

Politique de confidentialité

Marketplace • Logistique • Services numériques

Dernière mise à jour

17 août 2026

INFORMATIONS JURIDIQUES À FINALISER AVANT LE LANCEMENT

Les champs relatifs à la raison sociale, à la forme juridique, au siège, au RCCM, à l'ID.NAT., au NIF, au responsable du traitement et à l'hébergement définitif sont volontairement laissés à compléter. Ils devront être remplacés par les informations officielles de ZANDOS avant publication définitive.

Document destiné à être mis à disposition sur zandos.fr
zandos.fr • Politique de confidentialité • Version 17.08.2026
ZANDOS | CONFIDENTIALITÉ

À propos de cette politique

La présente Politique de confidentialité explique, de manière claire et structurée, comment ZANDOS collecte, utilise, protège, conserve et partage les données à caractère personnel dans le cadre de ses services.

Elle s'applique notamment au site zandos.fr, aux comptes utilisateurs, à la marketplace, aux services vendeurs, aux commandes, aux paiements, à ZANDOS Logistics, au suivi des colis, aux points relais, au service client, aux communications et aux autres fonctionnalités numériques proposées par ZANDOS.

EN BREF

Cette politique vous indique quelles données peuvent être traitées, pourquoi elles le sont, avec qui elles peuvent être partagées, combien de temps elles peuvent être conservées, comment elles sont protégées et quels droits vous pouvez exercer.

Comment lire ce document

Chaque chapitre traite d'un sujet précis. Vous pouvez lire le document dans son intégralité ou consulter directement le chapitre qui correspond au service que vous utilisez.

Sommaire

1. Champ d'application
2. Responsable du traitement
3. Données que ZANDOS peut traiter
4. Données liées aux achats et commandes
5. Données liées à ZANDOS Logistics
6. Données liées aux vendeurs et partenaires
7. Service client, WhatsApp et communications
8. Données techniques, cookies et statistiques
9. Géolocalisation et cartographie
10. Finalités du traitement
11. Fondements et principes de traitement
12. Partage et destinataires des données
13. Hébergement et transferts internationaux
14. Conservation et suppression
15. Sécurité des données
16. Droits des utilisateurs
17. Mineurs
18. Réseaux sociaux et services tiers
19. Modifications de la politique
20. Contact et informations juridiques

1. Champ d'application

La présente politique de confidentialité s'applique à toute personne utilisant les services ZANDOS, quel que soit son lieu de résidence ou de connexion. Elle couvre les traitements de données réalisés dans le cadre du site web, des comptes utilisateurs, de la marketplace, des services vendeurs, de ZANDOS Logistics, du suivi des colis, des points relais, du service client et des autres canaux officiellement exploités par ZANDOS.

Elle concerne notamment les clients, visiteurs, titulaires de compte, destinataires de colis, expéditeurs, vendeurs, représentants de vendeurs, partenaires et personnes qui contactent ZANDOS.

PORTÉE GÉOGRAPHIQUE DES SERVICES

ZANDOS exerce et développe ses activités depuis la République Démocratique du Congo, tout en permettant l'accès à sa plateforme à des utilisateurs situés dans d'autres pays. Selon les services, les zones desservies et les solutions de transport disponibles, un utilisateur situé à l'étranger peut notamment créer un compte, effectuer des achats, vendre des produits ou organiser des opérations liées à l'acheminement de marchandises.

Les possibilités de livraison, d'expédition ou de vente internationale dépendent des destinations disponibles, des transporteurs ou opérateurs postaux concernés ainsi que des conditions applicables à chaque service.

La présente politique de confidentialité s'applique à l'ensemble de ces utilisateurs et usages.

2. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est l'entité qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Nom / raison sociale	À COMPLÉTER
Forme juridique	À COMPLÉTER
Siège social	À COMPLÉTER
RCCM	À COMPLÉTER
ID.NAT. / NIF	À COMPLÉTER
E-mail confidentialité	info@zandos.fr ou adresse dédiée à définir
Site	zandos.fr

3. Données que ZANDOS peut traiter

Les données traitées varient selon la manière dont vous utilisez les services. ZANDOS cherche à limiter la collecte aux informations utiles et pertinentes pour fournir les fonctionnalités demandées.

3.1 Données d'identité et de profil

nom, prénom et, lorsque cela est nécessaire, informations permettant d'identifier le titulaire du compte ;
adresse e-mail et numéro de téléphone ;
adresse de livraison, adresse de facturation ou adresse de collecte ;
préférences du compte, favoris, historique d'utilisation et paramètres choisis par l'utilisateur ;
identifiants de connexion et informations de sécurité associées au compte.

3.2 Données de contact

Lorsque vous contactez ZANDOS, nous pouvons traiter vos coordonnées, le contenu de votre demande, les références de commande ou d'expédition concernées, ainsi que les pièces ou images que vous choisissiez de transmettre.

3.3 Données de paiement et de transaction

mode de paiement choisi et référence de transaction ;
statut du paiement, montant, date et informations nécessaires au rapprochement de la transaction ;
informations reçues des prestataires de paiement dans la mesure nécessaire au traitement ou à la sécurisation du paiement.

Lorsque le paiement est traité par un prestataire spécialisé, ZANDOS n'a pas vocation à conserver directement les données bancaires complètes ou les informations secrètes permettant d'autoriser une transaction.

4. Données liées aux achats et commandes

numéro de commande et date ;
produits commandés, quantité, prix, remises et montant total ;
identité du vendeur concerné ;
adresse et instructions de livraison ;
statut de préparation, d'expédition, de livraison, de retour ou de remboursement ;
réclamations, échanges avec le service client et décisions liées à la commande.

Ces données permettent notamment d'exécuter la commande, d'informer le client, d'organiser la livraison, de gérer un retour ou une réclamation et de sécuriser les opérations.

5. Données liées à ZANDOS Logistics

ZANDOS Logistics peut être utilisé pour l'acheminement de colis liés à une commande marketplace ou, lorsque le service le permet, pour une expédition indépendante.

identité et coordonnées de l'expéditeur ;
identité et coordonnées du destinataire ;
adresse, zone ou point relais de collecte et de livraison ;
numéro de suivi et informations de traçabilité ;
dates, heures et statuts des différentes étapes de l'expédition ;
instructions de remise, incident de livraison, retour ou nouvelle tentative ;
preuve de remise lorsque cette fonctionnalité est utilisée.

ACCÈS LIMITÉ

Les collaborateurs, livreurs, points relais ou partenaires logistiques ne doivent avoir accès qu'aux informations nécessaires à l'exécution de leur mission.

6. Données liées aux vendeurs et partenaires

Lorsqu'une personne ou une entreprise demande à vendre sur ZANDOS ou à devenir partenaire, des informations supplémentaires peuvent être nécessaires pour vérifier son identité, son activité et gérer la relation professionnelle.

identité du vendeur, du représentant ou de la personne de contact ;
nom commercial ou raison sociale ;

coordonnées professionnelles ;
documents d'identification ou d'immatriculation lorsque requis ;
informations de versement et de facturation ;
catalogue, commandes, retours, incidents et performances liés au compte vendeur.

7. Service client, WhatsApp et communications

ZANDOS peut communiquer avec les utilisateurs par e-mail, téléphone, WhatsApp ou tout autre canal officiellement proposé.

demandes d'assistance et réponses du service client ;
notifications liées à une commande, une livraison, un paiement ou la sécurité du compte ;
documents ou images transmis volontairement par l'utilisateur ;
préférences de communication et demandes de désinscription.

Les communications commerciales, promotions ou newsletters sont distinguées des messages nécessaires au fonctionnement du service. Lorsque le consentement est requis, l'utilisateur doit pouvoir le retirer.

8. Données techniques, cookies et statistiques

Lors de l'utilisation du site ou des services numériques, certaines données techniques peuvent être générées automatiquement.

adresse IP et informations de connexion ;
type d'appareil, navigateur, système d'exploitation et langue ;
date et heure d'accès ;
pages consultées, erreurs techniques et événements de sécurité ;
identifiants de session et cookies nécessaires au fonctionnement du site.

Des cookies ou technologies similaires peuvent également être utilisés pour mémoriser le panier, maintenir une session, sécuriser le compte, mesurer l'utilisation du service ou améliorer l'expérience. Une politique cookies distincte pourra préciser les catégories réellement activées sur zandos.fr.

9. Géolocalisation et cartographie

Certaines fonctionnalités logistiques peuvent utiliser une adresse, une position sélectionnée sur une carte ou, si l'utilisateur l'autorise, la géolocalisation de son appareil afin de faciliter une collecte, une livraison, la recherche d'un point relais ou l'affichage d'un itinéraire.

Lorsque l'accès à la position de l'appareil repose sur une autorisation du navigateur ou du téléphone, l'utilisateur peut la refuser ou la retirer depuis ses paramètres.

10. Finalités du traitement

ZANDOS peut traiter les données notamment afin de :

créer, authentifier et administrer les comptes ;
mettre à disposition la marketplace et les services vendeurs ;
traiter les commandes et paiements ;
organiser les collectes, expéditions, livraisons et retours ;
permettre le suivi d'un colis ;
gérer les réclamations et le service client ;
prévenir la fraude, les abus et les accès non autorisés ;
maintenir la disponibilité, la sécurité et la stabilité technique du service ;
améliorer la plateforme, analyser les dysfonctionnements et mesurer l'utilisation des fonctionnalités ;
envoyer des communications commerciales lorsque cela est permis ;
respecter les obligations légales, réglementaires ou les demandes d'une autorité compétente.

11. Fondements et principes de traitement

ZANDOS traite les données dans le respect de la législation applicable, notamment des règles congolaises relatives aux données personnelles et aux services numériques.

les données doivent être collectées pour des finalités déterminées et légitimes ;
les données demandées doivent rester pertinentes et non excessives par rapport au service ;
les informations doivent être tenues à jour lorsque cela est nécessaire ;
les accès doivent être limités aux personnes autorisées ;
les données ne doivent pas être conservées plus longtemps que nécessaire, sauf obligation légale ;
des mesures techniques et organisationnelles appropriées doivent protéger leur confidentialité et leur intégrité.

RÉFÉRENCE À VALIDER AVANT PUBLICATION

Le cadre principal identifié pour la RDC est l'Ordonnance-Loi n° 23/010 du 13 mars 2023 portant Code du numérique. La conformité opérationnelle de ZANDOS (formalités, hébergement, transferts, sous-traitants et éventuelles autorisations) devra être vérifiée avant le lancement.

12. Partage et destinataires des données

ZANDOS ne vend pas les données personnelles de ses utilisateurs.

Dans la mesure nécessaire au service, certaines données peuvent être transmises à :

le vendeur concerné par une commande ;
les livreurs, points relais ou partenaires logistiques autorisés ;
les prestataires de paiement ;
les prestataires d'hébergement, d'infrastructure, de sécurité ou de communication ;
les prestataires chargés de l'assistance ou de fonctions techniques ;
les autorités administratives, judiciaires ou de contrôle lorsque la loi l'exige.

Les vendeurs et partenaires recevant des données via ZANDOS doivent les utiliser uniquement pour les finalités autorisées et ne pas les détourner pour leur propre prospection ou pour un usage étranger à la commande ou au service.

13. Hébergement et transferts internationaux

L'emplacement définitif d'hébergement des bases de données et les éventuels transferts vers des prestataires situés hors de la République Démocratique du Congo doivent être définis et validés avant la mise en production.

Hébergeur du site	À COMPLÉTER / VALIDER
Hébergement des données personnelles	À COMPLÉTER / VALIDER
Pays de stockage	À COMPLÉTER / VALIDER
Sous-traitants / transferts	À COMPLÉTER / VALIDER

Aucune mention du type « toutes les données sont hébergées en France » ne doit être publiée tant que l'architecture réelle et sa conformité au droit applicable n'ont pas été confirmées.

14. Conservation et suppression

Les données sont conservées pendant une durée adaptée à la finalité pour laquelle elles ont été collectées et aux obligations légales applicables.

les données de compte peuvent être conservées tant que le compte est actif ;

les informations de commande, paiement, livraison et réclamation peuvent être conservées pendant les durées nécessaires au suivi de la transaction, aux obligations comptables et à la défense de droits ;

les données de sécurité peuvent être conservées pendant une durée adaptée à la détection et à l'investigation d'incidents ;

les données utilisées uniquement sur la base d'un consentement peuvent être supprimées ou ne plus être utilisées lorsque le consentement est retiré, sauf autre justification légale.

Lorsque cela est approprié, ZANDOS peut supprimer, anonymiser ou archiver les données dont l'utilisation active n'est plus nécessaire.

15. Sécurité des données

ZANDOS met en place des mesures adaptées au niveau de risque afin de limiter la perte, l'accès non autorisé, l'altération, la divulgation ou l'utilisation abusive des informations.

chiffrement des communications lorsque cela est applicable ;

mots de passe stockés sous une forme sécurisée et non lisible directement ;

contrôle des rôles et des autorisations ;

restriction de l'accès aux outils internes ;

journalisation et surveillance des événements de sécurité ;

révocation des accès des collaborateurs ou partenaires lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ;

sauvegardes et procédures de reprise adaptées à l'infrastructure.

Aucun système informatique ne peut garantir un risque nul. Les mesures de sécurité sont donc réévaluées en fonction de l'évolution de la plateforme, des services et des menaces.

16. Droits des utilisateurs

Sous réserve des conditions prévues par la législation applicable, une personne concernée peut demander des informations sur le traitement de ses données et exercer les droits qui lui sont reconnus.

demander l'accès aux données la concernant ;
demander la rectification d'informations inexacts ou incomplètes ;
demander la suppression lorsque les conditions légales sont réunies ;
retirer un consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci ;
s'opposer à certains usages lorsque la loi le permet ;
demander des informations sur les destinataires ou sur l'utilisation de ses données.

Pour protéger les utilisateurs, ZANDOS peut demander des éléments raisonnables permettant de vérifier l'identité de la personne avant de donner accès, modifier ou supprimer des données.

CONTACT CONFIDENTIALITÉ

E-mail : info@zandos.fr

Adresse dédiée à la protection des données : À DÉFINIR AVANT LANCEMENT

17. Mineurs

Les services commerciaux de ZANDOS ne sont pas destinés à permettre à une personne qui ne dispose pas de la capacité juridique requise de conclure seule une transaction lorsque la loi exige l'intervention d'un représentant légal.

Si une fonctionnalité destinée spécifiquement aux mineurs est ajoutée ultérieurement, des règles et mesures adaptées devront être définies avant son activation.

18. Réseaux sociaux et services tiers

ZANDOS peut être présent sur des réseaux sociaux ou proposer des liens vers des services tiers. Les plateformes externes disposent de leurs propres règles de confidentialité et ZANDOS ne contrôle pas l'ensemble de leurs traitements.

Lorsqu'un utilisateur contacte ZANDOS via WhatsApp, Instagram, Facebook ou un autre service externe, certaines données sont également traitées par l'opérateur de ce service conformément à ses propres conditions.

19. Modifications de la politique

Cette politique peut évoluer en fonction du développement de la marketplace, du lancement de nouveaux services, de changements techniques ou de nouvelles exigences légales.

La date de dernière mise à jour figurant sur la première page permet d'identifier la version applicable. En cas de modification importante, ZANDOS pourra informer les utilisateurs par un moyen approprié.

20. Contact et informations juridiques

Pour toute question relative à la confidentialité ou aux données personnelles :

Nom / raison sociale	À COMPLÉTER
Responsable du traitement	À COMPLÉTER
Adresse	À COMPLÉTER
RCCM	À COMPLÉTER
ID.NAT.	À COMPLÉTER
NIF	À COMPLÉTER
E-mail	info@zandos.fr
Site	zandos.fr
AVANT PUBLICATION DÉFINITIVE Remplacer tous les champs « À COMPLÉTER / À VALIDER », confirmer l'hébergement réel, les prestataires de paiement, les cookies effectivement utilisés, les canaux de communication actifs et les éventuels transferts de données. Le contenu publié doit toujours correspondre au fonctionnement réel de ZANDOS.	

Référence juridique principale

République Démocratique du Congo - Ordonnance-Loi n° 23/010 du 13 mars 2023 portant Code du numérique, notamment les dispositions relatives aux données à caractère personnel. Cette mention n'est pas un avis juridique et la conformité complète du service doit être validée avant la mise en production.

© 2026 ZANDOS — Tous droits réservés.

zandos.fr • Politique de confidentialité • Version 17.08.2026