

# Déclaration en matière de respect de la vie privée

SV Group – Call-Center Digital SRL, ci-après dénommée « la Société ».

Avenue Joseph Wauters 7, 7080 Frameries

Numéro d'entreprise : 1031.947.366

Téléphone : 065 94 61 58

Adresse e-mail : [contact@sv-group.be](mailto:contact@sv-group.be)

SV Group – Call-Center Digital SRL respecte votre vie privée et veille à ce que les informations personnelles que vous nous transmettez restent confidentielles. Dans cette déclaration en matière de respect de la vie privée, vous pouvez lire quelles données nous collectons si vous utilisez nos services et/ou produits, les fins auxquelles nous collectons ces données et l'usage que nous en faisons. Nous vous expliquons également quels sont vos droits, qui a accès à vos données et combien de temps nous conservons celles-ci. Si vous avez encore des questions sur notre politique en matière de respect de la vie privée après avoir lu cette déclaration, vous pouvez nous les adresser à [rgpd@sv-group.be](mailto:rgpd@sv-group.be).

## Finalités du traitement et délai de conservation

SV Group – Call-Center Digital SRL collecte et traite les données vous concernant aux fins décrites ci-dessous. À cet égard, nous utilisons tant les données que vous nous communiquez que celles que nous collectons nous-mêmes. Nous conservons les données à caractère personnel pendant le temps nécessaire aux fins visées ou pendant la période prescrite par la loi.

Les traitements concernent notamment :

- la réception et la gestion d'appels téléphoniques ;
- la prise de rendez-vous ;
- la prise de messages ;
- la gestion multicanale (appels, SMS, e-mails, fax, notifications) ;
- l'enregistrement de 100 % des appels à des fins de qualité, sécurité et traçabilité.

Durées de conservation :

- Données de rendez-vous : 10 ans
- Données d'appels : 10 ans
- Données médias : 10 ans
- Messages, SMS, e-mails, fax, push : 10 ans

## Motifs juridiques du traitement

SV Group – Call-Center Digital SRL traite les données à caractère personnel sur la base des motifs juridiques suivants :

- nécessaire pour l'exécution d'un contrat ;
- nécessaire pour satisfaire à une obligation légale ;
- nécessaire pour défendre notre intérêt légitime ;
- autorisation, lorsque celle-ci est requise.

Lorsque des données à caractère personnel sont traitées sur la base du motif juridique de l'autorisation, vous avez toujours le droit de retirer l'autorisation donnée.

## Transmission à des tiers

SV Group – Call-Center Digital SRL ne vend pas les données à caractère personnel vous concernant à des tiers. Nous partageons vos données en interne avec nos collaborateurs. Nous partageons uniquement les données vous concernant avec des tiers pour :

- l'exécution de nos services ;
- l'hébergement du site web ;
- la mise en place de l'infrastructure IT ;
- la gestion de la téléphonie, de l'agenda et de la facturation.

Les sous-traitants concernés sont notamment :

- Ubicentrex ;
- Ubiclic ;
- Microsoft 365 ;
- Odo ;
- One.com (hébergement – Union européenne).

Nos collaborateurs et sous-traitants sont tenus de respecter la confidentialité des données.

Nous partageons uniquement vos données personnelles avec des fournisseurs situés dans l'Espace économique européen.

## Cookies

Lors de votre visite sur notre site web, des cookies peuvent être enregistrés sur votre appareil. Ces cookies sont utilisés afin d'assurer le bon fonctionnement du site et, le cas échéant, à des fins analytiques. Vous pouvez gérer vos préférences via les paramètres de votre navigateur.

## Vos droits concernant les données à caractère personnel

Vous avez le droit de consulter les données à caractère personnel que nous conservons sur vous, de les faire rectifier ou effacer, d'en limiter le traitement et de vous opposer à leur traitement.

Pour exercer ces droits, il suffit d'envoyer un e-mail à [rgpd@sv-group.be](mailto:rgpd@sv-group.be).

## Plaintes

Vous avez toujours le droit d'adresser votre plainte à l'Autorité de protection des données : [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) – [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be) – Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.

Modification de la déclaration en matière de respect de la vie privée

SV Group – Call-Center Digital SRL peut modifier la présente déclaration.

Dernière mise à jour : 20/01/2026