

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE – WATER VOOR HET LEVEN

Privacycharter

VIVAQUA hecht veel belang aan de bescherming van de persoonsgegevens die het moet verwerken. Daarom geeft VIVAQUA u al de nodige informatie over de manier waarop het uw privacy beschermt en uw persoonsgegevens verwerkt.

Dit charter geeft u informatie over

- de persoonsgegevens die VIVAQUA¹ verzamelt en waarom het dat doet;
- hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt;
- de rechten die u op uw persoonsgegevens kunt uitoefenen en hoe u dat kunt doen.

VIVAQUA verbindt zich ertoe de veiligheid van uw persoonsgegevens te garanderen. Uw persoonsgegevens zullen nooit worden verkocht aan derden of op een niet-beveiligde manier worden gedeeld met diensten of bedrijven die voor rekening van VIVAQUA werken.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

VIVAQUA is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens en bepaalt de doeleinden en technische en juridische middelen van die verwerking. VIVAQUA verbindt zich ertoe alle nodige organisatorische maatregelen te nemen om een veilige verwerking te garanderen die conform het Europees reglement van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hierna de AVG) is.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens omvatten alle informatie in verband met een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Het kan gaan om een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een abonnee- of gebruikersnummer, het meternummer of elk ander gegeven dat verband houdt met een persoon.

¹ De hoofdzetel van VIVAQUA bevindt zich in de Keizerinlaan 17-19, 1000 Brussel.

Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?

De verwerking van persoonsgegevens omvat elke mogelijke bewerking van die gegevens, zoals het verzamelen, registreren, gebruiken of bewaren ervan. Enkel de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doeleinde van de verwerking, d.w.z. bijvoorbeeld de aansluiting op het openbare waterdistributienet en de waterlevering, alsook voor de aansluiting op het net voor de opvang van afval- en regenwater, de facturering, enz. worden verzameld, gebruikt, geregistreerd en bewaard.

Het kan dus met name gaan om

- identificatiegegevens zoals uw voornaam en naam, adres, rijksregisternummer, e-mailadres, telefoonnummer (vast en mobiel), bankrekeningnummer, enz.;
- gegevens in verband met uw aansluitingen: stamnummer, meternummer, meterstand in het kader van de meteropnemingen, enz.;
- gegevens in verband met de eigenaars van of andere houders van zakelijke rechten op aangesloten onroerende goederen;
- gegevens in verband met de gezinssamenstelling, die noodzakelijk zijn om het juiste tarief te bepalen;
- financiële gegevens: factureringen, betalingen, schuldinvordering, enz.;
- gegevens ingezameld via de contactcentra van VIVAQUA, met inbegrip van eventueel opgenomen gesprekken met zijn medewerkers;
- gegevens verkregen via derden, bijvoorbeeld het Rijksregister, het Kadaster, het Hypotheekregister, de sociale netwerken, ...;
- videobewakingsbeelden opgenomen door vaste camera's geplaatst op de eigendommen van VIVAQUA en in de omgeving ervan;
- gegevens verkregen via cookies. Cookies zijn essentieel voor de goede werking van de website van VIVAQUA. Ze vervullen verschillende rollen: ze zorgen voor de beveiliging van die website, onthouden uw voorkeuren, verzamelen statistische gegevens en laten toe de inhoud van de website aan te passen aan uw behoeften.

Wanneer verzamelt VIVAQUA uw persoonsgegevens?

VIVAQUA verzamelt uw persoonsgegevens wanneer u in contact treedt met het bedrijf, bijvoorbeeld wanneer u

- abonnee of gebruiker wordt, als gevolg van een aansluiting;
- klant wordt, door een wateranalyse aan te vragen of door gebruik te maken van een van de betalende diensten zoals VIVAQUA-Home;
- een verhuizing of een verandering van abonnee of gebruiker meedeelt;
- contact opneemt met de Klantendienst voor inlichtingen, een bijwerking van uw gegevens (vb. een verandering in de gezinssamenstelling) of een klacht;
- deelneemt aan een enquête of een evenement georganiseerd door VIVAQUA;
- de website van VIVAQUA raadpleegt en reageert via de sociale netwerken (bijvoorbeeld Facebook, LinkedIn);
- online solliciteert via de website van VIVAQUA of via de sociale netwerken;
- als leverancier contact opneemt met VIVAQUA.

Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van uw persoonsgegevens?

VIVAQUA verwerkt uw persoonsgegevens enkel om volgende redenen:

- de opdracht als openbare dienst wat betreft de distributie- en saneringswerkzaamheden en het toezicht op de kwaliteit van het water;
- de contractuele relatie voor de diensten als VIVAQUA-Home, de legionellabestrijding, de aanvragen om betalende analyses, de verwerking van de gegevens van zijn klanten, leveranciers en opdrachtnemers, de verzameling van uw kandidaturen als u naar een betrekking solliciteert, enz.;
- het gewettigd belang van VIVAQUA voor de verwerking van technische cookies en de beveiliging van zijn website, de uitvoering van tevredenheidsenquêtes, de schuldinvordering, de camerabewaking van zijn eigendommen, enz.;
- uw toestemming voor de statistische en marketingcookies alsook voor de bewaring van uw contactgegevens in zijn wervingsreserve. U kunt deze toestemming op elk moment intrekken.

Waarom verwerkt VIVAQUA uw persoonsgegevens?

VIVAQUA verwerkt uw persoonsgegevens voor

- het beheer van uw aansluiting en de andere werken die in dat kader worden uitgevoerd;
- het beheer van de relaties met de abonnees, gebruikers, klanten, bezoekers van zijn website en zijn sociale netwerken: de opname van de meters, facturering, formaliteiten bij verhuizing, inning van zijn facturen, klantenrelaties;
- het beheer van uw kandidatuur als u naar een betrekking solliciteert;
- zijn interventies op het distributie- en rioolnet door de technische distributie- en saneringssectoren;
- het toezicht op de kwaliteit van het water (analyses);
- de uitvoering van tevredenheidsenquêtes;
- het beantwoorden van elk gegrond verzoek van de gerechtelijke of toezichthoudende overheid om toegang te krijgen tot uw persoonsgegevens;
- het verlenen van adviezen, enz.

VIVAQUA verwerkt geen gevoelige persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld gegevens in verband met etnische afkomst, gezondheid, politieke opinies, religieuze of filosofische overtuigingen, aansluiting bij een vakbond, seksuele geaardheid of strafrechtelijk verleden.

Camerabewaking

VIVAQUA heeft in zijn gebouwen en in de omgeving ervan vaste bewakingscamera's geplaatst om uw veiligheid en die van zijn personeel en zijn eigendommen te garanderen en bijgevolg fraude en andere inbreuken te voorkomen waarvan u en VIVAQUA het slachtoffer zouden kunnen zijn.

Het gebruik van deze camera's voldoet aan de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's en aan de toepasselijke reglementering inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De aanwezigheid van de camera's wordt aangegeven met pictogrammen.

De beelden worden in real time bekeken en ook opgenomen om incidenten te kunnen identificeren, de toegang en de eventuele inbraak en indringing te controleren en, indien nodig, een onmiddellijke interventie mogelijk te maken. De opgenomen beelden worden gedurende 30 dagen bewaard.

Aan wie kunnen uw gegevens worden doorgegeven?

VIVAQUA verkoopt uw persoonsgegevens niet aan andere bedrijven voor direct marketingdoeleinden.

VIVAQUA en zijn medewerkers hebben enkel toegang tot uw persoonsgegevens als dat noodzakelijk is voor operationele doeleinden en de dienstverlening aan de klanten binnen de uitvoering van hun taken, bijvoorbeeld om het juiste tarief te bepalen of om uw vragen te beantwoorden.

Om operationele redenen kan het zijn dat VIVAQUA een beroep moet doen op derden-bedrijven, die met de grootste zorg geselecteerd werden, zoals bijvoorbeeld Doccle voor de onlineverzending van documenten. In het kader daarvan mogen de personen die gemachtigd zijn om uw persoonsgegevens te gebruiken, dit enkel doen binnen de strikte grenzen van de door VIVAQUA gegeven instructies en verbinden ze zich er ook toe uw gegevens te beschermen en niet vrij te geven.

In bepaalde omstandigheden kunt u met VIVAQUA in dialoog treden via zijn website en zijn pagina's op de sociale netwerken, zoals Facebook en LinkedIn. Als u ingelogd bent op een van die sociale netwerken tijdens uw bezoek aan de website van VIVAQUA of als u via deze sociale netwerken met VIVAQUA in dialoog treedt, kan de sociale netwerksite die informatie aan uw respectievelijke profiel van dat netwerk toevoegen, naargelang van uw instellingen inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Als u wilt verhinderen dat uw gegevens op een dergelijke manier worden overgedragen, moet u uitloggen van het sociale netwerk voordat u de website van VIVAQUA raadpleegt of de instellingen van uw account inzake de bescherming van uw privacy wijzigen. U leest best het beleid van deze sociale netwerken inzake bescherming van de privacy voor gedetailleerde informatie over de verzameling en de overdracht van persoonsgegevens, over uw rechten en over de manier waarop u de instellingen inzake de bescherming van de privacy, naar goeddunken, kunt aanpassen.

Welke rechten hebt u en hoe kunt u ze uitoefenen?

U hebt het **recht op inzage** in uw persoonsgegevens. In het kader daarvan zal VIVAQUA u onder andere de volgende gegevens verstrekken:

- de categorieën verzamelde persoonsgegevens: identificatiegegevens (rijksregisternummer, naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, enz.),

locatiegegevens (adres van het onroerend goed, enz.) en gegevens in verband met de bestemming van het gebouw (eengezinswoning, horeca, wassalon, enz.);

- de doeleinden van de verwerking, bijvoorbeeld de aansluiting op het waterdistributienet of de riolering, de facturering;
- de categorieën ontvangers, bijvoorbeeld de beheerders van de facturen, de advocaten, de deurwaarders, de incassobureaus, enz.;
- de verwachte bewaartermijn van de persoonsgegevens, indien mogelijk, of, indien dit niet mogelijk is, welke criteria worden gebruikt om die termijn te bepalen.

U hebt het recht op rectificatie van uw persoonsgegevens. Indien uw gegevens incorrect, niet relevant of onvolledig zijn, zal VIVAQUA ze aanpassen of aanvullen.

U hebt het recht op gegevenswissing. Indien dit wettelijk en contractueel mogelijk is, zal VIVAQUA uw gegevens wissen.

U hebt het recht van bezwaar tegen elk gebruik van uw gegevens ten behoeve van direct marketing. VIVAQUA gebruikt echter uw persoonsgegevens niet voor promotie- of marketingcampagnes en in het kader daarvan deelt het uw gegevens niet met andere organisaties.

Voor zover nodig hebt u ook het recht op overdraagbaarheid van uw gegevens onder de voorwaarden van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

Ten slotte hebt u het recht van VIVAQUA de beperking van de verwerking van uw gegevens te verkrijgen, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

U kunt uw rechten uitoefenen:

- door een brief te sturen naar VIVAQUA, Keizerinlaan 17-19, 1000 Brussel en een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart bij te voegen;
- door een e-mail te sturen naar privacy@vivaqua.be en een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart bij te voegen;
- door langs te gaan bij de Klantendienst op de hoofdzetel van VIVAQUA, Keizerinlaan 17-19, 1000 Brussel met uw identiteitskaart.

Hoelang worden uw persoonsgegevens bewaard?

Uw persoonsgegevens en de informatie over het gebruik van de diensten van VIVAQUA worden bewaard volgens de wettelijke vereisten.

Gebruik van cookies

Cookies maken het mogelijk om de website van VIVAQUA te beveiligen, zijn gebruikers te identificeren en ze een betere dienstverlening te bieden.

Hoe kunt u contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming?

De verantwoordelijke voor de verwerking, VIVAQUA, heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangewezen, die er met name op onafhankelijke wijze moet op toezien dat de regels voor de bescherming en het beheer van uw persoonsgegevens intern worden toegepast en die samenwerkt met de Gegevensbeschermingsautoriteit.

De abonnee en de klant hebben het recht om een klacht in te dienen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens door VIVAQUA bij de functionaris voor gegevensbescherming:

- door een brief te sturen naar de functionaris voor gegevensbescherming, Keizerinlaan 17-19, 1000 Brussel of
- door een e-mail te sturen naar privacy@vivaqua.be.

Als ze geen bevredigend antwoord krijgen, kunnen ze zich richten tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, de bevoegde instelling voor het Belgische grondgebied.

Wijziging van het privacycharter

VIVAQUA behoudt zich het recht voor om dit privacycharter te wijzigen om zich te conformeren aan de verplichtingen bepaald door de wetgeving ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer of om het aan te passen aan zijn praktijken. De gebruiker wordt daarom verzocht om het privacycharter regelmatig te raadplegen om kennis te nemen van wijzigingen en aanpassingen.