



En tant que Service de Médiation pour le Consommateur, nous sommes responsables du traitement de vos données à caractère personnel. La présente déclaration s'applique au site web du Service de Médiation pour le Consommateur ainsi qu'aux sociétés affiliées dont le site renvoie vers la présente déclaration. Si vous avez des questions concernant notre déclaration de confidentialité, vous pouvez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous :

- Responsable du traitement - Service de Médiation pour le Consommateur

Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1

1000 Bruxelles

E-mail: [privacy@mediationconsommateur.be](mailto:privacy@mediationconsommateur.be)

### Pourquoi traitons-nous vos données ?

Vos données personnelles sont traitées par le Service de Médiation pour le Consommateur aux fins suivantes et sur base des dispositions suivantes :

- Vos données personnelles sont utilisées afin de pouvoir traiter votre demande de règlement à l'amiable en tant que consommateur.
- Vos données personnelles sont collectées dans le cadre de nos missions d'intérêt général. Cette finalité est reconnue comme étant une base légitime pour le traitement des données à caractère personnel en vertu de l'article 6.1, e) du GDPR.

Veillez noter que si le Service de Médiation pour le Consommateur ne dispose pas des données nécessaires, votre plainte ne pourra pas être prise en considération.

### Quelles sont les données traitées ?

A cet effet, nous pouvons demander, traiter et conserver les données personnelles suivantes vous concernant:

- Données d'identité personnelles : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, e-mail
- Caractéristiques personnelles : sexe, nationalité, date de naissance

Nous n'utiliserons les données collectées qu'aux fins pour lesquelles nous les avons obtenues.

### Qui traite vos données ?

Les données fournies sont traitées par l'équipe du Service de Médiation pour le Consommateur exclusivement en vue du traitement de votre plainte. Veillez noter que si le Service de Médiation pour le Consommateur n'est pas compétent, vos données pourront être transférées à l'entité qualifiée compétente qui traitera votre plainte sous réserve d'une cause d'irrecevabilité.



## Service de Médiation pour Le Consommateur

Liste des entités qualifiées :

- Service de Médiation pour les télécommunications
- Ombudsman en conflits financiers (Ombudsfin)
- Ombudsman pour le notariat
- Ombudsman des Assurances
- Commission de Conciliation Construction A.S.B.L
- Commission de réconciliation Automobile
- Service de médiation de l'énergie
- Commission de Litiges Voyages
- Service de médiation pour le secteur postal
- Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats
- Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone
- Ombudsman du commerce
- Commission d'Arbitrage consommateurs de l'entretien du textile (CACET)

Nous ne traitons les données personnelles des mineurs (personnes âgées de moins de 16 ans) qu'avec l'autorisation écrite du parent ou du représentant légal.

### Durée de conservation

Le Service de Médiation pour le Consommateur ne conservera pas les données personnelles plus de temps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été fournies ou pour lesquelles la loi l'exige.

- Vos données personnelles seront conservées pendant une période de 5 ans à compter de la date de réception.
- Lorsque la plainte aboutit à un accord à l'amiable ou à une recommandation, ce document est signé par le président du comité de direction. Votre dossier sera conservé pendant 7 ans à compter de la date de signature par ce dernier.

### Vos droits à l'égard de vos données

Vous avez le droit de consulter, corriger ou supprimer les données personnelles que nous avons reçues de votre part. Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre demande dans un délai de deux semaines suivant sa réception.

Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données personnelles (ou à une partie de celles-ci).

Enfin, vous avez le droit à la transférabilité de vos données. Nous pourrions vous demander de vous identifier avant d'accéder à ces requêtes.



## Service de Médiation pour Le Consommateur

### Plaintes

Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à prendre contact avec nos services directement.

Vous avez également le droit de déposer plainte auprès de l'Autorité de protection des données qui est l'autorité de contrôle de la protection de la vie privée.

### Amendement déclaration de confidentialité

Le Service de Médiation pour le Consommateur peut modifier sa déclaration de confidentialité. En cas de modification, celle-ci sera annoncée sur notre site web.