

# Déclaration de confidentialité des données du Groupe Shoprite

Dernière mise à jour : Décembre 2022

Tout comme pour vous, la protection de votre vie privée est pour nous d'une grande importance. Pour nous, il ne s'agit pas seulement de s'assurer que nous respectons les lois pertinentes ; vous nous confiez vos renseignements personnels et nous respectons cette confiance. Cette Déclaration de confidentialité explique pourquoi et comment nous recueillons, utilisons et stockons vos renseignements personnels. Le traitement des renseignements personnels doit se faire de manière transparente et sécurisée et être conforme à la législation sur la confidentialité des pays où le Groupe Shoprite est implanté, y compris la Loi n° 4 de 2013 sur la protection des renseignements personnels (POPIA, Protection of Personal Information Act 4 of 2013). Cette Déclaration de confidentialité contient les informations requises par la Loi POPIA et toute autre législation sur la confidentialité des données pertinente.

Aux fins de la présente Déclaration de confidentialité, le terme « législation sur la confidentialité des données » désigne l'ensemble des lois sur la protection et la confidentialité des données ou ayant un objet ou un effet similaire, telles que modifiées, mises à jour, rééditées ou remplacées de temps à autre, y compris, mais sans s'y limiter, la Loi POPIA. De plus, tout terme faisant référence à un concept ou un procédé de la Loi POPIA (par exemple, renseignements personnels, personne concernée, opérateur ou partie responsable) est réputé comprendre une référence au concept ou procédé équivalent dans toute autre juridiction dans laquelle cette Déclaration de confidentialité est applicable.

## 1. Quel est l'objet du présent avis ?

Nous voulons que vous compreniez avec qui vous partagez vos renseignements, le type d'enseignements que nous recueillons et la façon dont nous les utilisons.

Dans vos relations quotidiennes avec le Groupe de sociétés Shoprite, nous obtenons des renseignements vous concernant. Nous voulons que vous sachiez exactement ce que sont ces renseignements et ce que nous en faisons. Cette Déclaration de confidentialité décrit comment nous recueillons, utilisons, traitons et divulguons vos renseignements personnels, dans le cadre de votre accès et votre utilisation des plateformes Web et des applications de Shoprite Group.

La Loi POPIA vous protège.

La Loi sur la protection des renseignements personnels (POPIA) vise à protéger vos renseignements personnels et prescrit ce que nous devons et ne devons pas en faire. La POPIA a permis de mettre en place un organisme de réglementation de renseignements qui vérifie que les entreprises comme Shoprite gèrent les renseignements personnels d'une manière responsable en respectant votre vie privée.

## D'autres législations s'appliquent à vos renseignements personnels.

Comme Shoprite exerce ses activités dans divers pays d'Afrique, la législation sur la confidentialité des données en vigueur dans ces pays s'applique également à notre traitement de vos renseignements personnels. La législation sur la confidentialité des données en vigueur dans ces pays peut différer à certains égards, ou prévoir des mesures de protection plus étendues que celles de la Loi POPIA. Veuillez donc vous reporter à l'annexe A pour connaître les exemptions particulières concernant la confidentialité des données non mentionnées dans la présente Déclaration de confidentialité.

De plus, d'autres législations s'appliquent également à vos renseignements personnels. Par exemple, si vous faites une demande de compte de transfert de fonds [Money Transfer] Shoprite, la Loi n° 38 de 2001 portant création du Centre de renseignement financier (FICA, Financial Intelligence Centre Act 38 of 2001) doit être respectée, ou si vous achetez une carte SIM, la Loi n° 70 de 2002 sur la réglementation de l'interception des communications et la fourniture d'informations sur les communications (RICA, Regulation of Interception of Communications and Provision of Communication-Related Information Act 70 of 2002) doit être respectée. Cela signifie que de temps à autre, nous serons obligés de traiter vos renseignements personnels d'une certaine manière (ou de les conserver pendant une certaine période).

## La présente Déclaration de confidentialité fait partie de notre accord avec vous.

La présente Déclaration de confidentialité fait partie intégrale de notre accord avec vous. Vous devriez la lire ainsi que les conditions générales qui s'appliquent. Ces conditions générales sont accessibles sur les sites Web ou produits spécifiques du Groupe Shoprite, et sur [www.shopriteholdings.co.za](http://www.shopriteholdings.co.za).

## Cet avis peut changer de temps à autre.

Nous pouvons périodiquement modifier cet avis pour tenir compte des changements dans nos activités ou nos services ou si les exigences légales changent. Il est de votre responsabilité de vous assurer d'avoir lu la dernière version.

## 2. Avec qui partagez-vous vos renseignements ?

Vos renseignements personnels sont partagés au sein du groupe de sociétés Shoprite.

Shoprite est un groupe de sociétés ou de marques. Dans le présent document, nous l'appelons le Groupe Shoprite. Notre lieu principal d'établissement se situe à Cnr William Dabbs Street & Old Paarl Roads, Brackenfell, 7561, mais nous vous recommandons de contacter notre agent chargé de la conformité à l'adresse [privacy@shoprite.co.za](mailto:privacy@shoprite.co.za).

## 3. Le contexte d'application de cette Déclaration de confidentialité

Cette Déclaration de confidentialité s'applique :

- Lorsque vous utilisez l'un de nos produits ou services ;
- Lorsque vous soumettez votre candidature pour un poste ou un stage chez nous ;

- Lorsque vous nous fournissez des services lorsque cela implique des renseignements personnels ;
- Du fait de votre relation avec nos clients ; et/ou
- À tout renseignement recueilli auprès de tiers ou partagé avec ces derniers.

Cette Déclaration de confidentialité s'applique également à nos sites Web, applications et services en ligne ainsi qu'à toute publication ou tout bulletin que vous demandez.

## 4. Les renseignements que nous recueillons

Les « renseignements personnels » sont toutes les informations qui peuvent être utilisées pour vous identifier ou qui peuvent avoir un lien avec vous en tant que personne physique ou personne morale. Lorsque vous utilisez nos services, nous recueillons des renseignements personnels directement auprès de vous.

Les informations que vous nous soumettez peuvent inclure des informations personnelles courantes et historiques, notamment votre nom, vos coordonnées, votre titre de poste, votre identité, votre profession, les postes que vous avez occupés, des détails sur vos demandes/plaintes et des informations sur l'organisation à laquelle vous êtes affilié. Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels concernant vos autres transactions avec nous et nos clients, y compris tout contact que nous avons eu avec vous en personne, par téléphone, par courriel ou en ligne.

Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels auprès de tiers tels que votre organisme employeur, les autorités réglementaires, les agences de recrutement, les agences d'évaluation du crédit, les fournisseurs d'informations ou de services, les documents accessibles au public et les tiers décrits dans cette Déclaration de confidentialité.

### Renseignements que vous nous fournissez volontairement

Nous recueillons les renseignements que vous nous fournissez volontairement, y compris lorsque vous communiquez avec nous par le biais des formulaires, des e-mails ou d'autres canaux ; lorsque vous vous inscrivez à des bulletins, des alertes ou d'autres documents ; et lorsque vous répondez à nos communications ou demandes de renseignements.

Les renseignements que vous fournissez peuvent inclure des renseignements personnels actuels et historiques, y compris votre nom, vos coordonnées, votre désignation, votre identification, votre emploi, les postes occupés et les détails d'enquête/plainte et des renseignements sur l'organisation à laquelle vous êtes affilié. Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels concernant vos autres relations avec nous et nos clients, y compris tout contact que nous avons avec vous en personne, par téléphone, par e-mail, via une application, ou en ligne.

### Renseignements provenant d'autres sources

Nous pouvons recueillir des renseignements à partir d'autres sources, comme les plateformes de médias sociaux qui partagent des renseignements sur la façon dont vous interagissez avec notre contenu de médias sociaux, et tout renseignement recueilli via ces canaux sera régi par les paramètres, les politiques et/ou les procédures de confidentialité de la plateforme de médias sociaux applicable, que nous vous encourageons fortement à examiner. Nous traiterons tout renseignement non sollicité conformément à la loi, y compris la destruction ou la dépersonnalisation de cette information lorsque nous y sommes tenus.

Lorsque vous utilisez nos services en ligne, nous pouvons recueillir les renseignements suivants :

Les renseignements que vous fournissez en remplissant des formulaires (y compris les renseignements que vous nous fournissez, en soumettant du matériel, en demandant des services, en participant à des concours, en vous inscrivant à l'une de nos offres en ligne ou en vous abonnant à nos bulletins ou à d'autres services).

- Votre nom et adresse.
- Votre adresse de livraison (si différente de celle ci-dessus).
- Cookies de site Web.
- Votre numéro de téléphone de contact au cas où nous aurions besoin de vous appeler.
- Votre numéro de carte de crédit ou de débit, la date d'expiration et le code de sécurité.
- Les renseignements que vous fournissez en participant à des concours, des chats en direct ou des bulletins électroniques.
- Les renseignements que vous nous fournissez lorsque vous nous contactez, par exemple pour signaler un problème avec nos services en ligne ou poser une question ou soulever un commentaire.
- Lorsque nos services en ligne nécessitent que vous saisissiez un mot de passe ou d'autres renseignements pour accéder à certaines fonctionnalités, nous recueillerons ces renseignements lorsque vous les saisissez.

## Comptes, compte de dépôt du marché monétaire (Money Market), téléphones portables, billets, transfert de fonds (Money Transfer) et autres services

Nous devons recueillir certains de vos renseignements pour les différents services que nous vous fournissons. Ceci comprend, mais sans s'y limiter, lorsque vous ouvrez un compte, ou vous vous inscrivez pour ouvrir un compte de dépôt du marché monétaire (Money Market), lorsque vous achetez un téléphone portable, une carte SIM, ou des billets pour un événement, lorsque vous faites une réservation par Computicket, vous remplacez une carte-cadeau perdue ou volée ou vous transférez une carte-cadeau à une autre agence, vous payez certains comptes à notre comptoir Money Market, vous transférez de l'argent via Shoprite Money Transfer ou d'autres services.

## Si vous posez votre candidature pour un poste chez nous

Nous pouvons demander des renseignements personnels concernant votre éducation, votre emploi, votre origine raciale et votre état de santé. Dans le cadre de votre candidature, il vous sera demandé de donner votre consentement exprès à notre utilisation de ces renseignements pour évaluer votre candidature et nous permettre de mener à la fois des analyses de recrutement et toutes les activités de suivi qui pourraient nous être imposées par la loi applicable en tant qu'employeur.

Nous pouvons également effectuer des contrôles préalables à l'emploi (y compris de références, d'antécédents, de direction, de finances, d'identité, de droit de travailler, d'aptitude professionnelle et les vérifications en matière de casier judiciaire) et vous prendre en compte pour d'autres postes. Nous pouvons échanger vos renseignements personnels avec des établissements universitaires, des recruteurs, des prestataires de contrôles préalables, des prestataires de services de santé, des associations professionnelles et commerciales, des agences d'application de la loi, des prestataires d'analyses de recrutement, des arbitres et vos employeurs actuels et précédents.

Nous pouvons également recueillir des renseignements supplémentaires sur vous à partir de ressources accessibles au public telles que LinkedIn ou d'autres plateformes de médias sociaux ou professionnels et les rassembler avec les renseignements que vous nous fournissez. Sans vos renseignements personnels, il pourrait nous être impossible de donner suite à votre demande d'emploi chez nous. Dans certains cas, des renseignements personnels doivent nous être fournis afin que nous puissions vous fournir des services légaux ou contractuels, par exemple lorsque la loi nous oblige à recueillir des renseignements personnels à des fins d'identification anti-blanchiment. Nous vous indiquerons les renseignements que nous devons recueillir, le cas échéant.

## **Nous recueillons des renseignements lorsque vous contactez nos centres d'appels pour répondre à votre demande.**

Lorsque vous contactez nos services d'assistance à la clientèle, nous recueillons des renseignements qui nous aident à classer votre demande, à y répondre et, le cas échéant, à enquêter sur ce qui a fait défaut. Nous utilisons également ces renseignements pour suivre les problèmes potentiels et les tendances afin de personnaliser nos réponses d'assistance afin de vous fournir un meilleur service. Les appels sont enregistrés à des fins de contrôle de la qualité et de conservation des données.

Nos centres d'appels s'engagent à assurer la sécurité de vos renseignements personnels. Veuillez vous assurer de ne pas fournir plus de renseignements que ce que nous vous demandons. Veuillez ne pas fournir vos coordonnées bancaires ou vos mots de passe aux agents de nos centres d'appels. Tout renseignement inutile que vous nous communiquez ne sera pas conservé.

## **Nous recueillons des renseignements lorsque vous utilisez nos sites Web.**

Chaque fois que vous vous connectez à nos sites Web, nous stockons des journaux de serveur Web qui affichent votre adresse IP (le numéro unique que votre machine utilise en se connectant à Internet), ce que vous avez consulté, si la demande de page a réussi ou non, et quel navigateur vous avez utilisé pour afficher les pages. Ces données sont uniquement et strictement utilisées à des fins statistiques et de personnalisation. L'exploitation de ces données nous permet de savoir quelles parties du site vous intéressent en particulier et quelles pages ne sont pas demandées. Elles nous fournissent également des renseignements sur le nombre de visites et de demandes de page reçues.

## **Nous utilisons des cookies pour optimiser votre expérience sur le site Web, mais vous pouvez vous désinscrire.**

Un « cookie » [témoin] est un petit élément d'information mis en mémoire par votre navigateur sur votre appareil. Il peut contenir certains renseignements personnels dans un format crypté, qui peuvent être rappelés lorsque vous revenez sur le site Web. Cela accélère nos processus d'identification, de commande et de livraison.

Nous utilisons des cookies pour identifier l'appareil que vous utilisez pour vous connecter à notre site Web. Nous utilisons des cookies anonymes pour recueillir des données sur la façon dont vous utilisez notre site Web, afin que nous puissions améliorer et optimiser votre expérience sur le site Web. Vous pouvez désactiver les cookies en activant le paramètre de votre navigateur Web qui permet à votre navigateur Web de refuser les cookies. Cependant, si vous sélectionnez ce paramètre, il se peut que vous ne puissiez pas accéder à certaines parties de notre site Web, ce qui peut nuire à votre expérience et aux services Web que nous pouvons vous offrir. Vous pouvez à tout moment supprimer les cookies stockés sur votre ordinateur.

D'autres pixels de surveillance peuvent également être recueillis si nécessaire.

Veillez consulter notre Politique des cookies pour obtenir plus de renseignements.

**Nos magasins et installations peuvent être surveillés par des caméras de vidéosurveillance.**

Nos installations peuvent être surveillées par des caméras de vidéosurveillance pour la sécurité publique et la prévention des délits. Les images sont stockées dans un endroit sûr et toutes les précautions sont prises pour les garder en sécurité.

**Nous ne recueillons pas les renseignements des personnes de moins de 18 ans.**

Nous ne recueillons pas intentionnellement les renseignements des personnes de moins de 18 ans sans le consentement de leurs parents ou de leurs représentants légaux sauf mention contraire dans les conditions générales de notre produit. Si vous avez moins de 18 ans, vous ne devez pas nous fournir de renseignements personnels sans le consentement de vos parents ou représentants légaux et nous nous réservons le droit de demander la preuve du consentement du représentant légal ou des parents.

## **5. Pourquoi nous avons besoin de vos renseignements personnels.**

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous fournir nos produits et nos services.

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous fournir nos produits et services. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :

- Le traitement des données de votre carte de paiement afin d'effectuer tout achat ;
- Le traitement de vos commandes et vos transactions de biens et de services ;
- La livraison des produits que vous commandez en ligne ;
- Le traitement des données de votre panier afin de créer un profil qui vous permettra de recevoir des offres personnalisées ;
- La réponse à vos questions et commentaires ;
- L'accès à vos informations médicales pour vous fournir des médicaments à Medirite ;
- Lorsque nous avons l'obligation légale d'utiliser ou de divulguer vos renseignements.

**Nous avons besoin de vos renseignements personnels si vous présentez une demande de crédit**

Nous utilisons vos renseignements personnels pour traiter votre demande de crédit, ce qui comprend la vérification de votre identité, de votre statut de crédit, de vos coordonnées et de vos antécédents financiers. Nous utilisons une prise de décision automatisée basée sur les informations que vous fournissez dans le cadre du processus d'octroi de crédit. Nous avons également besoin de renseignements personnels pour vous envoyer des relevés et d'autres documents juridiques et recouvrer les sommes d'argent que vous nous devez.

**Nous utilisons vos renseignements personnels pour en savoir plus sur les produits et services qui vous intéressent.**

- Pour mener des études de marché pour comprendre vos préférences, en savoir plus sur les produits et services qui vous intéressent et améliorer les produits et services que nous vous offrons ;
- Pour vous renseigner sur, et vous donner la possibilité d'utiliser, les produits, services et avantages que nous proposons et que nous croyons être adaptés à vos besoins.

Veillez noter que nous ne vous contacterons pas par téléphone à des fins de prospections commerciales non sollicitées, et nous ne vous enverrons pas de communications commerciales non sollicitées par courrier, SMS ou e-mail, si vous n'avez pas opté pour la réception de tels messages.

## 6. Partage de vos renseignements

Nous respectons votre vie privée, et nous nous engageons à ne pas utiliser ou partager vos renseignements personnels sauf à des fins commerciales. Nous ne communiquerons aucun de vos renseignements à des entités à l'extérieur de notre groupe dans le but de leur permettre de vous vendre leurs produits ou services-

Vous acceptez que nous puissions mettre vos renseignements à la disposition des personnes et organisations suivantes afin de traiter vos données comme indiqué dans la présente Déclaration de confidentialité :

- Vos données peuvent être utilisées par d'autres divisions et entités du Groupe Shoprite.
- Nous ne partageons vos renseignements personnels qu'avec des entreprises qui nous aident à vous fournir nos services et qui ont accepté de protéger vos renseignements et de ne les utiliser qu'à des fins autorisées.
- Les publicitaires/entreprises tiers pour mieux accommoder et mener des campagnes.
- Nous utilisons des fournisseurs ou des prestataires de services en qui nous avons confiance pour nous fournir des services et cela implique parfois de partager vos renseignements avec eux. Ils sont soumis à des exigences strictes visant à garder vos renseignements personnels sécurisés et confidentiels et ils les utiliseront exclusivement aux fins desquelles ces renseignements ont été communiqués. Nous ferons appel à des prestataires de services externes ayant conclu des accords de non-divulgence et/ou de partage de données appropriés pour protéger vos données.
- Nous pouvons partager vos renseignements personnels avec des institutions bancaires et d'autres émetteurs de cartes de paiement que vous utilisez.
- Les agences et organismes gouvernementaux, judiciaires, réglementaires et chargés de l'application des lois, y compris tout organisme de réglementation du crédit.

**Parfois, nous devons transférer vos renseignements personnels à d'autres pays.**

Certains de ces prestataires de services peuvent être situés dans d'autres pays qui peuvent ne pas avoir les mêmes niveaux de protection des renseignements personnels que l'Afrique du Sud. Dans ce cas, nous exigerons qu'ils s'engagent à protéger les renseignements personnels de nos clients au même niveau que nous. Dans un tel cas, nous veillerons à ce que toute personne à qui nous transférons vos renseignements personnels soit soumise à une loi ou à un accord contraignant qui assure un niveau de protection adéquat, et à ce que le tiers s'engage à traiter ces renseignements personnels avec le même niveau de protection que celui que nous devons respecter en vertu de la législation sur la confidentialité des données.

## 7. Vos droits et préférences

Vous avez le droit de connaître les renseignements personnels que nous détenons sur vous, de les corriger et de vous désinscrire de toute communication marketing.

Vous avez le droit de :

- Demander quels renseignements personnels nous détenons sur vous ;
- Demander quel renseignement a été communiqué à nos fournisseurs, prestataires de services ou tout autre tiers ;
- Nous demander de mettre à jour, corriger ou supprimer tout renseignement personnel incorrect ou périmé que nous détenons sur vous, sous réserve de certaines conditions ;
- Vous désinscrire de toute communication de marketing directe que nous pourrions vous envoyer ;
- Déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle compétente ;
- Ne pas être soumis à un processus de prise de décision automatisé pouvant entraîner des conséquences juridiques pour vous ou avoir un impact considérable sur vous ;
- Vous opposer au traitement de vos renseignements personnels.
- Nous demander de restreindre le traitement de vos informations personnelles, sous réserve de certaines conditions.

La réponse à votre demande peut prendre jusqu'à 21 jours et nous pouvons facturer des frais minimes. Si vous souhaitez que nous supprimions toutes les renseignements personnels que nous détenons sur vous, vous devrez probablement résilier tous les accords que vous avez avec nous. Nous ne pouvons pas maintenir notre relation avec vous sans avoir certains de vos renseignements personnels. Nous pouvons refuser de supprimer vos renseignements si nous sommes tenus par la loi de les conserver ou si nous en avons besoin pour protéger nos droits.

Veillez contacter notre agent chargé de la conformité qui figure au début de cette Déclaration de confidentialité si vous souhaitez nous soumettre une demande. Nous vous fournirons un formulaire et le montant des frais.

**Certains de vos renseignements sont disponibles en ligne.**

Vous pouvez consulter et corriger certains de vos renseignements en ligne en créant un profil en ligne, via nos applications mobiles telles que Sixty60 ou le Compte Money Market, nos sites Web ou nos centres d'appels. D'autres renseignements peuvent être corrigés sur demande en envoyant un e-mail à [privacy@shoprite.co.za](mailto:privacy@shoprite.co.za).

## 8. Sécurité

**Nous prenons la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels très au sérieux.**

Nous avons mis en place des mesures de sécurité raisonnables pour protéger les renseignements personnels que vous nous fournissez.

Par exemple, les données sensibles (telles que les informations de votre carte de crédit) sont sécurisées avec un cryptage TLS lorsqu'elles sont échangées entre votre navigateur Web et notre site Web.

Vous pouvez jouer un rôle dans la protection de vos renseignements en ne partageant jamais votre nom d'utilisateur, code PIN ou mot de passe avec quiconque ou en ne les soumettant jamais à un site Web que vous ne reconnaissez pas. Veuillez toujours vous déconnecter après toute session Web et changer régulièrement votre mot de passe.

Nous surveillons régulièrement nos systèmes pour détecter d'éventuelles vulnérabilités et attaques. Aucun système n'est parfait, donc nous ne pouvons garantir que les renseignements ne seront pas accessibles, divulgués, altérés ou détruits en cas de violation de nos mesures de sécurité physiques, techniques ou de gestion.

Veuillez noter que tout e-mail que vous nous envoyez n'est pas chiffré et peut être surveillé par nous. Veuillez ne pas nous envoyer de renseignements personnels sensibles ou confidentiels par e-mail.

**Nous vous avertirons si la confidentialité de vos renseignements est compromise.**

Bien que nous ne puissions pas empêcher toutes les menaces de sécurité, nous avons mis en place des mesures pour minimiser toute menace à votre vie privée. Dans le cas d'une violation de données impliquant directement vos renseignements personnels, nous appliquerons les directives prévues par la législation sur la protection des données afin de vous informer et l'autorité de contrôle locale compétente.

## Annexe A

<b>Pays</b>	<b>Droits particuliers en matière de confidentialité des données</b>
<b>Ghana</b>	Conformément à la Loi de 2012 sur la protection des données [Data Protection Act, 2012], vous disposez du droit d'être informé de la logique ou du raisonnement de la décision qui a été prise en se fondant sur le traitement lorsque le traitement constitue l'unique fondement de la prise d'une décision qui vous affecte de manière significative.
<b>Zambie</b>	Conformément à la Loi de 2021 sur la protection des données [Data Protection Act, 2021], vous disposez du droit de portabilité des données, ce qui signifie que vous avez le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine ou autrement et du droit de faire transférer ces données à un autre contrôleur de données.