats et commandes effectuées (y compris p. ex. le numéro de commande, l'unité de quantité appelée, la référence de l'article, l'unité de quantité souhaitée et la date), correspondance, bordereaux de livraison avec adresse et signature.

### Informations complémentaires pour les utilisateurs du magasin en ligne :

Dans notre magasin en ligne, nous traitons également les données concernant les utilisateurs associés à votre compte, notamment le nom, l'adresse e-mail et le mot de passe (chiffré), l'identifiant de votre compte ainsi que les données relatives à votre utilisation du magasin en ligne.

## **b) Finalités du traitement et fondements juridiques**

Nous traitons les données susmentionnées dans le cadre de nos activités commerciales générales, notamment afin d'exécuter nos obligations (pré)contractuelles, sur la base de l'article 6 (1) b) du RGPD (pour les données concernant les partenaires contractuels) ou de l'article 6 (1) f) du RGPD (pour les données concernant les interlocuteurs au sein des partenaires contractuels). Dans ce dernier cas, notre intérêt légitime réside dans la possibilité d'entretenir une correspondance avec nos partenaires contractuels. L'exécution de nos obligations (pré)contractuelles comprend l'élaboration et la soumission d'offres, le traitement de la commande, y compris la logistique et la signature à réception des marchandises, le traitement du paiement et la facturation, ainsi que le suivi de base de nos clients, p. ex. un support en cas de questions sur nos produits. Nous utilisons également vos coordonnées pour entretenir notre relation commerciale (p. ex., pour vous contacter dans le cadre d'actions liées à la satisfaction des clients, à la fidélisation des clients ou au suivi après-vente) sur la base de l'article 6 (1) f) du RGPD. Notre intérêt légitime est de suivre et améliorer la relation avec notre clientèle.

Nous collectons et traitons également des données sur la solvabilité de la personne/société concernée, y compris divers éléments permettant d'évaluer cette solvabilité, p. ex. des informations sur les liens de participation et les créances en souffrance ou sur l'exécution de mesures judiciaires. Le fondement juridique de ce traitement est l'article 6 (1) f) du RGPD. Notre intérêt légitime est de déterminer et de réduire les risques de défaillance de solvabilité.

À des fins de refinancement, nous procédons régulièrement à la vente de créances commerciales à une entité ad hoc dans le cadre d'un programme d'ABS (asset-backed securitization). Le refinancement de l'entité ad hoc s'effectue au moyen d'instruments de crédit, dont les créances commerciales constituent la garantie. Dans le cadre du programme d'ABS, nous pouvons transmettre, si nécessaire, vos données à caractère personnel à des destinataires externes (entité ad hoc Klöckner, prestataires de services, banques et leurs entités ad hoc). Cette procédure se fonde sur notre intérêt légitime au sens de l'article 6 (1) f) du RGPD, qui est la gestion des liquidités.

En vertu de l'article 6 (1) c) du RGPD, nous sommes tenus, sur la base des règlements européens de lutte contre le terrorisme 2580/2001 et 881/2002 et conformément aux réglementations internationales, de vérifier vos coordonnées (raison sociale et adresse de l'entreprise) afin de garantir que les fonds ou autres ressources économiques ne soient pas employés à l'avenir à des fins terroristes. Nous collectons les données directement auprès de vous ou les recueillons, le cas échéant, par l'intermédiaire d'autres systèmes Klöckner comme notre magasin en ligne.

Nous traitons également vos données à caractère personnel dans le but d'analyser le comportement général de nos clients. Ce traitement vise à comprendre les différences d'un client à l'autre, concernant p. ex. la fréquence et le canal de commande, les quantités commandées, les prix, etc., afin de vous apporter une réponse personnalisée. Il se fonde sur notre intérêt légitime au sens de l'article 6 (1) f) du RGPD, qui consiste à promouvoir les ventes en personnalisant la diffusion de nos offres et le suivi de notre clientèle.

Nous utilisons également les données collectées pour l'envoi de lettres d'information à

caractère général (recommandations de produits, informations sur Klöckner, promotions, sondages, etc.) sur la base de l'article 6 (1) f) du RGPD. Notre intérêt légitime est de promouvoir les ventes par la communication d'informations publicitaires.

Si vous nous avez donné votre consentement pour du marketing direct personnalisé, nous traitons vos données afin de pouvoir vous envoyer des lettres d'information adaptées à votre profil. Ces opérations reposent sur votre consentement en vertu de l'article 6 (1) a) du RGPD. Pour de plus amples informations, veuillez vous reporter à la section *IV c) Informations complémentaires sur le marketing direct personnalisé*.

Dans certains cas, nous utilisons également les échanges générés dans le cadre des commandes pour développer nos systèmes numériques, lesquels visent p. ex. à lire les demandes et à y répondre automatiquement grâce à des algorithmes. Ce type de développement (intelligence artificielle, apprentissage automatique) exige généralement un important volume de données connues (p. ex. des anciennes demandes de devis) pour « entraîner » le système. Cette démarche se fonde sur notre intérêt légitime au sens de l'article 6 (1) f) du RGPD, qui consiste à optimiser le système afin d'améliorer le suivi de notre clientèle.

#### Informations complémentaires pour les utilisateurs du magasin en ligne :

Si vous avez rempli un panier et que vous mettez fin à la procédure de commande en fermant la fenêtre de votre navigateur ou en sauvegardant temporairement votre panier sans passer commande, nous traitons les données de votre panier ainsi que votre numéro de téléphone ou votre adresse e-mail à des fins de marketing direct sur la base de l'article 6 (1) f) du RGPD, afin de pouvoir vous contacter par téléphone ou par e-mail et d'attirer votre attention sur les articles laissés dans le panier ou de vous demander si la commande a été interrompue pour des motifs techniques.

Nous traitons également les données d'utilisation afin d'identifier et de corriger les incidents en vertu de l'article 6 (1) f) du RGPD. Ce faisant, nous poursuivons l'intérêt de permettre une parfaite utilisation.

#### **c) Informations complémentaires sur le marketing direct personnalisé**

Afin de vous fournir des informations adaptées à vos centres d'intérêt, les données à caractère personnel mentionnées ci-dessous seront traitées pour constituer des groupes cibles et vous y affecter, sur la base de votre consentement en vertu de l'article 6 (1) a) du RGPD, selon les modalités suivantes :

##### [1] Données à caractère personnel

Civilité ; nom et prénom ; adresse e-mail ; âge ; situation familiale ; revenu ; profession ; raison sociale, adresse, numéro de client, détermination du secteur d'activité et classification de l'entreprise après analyse selon le point [3] ; fonction et département dans l'entreprise ; solvabilité, comportement de paiement et comportement de l'entreprise face à la concurrence ; date du premier contact avec Klöckner ; numéro de contact attribué ; langue ; comportement et historique d'achat (en ligne/hors ligne), interlocuteurs chez Klöckner, services activés et utilisés ;

comportement de communication et interaction dans le cadre des actions publicitaires, des demandes, des commandes et de l'utilisation des services, y compris les activités au sein du magasin en ligne, les clics effectués, les pages d'accès, pages source et pages de destination consultées, les adresses IP utilisées, le temps passé sur la page web et le taux de rebond, le nombre de visites, le statut de nouveau client ou de client régulier, le temps moyen de chargement et de visite ; activités et réactions sur les différents canaux marketing ; journaux de la messagerie instantanée et du service clients, historiques de communication, enregistrements et documentation des résultats des conversations téléphoniques et entretiens personnels ; résultats des enquêtes pour étude de marché ; données sur les chargés de clientèle et agences commerciales chez Klöckner.

#### [2] Constitution de groupes cibles et affectation des profils

Pour constituer des groupes cibles, nous commençons par définir, dans le cadre de chaque campagne d'e-mailing, différents ensembles de personnes auprès desquels nous allons communiquer sur les promotions, les événements et salons commerciaux, ainsi que les produits et services que nous proposons. Nous procédons ensuite à l'affectation des profils aux groupes cibles. Pour ce faire, nous réalisons une analyse individuelle des données à caractère personnel décrites au point [1] conformément à la procédure expliquée au point [3]. Sur la base de cette analyse, un traitement automatisé décide pour chaque campagne d'e-mailing à quel groupe vous êtes affecté et détermine les promotions, événements, salons commerciaux, produits et services susceptibles de vous intéresser.

#### [3] Analyse

Lors de l'analyse, nous créons pour vous et votre entreprise un profil qui étudie et évalue les données à caractère personnel décrites au point [1] au regard de votre comportement de client à ce jour et du comportement de votre entreprise. Il est alors possible d'en déduire des affinités pour certains produits, des moments d'achats et d'autres informations utiles relatives au comportement. En intégrant d'autres statistiques et valeurs empiriques, Klöckner tire des conclusions sur le comportement que vous êtes susceptible de présenter et estime votre affinité pour certaines promotions et certains événements, salons, produits et services.

#### [4] Droit de retrait du consentement

SI VOUS NOUS AVEZ DONNÉ VOTRE CONSENTEMENT, VOUS POUVEZ LE RETIRER À TOUT MOMENT, DANS SON INTÉGRALITÉ OU POUR CERTAINES FINALITÉS DU TRAITEMENT, AVEC EFFET PROSPECTIF, SANS QUE CELA N'AFPECTE LA LICÉITÉ DU TRAITEMENT EFFECTUÉ AUPARAVANT SUR LA BASE DE VOTRE CONSENTEMENT. Pour retirer votre consentement, vous pouvez p. ex. cliquer sur le lien de désabonnement figurant dans chaque lettre d'information ou définir les paramètres correspondants dans les préférences.

Si vous nous avez donné votre consentement, nous traitons également vos données à caractère personnel afin de démontrer ce consentement sur la base de l'article 6 (1) c) en relation avec l'article 5 (1) a) et (2) et l'article 7 (1) du RGPD.

#### **d) Durée de conservation**

Nous conservons vos données uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités du traitement (généralement, l'exécution du contrat et le traitement de la commande, y compris les obligations de garantie éventuelles) ou conformément aux obligations légales de conservation en vigueur. Sont notamment applicables des obligations liées au droit fiscal ou commercial prévoyant généralement une conservation pendant 6 à 10 ans. Nous conservons les données d'utilisation du magasin en ligne pendant 14 jours et les effaçons ensuite.

Si vous retirez votre consentement au traitement de données à caractère personnel, nous

effacerons les données personnelles vous concernant, à moins que nous ne soyons en droit d'en poursuivre le traitement en vertu d'un autre fondement juridique (notamment des obligations légales, telles que des délais de conservation). Nous effaçons vos données à caractère personnel que nous traitons pour démontrer votre consentement 3 ans après la fin de l'année au cours de laquelle vous avez retiré votre consentement ou au cours de laquelle celui-ci a expiré.

**e) Nécessité de votre participation à la collecte des données / conséquences en cas de refus**

Sauf indication contraire, la fourniture de données à caractère personnel est nécessaire à la relation commerciale. L'absence des données requises pourra conduire à la non-fourniture du service concerné ou nous mettre dans l'impossibilité de fournir nos services sous la même forme et avec les mêmes qualités.

**f) Informations complémentaires sur le portail de contrats et l'aperçu des commandes**

[1] Utilisation du portail de contrats

Catégories de données concernées :

Dans le cadre de l'utilisation de notre portail de contrats, nous traitons les données suivantes : numéro de client Klöckner, adresse e-mail professionnelle, nom d'utilisateur, mot de passe, informations concernant les contrats (p. ex. leur durée, leur nombre, le numéro de commande, l'interlocuteur responsable, l'unité de quantité, l'adresse de livraison, les références des articles, la date).

Finalités du traitement et fondement juridique :

Nous traitons ces données pour la gestion et la mise à disposition du portail de contrats sur la base de l'article 6 (1) b) du RGPD (pour les données concernant les partenaires contractuels) ou de l'article 6 (1) f) du RGPD (pour les données concernant les interlocuteurs au sein des partenaires contractuels).

Durée de conservation :

Nous effaçons vos données à caractère personnel du portail de contrats si vous le souhaitez ou après avoir honoré le contrat et après expiration des obligations de conservation relevant du droit fiscal et commercial.

Nécessité de votre participation à la collecte des données / conséquences en cas de refus :

La fourniture de ces données dans le cadre de l'utilisation du portail de contrats est nécessaire pour l'enregistrement et la gestion des différents éléments. À défaut, vous ne pourrez pas utiliser le portail de contrats.

[2] Utilisation de notre aperçu des commandes

Catégories de données concernées :

Dans le cadre de l'utilisation de notre aperçu des commandes, nous traitons les données suivantes : numéro de client Klöckner, adresse e-mail professionnelle, nom d'utilisateur, mot de passe, informations concernant vos commandes (p. ex. leur durée, leur nombre, le numéro

de commande, l'interlocuteur responsable, l'unité de quantité, l'adresse de livraison, les références des articles, la date).

Finalités du traitement et fondement juridique :

Nous traitons ces données pour la gestion et la mise à disposition de l'aperçu des commandes sur la base de l'article 6 (1) b) du RGPD (pour les données concernant les partenaires contractuels) ou de l'article 6 (1) f) du RGPD (pour les données concernant les interlocuteurs au sein des partenaires contractuels).

Durée de conservation :

Nous effaçons vos données à caractère personnel de l'aperçu des commandes si vous le souhaitez ou après l'exécution de la commande et l'expiration des obligations de conservation relevant du droit fiscal et commercial.

Nécessité de votre participation à la collecte des données / conséquences en cas de refus :

La fourniture de ces données dans le cadre de l'utilisation de l'aperçu des commandes est nécessaire pour la gestion et la mise à disposition du service. À défaut, vous ne pourrez pas utiliser l'aperçu des commandes.

**g) Décision individuelle automatisée, y compris le profilage**

L'utilisation de notre service ne donne lieu à aucune décision individuelle automatisée, y compris le profilage, au sens de l'article 22 du RGPD.

### **III. Destinataires**

**Destinataires internes :** chez Klöckner, seules les personnes qui en ont besoin pour l'exécution des finalités susmentionnées ont accès à vos données à caractère personnel, dans la mesure nécessaire.

**Destinataires externes :** nous transmettons vos données à caractère personnel à des destinataires externes uniquement si cela est nécessaire à la gestion ou au traitement de vos demandes et commandes, si la loi nous y autorise explicitement ou si nous avons recueilli votre consentement à cet effet.

Les destinataires externes peuvent inclure les entités suivantes :

**a) Sous-traitants**

Sociétés du groupe Klöckner ou prestataires externes auxquels nous faisons appel pour la prestation de services, p. ex. dans les domaines de l'infrastructure technique et de la maintenance ou pour la fourniture de contenus se rapportant aux contrats.

**b) Organismes publics**

Autorités et institutions d'État (p. ex. ministères publics, tribunaux ou autorités fiscales) auxquelles nous sommes tenus de transmettre des données à caractère personnel pour des

motifs légaux impératifs.

### **c) Autres destinataires**

Nous transmettons vos données à caractère personnel à d'autres destinataires uniquement si cela est nécessaire aux fins de l'exécution du contrat, si vous nous avez donné votre consentement ou si la loi nous y autorise explicitement. Il peut s'agir en particulier de sociétés de notre groupe, de prestataires de services de paiement, de services d'enquête sur la solvabilité, de banques, de sociétés de recouvrement ou d'entités ad hoc et prestataires de services (ABS).

## **IV. Transfert vers des pays hors de l'UE/EEE**

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre des processus décrits ci-dessus sont également transmises, le cas échéant, à des destinataires dont le siège ou le lieu de traitement de vos données à caractère personnel se situe en dehors du territoire de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. Lorsqu'il s'agit de pays ne faisant pas l'objet d'une décision d'adéquation de la part de la Commission européenne, nous nous assurons de la protection adéquate de vos données à caractère personnel auprès des destinataires concernés par la fourniture de garanties appropriées au sens du RGPD. Vous pouvez demander une copie de ces garanties à nos services (coordonnées à la section I).

## **V. Vos droits**

En qualité de personne concernée, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) vous donne les droits suivants, dans la mesure où les conditions légales correspondantes sont remplies :

**Accès** : vous avez le droit d'accéder aux données que nous traitons concernant votre personne.

**Rectification** : vous pouvez obtenir la rectification des données inexactes concernant votre personne. Vous pouvez également obtenir que les données incomplètes soient complétées.

**Effacement** : vous pouvez, dans certains cas, obtenir l'effacement de vos données à caractère personnel.

**Limitation du traitement** : vous pouvez, dans certains cas, obtenir que le traitement de vos données soit limité.

**Portabilité des données** : si vous nous avez fourni des données sur la base d'un contrat ou d'un consentement, vous pouvez demander à recevoir les données à caractère personnel vous concernant que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou à ce que nous les communiquions à un autre responsable du traitement.

**Retrait du consentement** : si vous nous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données, vous pouvez le retirer à tout moment avec effet prospectif. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement effectué auparavant.



## **Droit d'opposition**

**Droit d'opposition au cas par cas** : vous avez le droit, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel collectées sur la base de notre intérêt légitime au sens de l'article 6 (1) f) du RGPD.

Dans ce cas, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel pour ces finalités, à moins que nous ne puissions démontrer que le traitement repose sur des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, ou que le traitement ne serve à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

**Droit d'opposition au traitement de données à des fins de prospection** : vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection. Dans ce cas, vos données à caractère personnel ne seront plus traitées pour ces finalités.

**Exercice de vos droits** : pour exercer tous vos droits susmentionnés, veuillez vous adresser à votre chargé de clientèle ou prendre contact avec nous via les coordonnées indiquées ci-dessus à la section I. Lors de cette opération, assurez-vous que nous puissions vous identifier sans ambiguïté. Vous pouvez également vous adresser au délégué à la protection des données (coordonnées à la section II).

**Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle** : vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, en particulier dans l'État membre dans lequel se trouve votre résidence habituelle, votre lieu de travail ou le lieu où aurait été commise la violation, si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant est illicite.

Dernière mise à jour : Septembre 2022