

## Conditions générales de traitement des données

Ces conditions sont largement basées sur les dispositions [contractuelles types 2021/915 de la Commission européenne](#).

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les services fournis par WEngage, y compris les sociétés identifiées ci-dessous, à un client sur la base d'un contrat de service ou d'une offre acceptée (ci-après " Contrat principal "), dans la mesure où WEngage traite ainsi des données à caractère personnel pour le compte et à la demande du client et dans la mesure où aucun accord de traitement spécifique n'a été conclu entre WEngage et le client à cette fin en application de l'article 28, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (ci-après " SVA ").

Dans ce cas, les présentes conditions générales mettent en œuvre l'article 5 des conditions générales de WEngage relatives à la vie privée et à la protection des données.

WEngage comprend les entreprises suivantes :

Nom et Forme Juridique	Adresse	Coordonnées
WEngage International NV	Woluwelaan 158 1831 Machelen België	(BE) 0879.144.256
WEngage NV	Woluwelaan 158 1831 Machelen België	(BE) 0793.259.664
WEngage BV	Schatbeurderlaan 10 6002 ED Weert Nederland	(NL) 8081 90969 801
WEngage sarl au	27 Avenue Abderrahim Bouabid Hay Riad CP 10110 Rabat Marokko	ICE: 001509504000076
WEngage Le Suriname	Mr. J. Lachmonstraat 134, Tower B – 4th floor, Paramaribo, Suriname	92721
WEngage La Turquie	Iç kapi, Kizilirmak Mah. Dumlupinar BLV. A NO: 9 A, Söğütözü, NO: 595, 06530 Çankaya/Ankara, Turkije	505866

## 1. Qualification des parties et objet

- 1.1 En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des personnes concernées à effectuer pour le compte du client dans le cadre de la prestation de services au titre du contrat principal, le client agit en tant que responsable du traitement et WEngage en tant que sous-traitant au sens de la loi sur la protection des données (RGDP). Dans les présentes conditions générales, le client est désigné comme le "responsable du traitement" et WEngage comme le "sous-traitant".
- 1.2 Les présentes conditions régissent les responsabilités et obligations respectives du responsable du traitement et du sous-traitant pour les opérations de traitement dont l'objet, la durée, la nature et la finalité ressortent du contrat principal. En cas de contradiction avec le contrat principal concernant le traitement et la protection des données à caractère personnel, les dispositions des présentes conditions générales prévalent.
- 1.3 Le responsable du traitement veille à ce que toutes les données à caractère personnel qu'il fournit ou que des tiers fournissent au sous-traitant en son nom soient collectées légalement, conformément à la LVA et à toutes les autres lois et réglementations applicables.
- 1.4 Les opérations de traitement portent sur les types de données à caractère personnel suivants, sauf indication contraire dans les instructions écrites du responsable du traitement : données d'identification, historique des paiements, historique des commandes, historique des plaintes et des communications, rendez-vous (y compris la date et l'objet), données d'adresse, enregistrements (audio et d'écran), métadonnées.
- 1.5 Les opérations de traitement concernent les catégories suivantes de personnes concernées, sauf indication contraire dans les instructions écrites du responsable du traitement : les clients du responsable du traitement, les prospects du responsable du traitement, les inscrits, les appelants (appels entrants), les employés du responsable du traitement, les employés du sous-traitant (y compris ses employés et ceux des sous-traitants ultérieurs autorisés)

## 2. Instructions

- 2.1 Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur la base d'instructions écrites du responsable du traitement, à moins qu'une disposition du droit de l'Union ou de l'État membre applicable au sous-traitant ne l'y oblige. Dans ce cas, le sous-traitant notifie au responsable du traitement, avant le traitement, cette obligation légale, à moins que la loi ne l'interdise pour des motifs importants d'intérêt public. Le responsable du traitement peut également donner des instructions supplémentaires à tout moment au cours du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions sont toujours consignées par écrit.
- 2.2 Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, de l'avis du sous-traitant, les instructions du responsable du traitement violent la LAV ou les dispositions applicables en matière de protection des données de l'Union ou des États membres.

## 3. Sécurité du traitement

- 3.1 Le sous-traitant met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données à caractère personnel conformément à l'article 32 de la loi sur la protection des données. Il s'agit notamment de protéger les données contre une violation de la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données ou l'accès non autorisé à celles-ci, que ce soit de manière accidentelle ou illicite (violation des données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état de la technique, des coûts de mise en

œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.

- 3.2 Le sous-traitant n'accorde à son personnel l'accès aux données à caractère personnel traitées que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi de l'accord principal et des présentes conditions générales. Le sous-traitant s'assure que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel reçues se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont liées par une obligation légale appropriée de confidentialité.

#### 4. Documentation et conformité

- 4.1 Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer qu'il respecte les obligations énoncées à l'article 28 de la loi sur la protection des données. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant autorise également les audits des activités de traitement couvertes par les présentes dispositions et y contribue, au maximum une fois par an (sauf en cas de violation de données à caractère personnel).
- 4.2 Le responsable du traitement peut choisir d'effectuer l'audit lui-même ou de charger un auditeur indépendant de le faire, l'auditeur étant tenu à une obligation de confidentialité et n'étant pas un concurrent du sous-traitant. Le responsable du traitement supporte intégralement les coûts de tous les audits prévus par le présent article, y compris le remboursement du personnel mis à disposition par le sous-traitant, du temps passé et des services rendus dans le cadre de l'audit. Les audits peuvent comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du transformateur et, le cas échéant, sont annoncés par écrit au transformateur en temps utile, au moins deux semaines avant le début prévu de l'audit, en indiquant le nom du ou des auditeurs et en décrivant l'objet, la portée et les modalités de l'audit. Ces audits ont lieu uniquement pendant les heures d'ouverture du sous-traitant, le responsable du traitement et le(s) auditeur(s) veillant à perturber le moins possible les activités commerciales, la prestation de services et la fourniture de services à d'autres clients du sous-traitant.

#### 5. Recours à des sous-traitants secondaires

- 5.1 Le responsable du traitement donne son consentement général écrit au sous-traitant pour qu'il engage d'autres (sous-)sous-traitants dans le cadre du contrat principal. Avant le début des services de traitement, le sous-traitant fournit par écrit au responsable du traitement une liste des sous-traitants qu'il utilise ou a l'intention d'utiliser. Les sous-traitants énumérés dans cette liste sont réputés acceptés par le responsable du traitement lorsqu'il donne l'instruction de commencer les services de traitement. Le sous-traitant tient cette liste à jour et notifie au responsable du traitement toute modification envisagée concernant l'engagement ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs, afin que le responsable du traitement ait la possibilité de s'opposer à ces modifications pendant le délai raisonnable indiqué dans cette notification.
- 5.2 Lorsque le sous-traitant engage un sous-traitant ultérieur pour effectuer des opérations de traitement spécifiques (au nom du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur essentiellement les mêmes obligations en matière de protection des données que celles qui sont imposées au sous-traitant en vertu des présentes dispositions. Le sous-traitant s'assure que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations imposées au sous-traitant en vertu des présentes dispositions et du RGPD.
- 5.3 Le sous-traitant demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément à son contrat avec le sous-traitant. Le sous-traitant notifie au responsable du traitement tout manquement du sous-traitant à ses obligations contractuelles.

## 6. Transferts internationaux

- 6.1 Le sous-traitant est autorisé à traiter (ou à faire traiter) des données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen, à condition que le responsable du traitement en ait été informé au préalable et sous réserve du respect des articles 44 et suivants du RGPD.
- 6.2 Le responsable du traitement convient que lorsque le sous-traitant engage un sous-traitant secondaire conformément à la clause 5 pour effectuer des opérations de traitement spécifiques (au nom du responsable du traitement) et que ces opérations de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du RGV, le sous-traitant et le sous-traitant secondaire peuvent assurer la conformité avec le chapitre V du RGV en utilisant des clauses contractuelles types adoptées par la Commission conformément à l'article 46, paragraphe 2, du RGV, à condition que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

## 7. Assistance au responsable du traitement

- 7.1 Le sous-traitant notifie sans délai au responsable du traitement toute demande reçue de la personne concernée. Le sous-traitant ne répond pas lui-même à la demande, sauf si le responsable du traitement a donné son accord.
- 7.2 Le sous-traitant aide le responsable du traitement à remplir ses obligations de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, en tenant compte de la nature du traitement. En remplissant ses obligations au titre des articles 7.1 et 7.2, le sous-traitant suit les instructions du responsable du traitement.
- 7.3 Outre l'obligation d'aider le responsable du traitement conformément à l'article 7.2, le sous-traitant aide également le responsable du traitement à assurer le respect des obligations suivantes, en tenant compte de la nature du traitement des données et des informations dont dispose le sous-traitant :
- 7.3.1 l'obligation de procéder à une évaluation de l'impact des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (une "analyse d'impact relative à la protection des données") lorsqu'un type particulier de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques
  - 7.3.2 l'obligation de consulter l'autorité ou les autorités de contrôle compétentes avant le traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer ce risque ;
  - 7.3.3 l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et mises à jour, en informant rapidement le responsable du traitement lorsque le sous-traitant se rend compte que les données qu'il traite sont inexactes ou périmées ;
  - 7.3.4 les obligations prévues à l'article 32 de la loi RGPD.

## 8. Notification d'une violation de données à caractère personnel

- 8.1 En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et l'aide à respecter ses obligations en vertu des articles 33 et 34 du RGPD, le cas échéant, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant. En cas de violation de données à caractère personnel traitées par le sous-traitant, ce dernier, après avoir pris connaissance de la violation, la notifie sans délai au responsable du traitement.

## 9. Fin des services de traitement

9.1 À la fin des services de traitement, le sous-traitant doit, au choix du contrôleur, effacer toutes les données personnelles traitées au nom du contrôleur et confirmer au contrôleur qu'il l'a fait, ou renvoyer toutes les données personnelles au contrôleur et supprimer les copies existantes, à moins que la législation de l'Union ou de l'État membre n'exige le stockage des données personnelles. Tant que les données n'ont pas été effacées ou renvoyées, le sous-traitant continue de veiller au respect de ces dispositions.

## 10. Responsabilité du sous-traitant

10.1 Le sous-traitant n'est responsable des dommages directs causés par le traitement que si le traitement n'est pas conforme aux obligations des RGPD visant spécifiquement les sous-traitants ou s'il a agi en dehors des instructions légales du responsable du traitement ou contrairement à celles-ci. La responsabilité potentielle du sous-traitant à l'égard du responsable du traitement en cas de violation des présentes conditions et de l'RGPD est à tout moment exclue et limitée conformément aux dispositions du contrat-cadre et aux conditions générales applicables du sous-traitant. En l'absence de telles limitations de responsabilité en faveur du sous-traitant, la responsabilité totale du sous-traitant envers le responsable du traitement est limitée à un montant maximum du prix payé ou à payer par le sous-traitant pour les services concernés en vertu du contrat principal sur une période de 12 mois, sans excéder 50 000 EUR.

## 11. Contact, autorité de contrôle principale, juridiction et droit applicable

11.1 Le sous-traitant peut être contacté pour toutes les notifications et instructions opérationnelles liées au traitement par l'intermédiaire des contacts et des coordonnées inclus dans l'accord-cadre ou communiqués séparément par écrit au contrôleur. Le sous-traitant a également désigné un délégué à la protection des données accessible à l'adresse [dpo@wengage.eu](mailto:dpo@wengage.eu).

11.2 Le Processeur a son principal établissement au sens de l'RGPD à Woluwelaan 158, 1831 Machelen, Belgique, de sorte que l'Autorité belge de protection des données, située à Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles, Belgique, agit en tant qu'autorité de contrôle principale compétente en ce qui concerne le Processeur en vertu de l'article 56 de l' RGPD.

11.3 Les présentes Conditions sont régies et interprétées uniquement conformément au droit belge. Tout litige découlant de ou en rapport avec elles sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, Belgique.