

Sécurité et confidentialité

Achat sécurisé : Loi sur la vente à distance

Tous les produits proposés par Gomibo bénéficient d'un délai de réflexion de **31 jours**. Cela signifie que le produit peut être retourné sous 31 jours sans fournir de motif. En proposant ce service, Gomibo porte le délai de réflexion légal de 14 jours à 31 jours ! Vous pouvez lire toutes les conditions d'échange et d'annulation sur [cette page](#).

Vie privée et sécurité

Version : 3 novembre 2023

Nous accordons une grande importance à la protection de votre confidentialité et à la sécurité du traitement de vos données personnelles. Vous souhaitez bien sûr commander votre téléphone portable, votre tablette et vos accessoires sans vous soucier de la confidentialité et de la sécurité en ligne. C'est pourquoi nous souhaitons vous montrer comment nous traitons vos données personnelles, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Qui est responsable de vos données ?

Gomibo, qui fait partie de MobielWerkt BV, est responsable de toutes les données personnelles que vous nous confiez. Voici nos coordonnées :

Adresse professionnelle :	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Adresse postale :	Postbus 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Numéro d'enregistrement auprès de la Chambre de commerce des Pays-Bas (KvK) :	02093714
Numéro de TVA :	BE0541536350

Si vous avez des questions sur la confidentialité et la sécurité, vous pouvez toujours contacter l'équipe chargée de la confidentialité à ou le délégué à la protection des données (FG) à l'adresse suivante l'adresse privacy@gomibo.com. Le délégué à la protection des données (FG) de Gomibo est officiellement enregistré auprès de l'autorité néerlandaise chargée des données personnelles (AP).

Quelles données stockons-nous et pourquoi ?

Gomibo collecte des données personnelles de différentes manières. Les données collectées dépendent de vos actions sur notre site Web : par exemple, visitez-vous notre site sans rien acheter ou bien passez-vous commande ? De plus, l'article précis que vous commandez a également une influence à cet égard. Nous souhaitons vous expliquer quelles sont celles de vos données que nous traitons.

Détails de la commande

Nous devons bien sûr savoir qui vous êtes lorsque vous passez une commande chez nous. Ces informations nous permettent de vous aider de la meilleure façon possible. C'est pourquoi nous vous demandons votre sexe, votre date de naissance, vos initiales et votre nom de famille. Pour la livraison de votre commande, nous avons également besoin de votre adresse. Nous envoyons votre adresse ainsi que vos initiales, votre nom de famille, votre numéro de commande, votre numéro de téléphone et votre code de traçage et de suivi au transporteur du colis.

Nous vous enverrons des informations de mise à jour sur votre commande par email et parfois par SMS. Pour ce faire, nous avons besoin de votre adresse email et de votre numéro de téléphone. Nous vous enverrons également des factures et des informations sur les produits que vous avez achetés. Après avoir passé votre commande, nous vous demanderons parfois ce que vous pensez de nous, généralement par email et parfois par téléphone. Vos commentaires nous aident à nous améliorer sans cesse !

Paiement

Le paiement de votre commande se fait toujours dans un environnement de paiement sécurisé. L'association de votre paiement à votre commande se fait également dans un environnement sécurisé. Dans le cas d'un paiement par carte de crédit, nous envoyons vos données depuis notre environnement de paiement sécurisé directement aux processeurs de paiement.

Abonnements et forfaits mobiles*

Lorsque vous demandez un abonnement à Gomibo, nous avons besoin de votre identité pour vérifier qui vous êtes. Pour ce faire, nous avons besoin d'un document d'identité. Nous avons conclu des accords avec le gouvernement néerlandais pour traiter ces données personnelles, afin de pouvoir prévenir la fraude à l'identité et traquer plus rapidement les fraudeurs et les criminels.

Pour télécharger votre preuve d'identité, nous utilisons un logiciel spécial que nous avons développé chez Gomibo. Cela signifie que la photo de votre passeport, le numéro BSN et la zone de lecture automatique (MRZ) de la carte d'identité sont immédiatement masqués par le logiciel. Nous n'avons pas besoin de ces informations. Nous traitons en revanche vos nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, durée de validité de votre document, type de preuve d'identité et numéro de document.

Si vous achetez un abonnement chez nous en magasin, ou si vous n'utilisez pas notre "contrat sans souci", nous vous demanderons une copie de votre carte bancaire. Le numéro de la carte, le numéro IBAN et le nom du titulaire de la carte doivent être clairement visibles afin de vérifier que le compte bancaire vous appartient bien. Cela permet d'éviter que quelqu'un d'autre commande un contrat payé sur votre compte. Vous pouvez masquer certains détails, à condition que les informations nécessaires restent visibles.

Si vous demandez un contrat par l'intermédiaire de Gomibo, nous pouvons procéder à une évaluation des risques à l'appui de votre demande afin de lutter contre la fraude financière et la fraude à l'identité.

*Veuillez noter qu'il n'est pas encore possible d'acheter un contrat sur Gomibo.be.

Transférer votre numéro de téléphone

Vous avez choisi de transférer votre numéro de téléphone vers un autre opérateur ? Dans ce cas, nous avons besoin du nom de votre opérateur actuel, de votre numéro de téléphone et de votre type de connexion. Parfois, nous avons également besoin du numéro de votre carte SIM ou de votre numéro de client. Nous nous assurons ainsi que votre numéro de téléphone est transféré avec vous.

Test de revenu et de charge (ILT)

Si vous avez choisi une offre groupée d'appareils relevant de la législation sur le crédit, nous pouvons avoir besoin de vos coordonnées pour effectuer un test de revenu et de charge (ILT). De cette manière, nous sommes sûrs que vous avez choisi un contrat qui correspond à votre situation financière. L'examen des revenus et des charges (ILT) doit être effectué conformément à la législation applicable en matière de crédit. Pour ce faire, nous pouvons être amenés à traiter la composition de votre famille, votre revenu mensuel net et vos frais de logement. Vous ne devez en aucun cas nous envoyer votre bulletin de salaire ou d'autres justificatifs à cette fin !

Details de vos produits

Lorsque vous achetez un produit chez nous, nous enregistrons son numéro IMEI et son numéro EAN. Le numéro IMEI est un code unique qui est associé à votre produit. Le numéro EAN est un numéro qui est associé au type de produit que vous avez acheté chez nous. De cette façon, nous sommes sûrs que vous recevez effectivement le produit que vous avez commandé chez nous.

Dans le cas d'un abonnement, nous enregistrons le numéro de votre carte SIM. Nous sommes ainsi certains que vous recevrez la bonne carte SIM et que le bon contrat sera placé sur la bonne carte SIM. Ainsi, nous pouvons toujours fournir le bon service, par exemple si vous avez demandé à transférer votre numéro.

Commandes avec d'autres services

Avez-vous choisi de passer une commande auprès de Gomibo avec des services spécifiques, tels qu'une assurance ou un abonnement à un service de streaming ? Dans ce cas, selon le fournisseur de services, nous pourrions avoir besoin de données supplémentaires, telles qu'un numéro IBAN ou une carte de débit direct acceptée pour prélever la prime sur votre compte bancaire, ou pour facturer les frais d'abonnement périodiques par l'opérateur de services.

Collecte des commandes dans notre magasin

Vous souhaitez retirer une commande dans notre magasin ? Dans ce cas, nous vous poserons toujours quelques questions de vérification. Pour pouvoir retirer votre colis en magasin, nous avons toujours besoin d'une copie de votre pièce d'identité, afin de confirmer votre identité. Pour réaliser cette copie, nous utilisons le logiciel créé par Gomibo. Ce logiciel masque automatiquement la ou les photos, le numéro BSN et la zone de lecture automatique (MRZ) qui figurent sur votre preuve d'identité. Nous n'avons pas besoin de ces informations. Les autres informations figurant sur votre document sont nécessaires pour confirmer que nous vous avons remis le bon paquet.

Communication

Nous tenons à vous informer par courrier, par e-mail, par téléphone ou par SMS lorsque vous passez une commande chez nous. Parfois, nous vous enverrons des messages concernant des trucs et astuces, des mises à jour de sécurité, des demandes d'avis, des bons personnalisés, des offres de réduction, des informations sur la fin de votre abonnement ou d'autres informations pertinentes concernant votre commande ou vos intérêts personnels. Vous pouvez également utiliser notre site web ou notre appli pour lancer un contrôle de renouvellement de contrat. Pour ce faire, nous vous demanderons votre numéro de téléphone mobile, votre code postal, votre numéro de maison, votre e-mail, votre date de naissance et votre type d'abonnement. De cette manière, nous pouvons vous tenir informé par des messages de service du moment où vous pouvez renouveler votre contrat ou en demander un nouveau. En tant que client, vous recevrez automatiquement toutes les communications de Gomibo, à l'exception de notre lettre d'information. Vous ne recevrez notre lettre d'information que si vous avez donné votre consentement explicite. Vous pouvez facilement gérer vos préférences en matière de communication via [votre compte Gomibo](#).

Nous utilisons les préférences de communication suivantes :

Mises à jour des commandes (toujours activées)

Vous recevrez des informations sur votre commande, votre compte client, votre rendez-vous en magasin, votre paiement et vos factures.

Messages de service

Vous recevrez occasionnellement des informations sur vos commandes précédentes, comme des conseils d'utilisation, des mises à jour, des notifications et des informations sur les renouvellements.

Réductions, offres, conseils et inspiration personnalisés

Vous ne recevrez que des informations spécifiquement liées à votre commande précédente et à vos préférences, telles que des remises personnalisées, des cadeaux et des offres personnalisées.

Demandes d'avis

Vous recevrez une invitation à donner votre avis sur des produits ou à partager votre expérience de notre service après avoir passé une commande ou pris contact avec Gomibo.

Newsletter

Vous recevrez régulièrement des offres, des conseils, des nouvelles et des informations utiles sur les produits et les services.

Newsletter

Vous recevrez notre newsletter par email. Bien entendu, vous ne la recevrez que si vous nous avez autorisés explicitement à vous l'envoyer. Vous ne souhaitez plus recevoir notre newsletter ? Vous pouvez dans ce cas vous désabonner en cliquant sur le bouton "Se désabonner" en bas de la newsletter ou en modifiant vos préférences de communication [dans votre compte](#).

Reconnaissance en ligne et hors ligne

Pour votre, et notre sécurité, nous réalisons et stockons les images des caméras dans nos magasins. En ligne, c'est différent. Si vous utilisez l'application Gomibo, nous stockons les données d'utilisation de votre téléphone, telles que le nombre de minutes d'appel, de SMS et de MB, afin de pouvoir vous donner les meilleurs conseils téléphoniques. Nous utilisons également des pixels de suivi. Cela nous permet de vous offrir une expérience d'achat personnalisée, adaptée à vos préférences.

Lorsque vous visitez notre site web, nous enregistrons votre adresse IP, vos données de clic et vos cookies. Vous pouvez facilement gérer vos préférences en matière de cookies dans votre navigateur internet. Vous pouvez gérer les préférences en matière de cookies des principaux navigateurs internet via les liens ci-dessous :

[Navigateur Chrome](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

Cookies techniquement nécessaires

Lorsque vous visitez notre site web ou notre app, nous utilisons uniquement des cookies techniquement nécessaires pour rendre notre site web et notre app plus conviviaux, plus efficaces et plus sûrs. En utilisant ces cookies, nous pouvons assurer le fonctionnement optimal et convivial de notre site web et de notre appli.

Google Analytics

Pour l'analyse de notre site web et de nos applications, nous utilisons le service d'analyse web Google Analytics de Google Ireland Limited. Nous collectons entre autres votre adresse IP, la date et l'heure de votre visite sur notre site web ou notre app, le chemin du clic, des informations sur votre navigateur, des informations sur votre appareil, les pages visitées, les liens affiliés, les données de localisation et les activités d'achat. Nous utilisons ces informations pour améliorer continuellement notre site web et notre app afin de garantir la meilleure expérience utilisateur. Google Analytics utilise des cookies, la mémoire web de votre navigateur et des pixels de suivi pour collecter ces informations. Toutes les données collectées sont stockées par Google aux États-Unis. Pour ce faire, Google s'appuie sur des clauses contractuelles standard comme garanties appropriées pour la protection des données personnelles.

Suivi des conversions dans Google Ads

Pour la publicité en ligne et la mesure de la conversion sur notre site web et dans notre application, nous utilisons le service Google Ads fourni par Google Ireland Limited. Lorsque vous cliquez sur notre annonce dans votre navigateur Internet fourni par Google, un cookie de mesure de conversion est automatiquement stocké dans votre navigateur Internet. Ces cookies sont stockés pour une durée limitée et ne contiennent pas de données personnelles. En plaçant un cookie, nous et Google saurons si vous avez cliqué sur une annonce et nous pourrions nous adresser à vous personnellement et spécifiquement sur notre site web et dans notre app sur la base des annonces. Nous utilisons également des cookies avec la fonction de remarketing ou de ciblage similaire de Google Ireland Limited. Nous utilisons ces cookies pour analyser votre comportement sur notre site web et votre intérêt pour certains produits ou services afin de pouvoir afficher des publicités personnalisées. Aucune donnée personnelle n'est traitée avec cette fonctionnalité de ciblage. Ces données peuvent être traitées par Google aux États-Unis. Vous trouverez de plus amples informations dans la déclaration de confidentialité de Google et de Google Ads.

Plug-ins Google

Sur certaines sections de notre site Web et de notre application, nous utilisons les plug-ins GoogleMaps et Youtube fournis par Google Ireland Limited. Nous utilisons GoogleMaps pour montrer l'emplacement de nos magasins, par exemple, afin que vous puissiez facilement trouver notre magasin dans la rue principale. Nous utilisons Youtube dans une iFrame sur notre site web et nos applications pour montrer des vidéos informatives sur les produits et les trucs et astuces. Google peut installer des cookies pour ces deux services et les données peuvent être transférées aux États-Unis. Vous trouverez de plus amples informations dans la déclaration de confidentialité de Google et de Youtube.

Service de paiement

Si vous payez votre commande avec le service de paiement PayPal, la déclaration de confidentialité de PayPal s'applique également à votre commande. Vous pouvez trouver la déclaration de confidentialité de PayPal ici : [Déclaration de confidentialité PayPal](#).

Service clientèle

Lorsque vous contactez notre service clientèle, nous souhaitons vous aider de la meilleure façon possible. C'est pourquoi nous enregistrons les conversations par courrier électronique que vous avez avec le personnel de notre service clientèle. Il est également possible que les conversations téléphoniques soient enregistrées à des fins de formation. Nous vous en informons toujours avant l'appel téléphonique. Parfois, nous vous demanderons de nous fournir des informations personnelles spécifiques lors d'un courriel ou d'un appel téléphonique. Nous posons ces questions pour vérifier que vous êtes bien le client associé à la commande que vous demandez. Nous prenons également note de notre contact afin de savoir exactement ce qui a été discuté si vous nous recontactez.

Retour & réparations

Vous voulez échanger ou annuler un produit, ou vous avez un produit défectueux ? Nous sommes là pour vous aider ! Avant de renvoyer votre appareil, il est important de faire une sauvegarde et de le restaurer à ses paramètres d'usine (alias : réinitialisation). Cette opération est nécessaire pour le traitement du produit et permet également de supprimer toutes les données personnelles de votre appareil.

Vous êtes responsable de la réinitialisation de votre appareil. Si vous ne le faites pas ou si cela échoue, les données seront tout de même supprimées de votre appareil, si possible. En outre, vous acceptez que vos données soient transmises, par exemple, à un atelier de réparation.

Les réparations sont effectuées par des entreprises de réparation spécialisées. Votre appareil, ou une partie de celui-ci, est-il remplacé par un nouvel appareil ? Votre ancien téléphone ou sa partie sera soigneusement détruit ou recyclé par l'entreprise de réparation.

Comment gérons-nous le partage et le stockage de vos données personnelles ?

Partage des données personnelles

Votre vie privée est très importante pour nous. Par conséquent, nous ne partageons certaines données personnelles ou spécifiques avec des partenaires et des tiers que si cela est vraiment nécessaire, par exemple parce que cela est requis pour votre commande. Nous ne vendons jamais vos données à des tiers.

Pour garantir cela, nous avons signé un accord de traitement avec toutes les parties avec lesquelles nous partageons vos données personnelles. Il s'agit d'un contrat dans lequel des accords clairs sont conclus pour déterminer qui est responsable de quelles données. Nous partageons vos données personnelles avec différentes parties, afin de garantir que votre commande soit livrée dans les 24 heures et que nous puissions vous offrir le meilleur service :

- Le fournisseur ;
- Le responsable du traitement des informations de paiement ;
- La société de livraison de colis ;
- Le responsable du traitement des données de communication (telles que la téléphonie, les SMS et le courrier électronique) ;
- Canaux de marketing (en ligne) ;
- Les responsables de l'administration ;
- Le cas échéant : l'assureur et l'agent agréé ;
- Le cas échéant : l'entreprise de réparation ;
- Le cas échéant : le fabricant d'un appareil ;
- Le cas échéant : l'évaluateur de risques ;
- Le cas échéant : le responsable du traitement des données d'identité.
- Le cas échéant : les prestataires de services spécifiques que vous avez commandés à Gomibo.

La plupart des parties sont basées dans l'Union européenne et sont soumises au règlement général sur la protection des données. Dans certains cas, nous partageons également certaines données avec des partenaires basés aux

États-Unis d'Amérique (USA) et qui ont participé activement au "Privacy Shield" (bouclier de protection de la vie privée) entre l'Europe et les États-Unis. Nous avons conclu des accords stricts avec ces parties concernant le traitement des données à caractère personnel. Nous avons consigné ces accords dans des clauses contractuelles types (CCN).

Conservation des données personnelles

Nous ne conservons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Dans certains cas, nous avons besoin de vos données personnelles pour détecter des fraudes ou des activités illégales. Dans ces cas, nous avons l'obligation légale de partager ces données personnelles avec la police, la justice ou le ministère public lorsque nous recevons une demande. En outre, nous avons une responsabilité fiscale envers les autorités fiscales. Cela signifie que nous conservons vos données personnelles pour des raisons légitimes, légales et commerciales afin de vous livrer les produits et services que vous avez commandés et de vous fournir un service aussi sûr et fiable que possible.

Vous souhaitez que nous modifiions vos préférences en matière de confidentialité ? Veuillez contacter : [Équipe de la Confidentialité](#)

Profilage et décisions automatiques

Si vous passez une commande chez nous, nous pouvons utiliser des sources de données publiques et des bases de données pour vérifier votre identité et votre comportement d'achat. Sur la base de toutes ces informations, une décision automatique peut être prise concernant votre commande, votre demande d'abonnement téléphonique ou tout autre service supplémentaire.

Sécurité de vos données personnelles

Nous assurons toujours la meilleure sécurité des informations. Notre site web dispose d'une connexion sécurisée (reconnaisable par "https" dans la barre d'adresse). En outre, notre site web dispose des certificats RSA COMODO Secure™. De plus, nous utilisons toujours les meilleurs logiciels de sécurité, afin que vos données personnelles soient stockées de la manière la plus sûre possible. Cela se passe sur nos propres serveurs aux Pays-Bas.

Nous vérifions et contrôlons tous nos employés, qui ont accès à quelles données, et nous tenons un registre de qui a consulté quelles données personnelles. De cette façon, nous savons toujours ce qu'il advient de vos données personnelles. En outre, tous les employés de Gomibo possèdent un certificat de bonne conduite (VOG), ce qui nous permet d'être sûrs que chacun traite vos données personnelles en toute sécurité.

Vos droits concernant vos données

En tant que client de Gomibo, vous pouvez bien sûr toujours introduire une demande d'inspection, de rectification, de transférabilité des données ou de suppression de vos données personnelles de notre base de données. Vous pouvez le faire avec notre [service clientèle](#). Nous vous demandons de vérifier qu'il s'agit bien de vous, afin que nous ne communiquions pas simplement vos coordonnées à quelqu'un d'autre.

Suppression de vos données

Vous pouvez bien sûr supprimer vos données si vous le souhaitez. Cela signifie que vous n'êtes plus client de Gomibo et que votre garantie expire. En effet, nous supprimerons alors toutes vos données et ne saurons plus si vous avez commandé un produit particulier chez nous. Votre demande sera traitée par notre service clientèle dans un délai de 15 jours ouvrables.

Vous ne souhaitez plus recevoir notre newsletter ? Dans ce cas, vous pouvez facilement vous désinscrire en bas de la newsletter.

Questions et commentaires

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant la confidentialité et la sécurité, vous pouvez toujours contacter notre [service clientèle](#). Pour toute autre question ou plainte, vous pouvez contacter [l'autorité de protection des données](#) ou le [Médiateur national](#).