

# Politique de confidentialité LUKOIL

## Belgique

*Version 0.1*

La dernière mise à jour de cette page a été effectuée le 24 avril 2018.

Nous savons que vous nous faites confiance. Nous pensons aussi qu'il nous incombe de protéger votre vie privée. Sur cette page, vous trouverez des informations sur les données que nous collectons lorsque vous souhaitez utiliser nos services ou lorsque vous consultez notre site Web, sur les raisons pour lesquelles nous collectons ces données et sur la façon dont nous améliorons ainsi votre expérience d'utilisateur. Vous pouvez ainsi savoir avec exactitude comment nous travaillons.

Cette politique de confidentialité est applicable aux services de LUKOIL Belgium (*ci-après LUKOIL*). Vous devez savoir que LUKOIL n'est pas responsable de la politique de confidentialité d'autres sites et sources. En utilisant le présent site Web, vous vous acceptez la politique de confidentialité.

LUKOIL respecte la vie privée de tous les utilisateurs de ses services et veille à traiter de manière confidentielle les informations à caractère personnel que vous nous fournissez.

Cette politique s'applique à nos clients actuels et antérieurs, à nos clients potentiels et aux personnes qui s'intéressent à nos produits ou services.

## Notre utilisation des données collectées

### Utilisation de nos services

Lorsque vous vous inscrivez à l'un de nos services, nous vous demandons parfois de nous fournir des données à caractère personnel. Ces données sont utilisées pour pouvoir utiliser le service. Les données sont stockées sur des serveurs sécurisés de LUKOIL ou sur les serveurs d'un tiers. Nous combinerons ces données avec d'autres données à caractère personnel.

### Quelles catégories de données à caractère personnel traitons-nous ?

### Informations personnelles générales

#### Personnes physiques

Le nom, le prénom, la langue, la date de naissance, l'adresse postale, l'adresse de livraison, le numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), l'adresse e-mail.

## Entreprises

Le nom de l'entreprise, l'adresse, le numéro de TVA.

La personne de contact : Le nom, le prénom, la langue, la date de naissance, l'adresse postale, l'adresse de livraison, le numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), l'adresse e-mail.

Dans la mesure du possible, nous enregistrons également la date à laquelle ces données à caractère personnel nous ont été communiquées ou à laquelle des modifications déterminées ont été apportées à ces données.

## **Informations sur vos intérêts ou préférences**

Les données à caractère personnel que nous conservons peuvent comprendre aussi d'autres informations telles que les préférences de produits et des informations sur votre entreprise et les intérêts que vous manifestez par votre participation à des actions, des concours, etc.

## **Informations relatives à vos achats**

Les données à caractère personnel peuvent aussi comprendre des informations transactionnelles relatives à vos achats, telles que les articles achetés, la date d'achat et éventuellement des observations ou des commentaires, des données de paiement.

Nous pouvons également enregistrer vos réponses ou vos commentaires concernant les produits que vous avez achetés et que vous nous faites parvenir dans le cadre d'enquêtes de satisfaction ou d'études de marché, ou les réclamations éventuelles que vous nous avez adressées.

## **Communication**

Lorsque vous nous envoyez des courriels ou d'autres messages, il est possible que nous conservions ces messages. Dans certains cas, nous vous demandons de nous fournir des données à caractère personnel qui sont pertinentes pour la situation en question. Cela nous permet de traiter vos questions et de répondre à vos demandes. Les données sont stockées sur des serveurs sécurisés de LUKOIL ou sur les serveurs d'un tiers. Nous combinerons ces données avec d'autres données à caractère personnel.

## **Cookies**

Nous collectons des données à des fins d'analyse, pour mieux connaître nos clients et pouvoir ainsi adapter nos services à leurs besoins.

Notre site Web utilise des « cookies » (petits fichiers de texte qui sont enregistrés sur votre ordinateur) afin d'aider le site Web à analyser le comportement des utilisateurs sur le site. Les informations générées par les cookies concernant votre utilisation du site Web peuvent être transférées dans des serveurs sécurisés de LUKOIL ou dans ceux d'un tiers. Nous utilisons ces informations pour suivre la façon dont vous utilisez le site Web, pour élaborer des rapports sur l'activité du site Web et pour offrir d'autres services liés à l'activité du site Web et à l'utilisation d'Internet.

Pour plus d'informations, nous nous référons à notre déclaration de cookie: [consulter le document](#)

## **Finalités**

Nous ne collectons et nous n'utilisons pas des données à des fins autres que les fins qui sont décrites dans la présente Politique de confidentialité.

### Données obtenues avec votre consentement

- Lorsque vous nous posez des questions via notre site Web ou via d'autres moyens de communication
- Pour pouvoir vous envoyer des informations complémentaires pour lesquelles vous nous avez contacté ou pour pouvoir traiter votre participation à nos actions commerciales ou à nos concours.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement (voir ci-dessous la section « Exercice de vos droits »).

### Données obtenues pour l'exécution de votre contrat

- Pour le suivi et le traitement de votre commande.
- Pour le suivi et le traitement des réclamations.
- Pour la gestion générale de la clientèle, y compris la gestion comptable, la gestion des litiges et des procédures judiciaires, le recouvrement ou le transfert de créances et la protection de nos droits en général.

Données obtenues pour la réalisation de nos activités de marketing sur la base de notre intérêt légitime. Dans ce cas, nous veillons toujours à maintenir un équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de votre vie privée.

- Pour vous informer sur nos produits et services, éventuellement sur la base de votre profil de marketing.

- Pour centraliser vos données, les combiner et les compléter avec les informations utiles provenant de tierces parties.
- Pour lutter contre la fraude et les abus éventuels.

### Données obtenues dans le but de respecter les obligations légales auxquelles nous sommes assujettis

- Nous sommes également assujettis à des obligations fiscales et comptables qui nous contraignent de conserver certaines données à caractère personnel et de les transmettre aux administrations fiscales et comptables.

## **Transfert des données à des tiers**

Vos données à caractère personnel peuvent être transmises à nos sous-traitants, lorsque nous faisons appel à ces sous-traitants pour effectuer certains services en notre nom (par exemple, les centres d'appels externes, les agences de publicité, les fournisseurs de services informatiques, les fournisseurs de services dans le nuage, etc.). Cela ne peut être effectué que conformément à nos instructions.

Si vos données à caractère personnel sont néanmoins transmises à des destinataires situés en dehors de l'Union européenne, elles seront protégées par des obligations contractuelles spécifiques et conformément aux prescriptions de la législation en matière de protection des données.

## **Pendant combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées ?**

Vos données à caractère personnel sont conservées pendant une période de 2 ans après la fin du contact ou la durée du contrat.

## **Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?**

Vos données à caractère personnel sont traitées de manière confidentielle. Nous nous efforçons d'adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de garantir la sécurité de vos données à caractère personnel.

## Quels sont vos droits ? Comment pouvez-vous les exercer ?

Conformément aux dispositions de la législation en matière de protection des données, vous disposez d'un droit d'accès aux données à caractère personnel vous concernant et d'un droit de rectification.

Vous disposez également d'un droit à l'oubli dans les cas prévus par la loi. En cas de litige concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel jusqu'à ce que le litige soit réglé. Enfin, vous jouissez du droit de portabilité de vos données à caractère personnel.

Vous pouvez à tout moment vous opposer, sans avoir à donner une quelconque raison, à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct, ainsi qu'à l'utilisation de profils de marketing sur la base de vos données à caractère personnel.

Vous avez également le droit de vous opposer au transfert de vos données à des tiers à ces mêmes fins de marketing.

Exercice de vos droits :

Pour exercer vos droits, vous devez nous transmettre une demande par écrit, accompagnée d'une pièce justificative de votre identité, à l'adresse suivante :

*LUKOIL Belgium  
Medialaan, 50 1800 Vilvorde, Belgique  
02/254.15.11*

Ou par e-mail à l'adresse de courrier électronique suivante :

[privacy@eu.lukoil.com](mailto:privacy@eu.lukoil.com)