

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE – WATER VOOR HET LEVEN

Charte de vie privée

VIVAQUA accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel qu'elle est amenée à traiter. Pour cette raison, VIVAQUA vous donne toutes les informations nécessaires sur la manière dont elle protège votre vie privée et traite vos données personnelles.

La présente charte vous informe sur

- les données personnelles que VIVAQUA¹ recueille et les raisons de cette collecte.
- les modalités d'utilisation de vos données personnelles
- les droits que vous pouvez exercer sur vos données personnelles et les moyens de les exercer.

VIVAQUA s'engage à garantir la sécurité de vos données personnelles. Vos données personnelles ne sont jamais vendues à des tiers ou partagées de manière non sécurisée avec des services ou sociétés travaillant pour le compte de VIVAQUA.

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles?

VIVAQUA est responsable du traitement de vos données personnelles et détermine les finalités, les moyens techniques et juridiques de ce traitement. VIVAQUA s'engage à prendre toutes les mesures organisationnelles nécessaires pour garantir un traitement sûr et conforme au Règlement européen du 26 avril 2016 relatif à la protection des données des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le Règlement RGPD) et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel?

Les données à caractère personnel comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir d'un nom, d'un numéro

¹ Le Siège social de VIVAQUA est situé boulevard de l'Impératrice 17-19 — 1000 Bruxelles

d'identification, de données de localisation, d'un numéro d'abonné ou usager, du numéro de compteur ou de toute autre information se rapportant à une personne.

En quoi consiste le traitement des données à caractère personnel ?

Le traitement des données à caractère personnel comprend toute opération possible sur ces données, telles que leur collecte, leur enregistrement, leur conservation, leur effacement. Seules les données nécessaires à la poursuite de finalités déterminées sont traitées par VIVAQUA c.-à-d., par exemple, le raccordement au réseau public de distribution d'eau, la fourniture d'eau, ainsi que pour le raccordement au réseau de collecte des eaux usées et pluviales, la facturation... sont collectées, traitées, enregistrées et conservées.

Dès lors, il s'agit des catégories de données suivantes :

- données d'identification : vos nom et prénom, adresse postale, numéro de registre national, numéro d'identification à la sécurité sociale,
- données d'identification électronique : adresse e-mail, numéro de téléphone fixe et GSM, identifiants de connexion, adresses IP, etc.
- données relatives à vos raccordements: numéro de matricule, numéro de compteur, données de comptage dans le cadre d'un relevé des compteurs
- données relatives aux propriétaires des biens où sont installés les raccordements.
- données relatives au statut de bénéficiaire de l'intervention sociale (statut de Bénéficiaire de l'Intervention Majorée – « Statut BIM » - INAMI)
- données relatives à la composition du ménage, nécessaires pour déterminer le montant de l'intervention sociale à octroyer ,
- données financières : numéro de compte bancaire, facturations, paiements, recouvrement de créances, plans de paiement, mandats de domiciliation bancaire
- données obtenues via des tiers, p. ex. le Registre national, le Cadastre, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, le Registre des hypothèques, les réseaux sociaux...
- données recueillies via des cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de notre site web. Ils remplissent divers rôles: assurer la sécurité du site, retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu des sites selon vos besoins.
- enregistrements téléphoniques à des fins de qualité
- images de vidéosurveillance enregistrées par des caméras fixes dans et aux abords des propriétés de VIVAQUA

Quand VIVAQUA collecte-t-elle vos données à caractère personnel?

VIVAQUA collecte vos données personnelles lorsque vous entrez en contact avec l'entreprise, par exemple lorsque vous

- devenez abonné, usager, suite à un raccordement.
- devenez client, en demandant une analyse d'eau, en utilisant un de ses services commerciaux comme VIVAQUA Home
- communiquez votre déménagement, un changement d'abonné, d'usager.

- contactez le service clientèle pour un renseignement, pour une mise à jour de vos données, afin de déterminer si vous êtes éligible à l’octroi de l’intervention sociale ou pour une plainte.
- participez à une enquête ou un événement organisé par VIVAQUA.
- Lorsque vous visitez nos locaux ou le site web de l’entreprise, que vous remplissez nos formulaires et en interagissant via les réseaux sociaux (par exemple Facebook, linkedin)
- vous nous contactez en tant que fournisseur
- lorsque vous sollicitez en ligne via notre site web ou via les réseaux sociaux

VIVAQUA collecte également des données directement auprès de tiers (sources authentiques comme par ex. le Registre national, le Cadastre, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, le Registre des hypothèques)

Quel est le fondement légal du traitement de vos données à caractère personnel?

VIVAQUA traite vos données à caractère personnel uniquement dans le cadre des fondements légaux suivants

- les missions de service public en ce qui concerne l’approvisionnement en eau potable et l’assainissement , la surveillance de la qualité de l’eau et le paiement de l’intervention sociale .
- la relation contractuelle pour les services comme VIVAQUA Home, lutte contre la légionellose, les demandes d’analyse payantes, le traitement des données de nos clients et de nos fournisseurs, adjudicataires, la collecte de vos candidatures lorsque vous sollicitez un emploi,
- l’intérêt légitime de VIVAQUA pour le traitement des cookies techniques et de sécurité de notre site internet, , la surveillance par caméras de nos installations , la réalisation d’enquêtes de satisfaction et l’évaluation de la qualité de service
- respecter les obligations légales auxquelles VIVAQUA est soumise, notamment en ce qui concerne la lutte contre les logements inoccupés , la communication d’informations aux autorités publiques légalement habilitées à exiger la communication d’informations .votre consentement, pour les cookies statistique et marketing, pour la conservation de vos données de contact dans notre réserve de recrutement. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Pourquoi VIVAQUA traite-t-elle vos données à caractère personnel?

VIVAQUA traite vos données à caractère personnel pour

- la gestion de vos raccordements et des autres travaux réalisés dans ce cadre.
- la gestion des relations avec les abonnés, usagers, clients, visiteurs de notre site web et nos réseaux sociaux : relevé des compteurs, facturation, formalités en cas de

déménagement, le recouvrement de ses factures, la gestion des plans de paiement, relations clientèle.

- ses interventions sur les réseaux de distribution et d'égouttage à partir des secteurs techniques de distribution et d'assainissement.
- la gestion de votre candidature lorsque vous sollicitez pour un emploi
- la surveillance de la qualité de l'eau (analyses).
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction et évaluer la qualité des services.
- la réponse à toute demande légitime des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder à vos données personnelles.
- assurer la sécurité de ses installations
- assurer la gestion des ressources humaines
- communiquer ses conseils, etc.
- répondre à ses obligations légales

VIVAQUA ne traite pas de données personnelles « sensibles » comme, par exemple, les données relatives à l'origine ethnique, la santé, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'affiliation à un syndicat, l'orientation sexuelle ou le passé judiciaire.

Surveillance par caméra

VIVAQUA a installé des caméras de surveillance fixes dans et aux abords de ses bâtiments dans le but d'assurer votre sécurité, celle de son personnel et de ses biens et, de prévenir les fraudes et autres infractions dont vous et VIVAQUA pourriez être victimes. L'utilisation de ces caméras respecte la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance et la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée. La présence des caméras est renseignée par l'apposition de pictogrammes. Les images sont visualisées en temps réel et également enregistrées afin de permettre l'identification d'incidents, de contrôler les accès, les éventuelles effractions ou intrusions et au besoin permettre une intervention immédiate. Les images enregistrées sont conservées 30 jours.

À qui vos données peuvent-elles être transférées?

VIVAQUA ne vend pas vos données personnelles à des fins de marketing direct à d'autres entreprises.

VIVAQUA et ses collaborateurs peuvent accéder à vos données personnelles, seulement si c'est nécessaire à des fins opérationnelles et de service à la clientèle, dans le cadre de l'exécution de leurs tâches: ex. pour déterminer la tarification adéquate ou pour répondre à vos questions.

Nous communiquons vos données à certaines autorités publiques sur base d'un fondement légal approprié ou à des sous-traitants qui interviennent sous notre responsabilité en application d'un contrat.

En effet, pour des raisons opérationnelles, il est parfois nécessaire que VIVAQUA fasse appel à des sociétés tierces, sélectionnées avec le plus grand soin, comme, par exemple, Doccle ou Speos pour l'envoi de documents . Dans ce cadre, les personnes autorisées à utiliser vos données personnelles ne le sont que dans les strictes limites des instructions transmises par VIVAQUA et s'engagent aussi à protéger et à ne pas divulguer vos données.

Dans certains cas, les données collectées peuvent être transmises à des tiers chargés du recouvrement de créances impayées que ce soit des huissiers de justice, des avocats etc.

Dans certaines circonstances, notre site web et nos pages sur les réseaux sociaux tels que Facebook, LinkedIn, vous permettront d'interagir avec nous. Si vous êtes connecté(e) à un de ces réseaux sociaux durant votre visite sur notre site ou si vous interagissez avec nous via ces réseaux sociaux, le site de réseaux sociaux pourra ajouter ces informations à votre profil respectif sur ce réseau en fonction de vos paramètres de protection de la vie privée. Si vous souhaitez empêcher ce type de transfert de données, veuillez vous déconnecter de votre compte de réseau social avant d'accéder à notre site ou modifier les paramètres de protection de la vie privée de votre compte. Veuillez lire les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux pour des informations détaillées sur la collecte et le transfert d'informations personnelles, sur vos droits et sur la façon dont vous pouvez obtenir un paramétrage satisfaisant en matière de protection de la vie privée.

Quels sont vos droits et comment les exercer?

Vous disposez d'un **droit d'accès** à vos données personnelles. Dans ce cadre, nous vous communiquerons notamment les informations suivantes:

- les catégories de données personnelles recueillies: données d'identification (numéro de registre national, nom, adresse du domicile, numéro de téléphone, e-mail...), données de localisation (adresse de l'immeuble...) et données relatives à l'affectation du bâtiment (habitation unifamiliale, horeca, salon-lavoir...).
 - les finalités du traitement, par exemple le raccordement à l'eau ou à l'égout, la facturation ;
 - les catégories de destinataires, par exemple des prestataires de gestion des factures, les avocats, les huissiers, les sociétés de recouvrement etc.
- la durée de conservation des données à caractère personnel concernées

Vous disposez d'un droit de rectification de vos données à caractère personnel. Si vos données sont inexactes, non pertinentes ou incomplètes, VIVAQUA les modifiera ou les complètera.

Vous disposez d'un droit d'oubli de vos données à caractère personnel. Dans les limites légales et contractuelles, VIVAQUA les supprimera.

Vous disposez d'un droit d'opposition à toute utilisation de vos Données à des fins de prospection. Cependant, nous n'utilisons pas vos données à caractère personnel pour des

campagnes de promotion ou de marketing et dans ce cadre, VIVAQUA ne partage pas vos données avec d'autres organisations.

Pour autant que de besoin, vous aurez également droit à la portabilité de vos Données dans les conditions prévues par la législation applicable en matière de protection des Données.

Enfin, vous avez le droit d'obtenir de VIVAQUA la limitation du traitement de vos Données, conformément à la législation applicable en matière de protection des Données.

Nous n'utilisons pas vos données à caractère personnel pour des campagnes de promotion ou de marketing et dans ce cadre, VIVAQUA ne partage pas vos données avec d'autres organisations.

Vous pouvez exercer vos droits

- par courrier, en joignant une copie du recto de votre carte d'identité, à VIVAQUA, 17 - 19 boulevard de l'Impératrice, 1000 Bruxelles
- par courrier électronique, en joignant une copie du recto de votre carte d'identité, à l'adresse mail info@vivaqua.be
- en vous rendant au bureau du service à la clientèle au siège social, 17 - 19 boulevard de l'Impératrice, 1000 Bruxelles et en y présentant votre carte d'identité.

Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel?

Vos données et les informations relatives à l'utilisation des services de VIVAQUA sont conservées conformément aux exigences légales.

Les données relatives à l'identification, la consommation, la gestion de la relation client, abonné, usager seront conservées 5 ans après qu'il soit mis fin à la relation avec la personne concernée (ex. déménagement ou mutation du droit réel sur l'immeuble raccordé).

Afin de respecter nos obligations légales (pour répondre à nos obligations comptables et fiscales), les données financières sont conservées 7 ans .

VIVAQUA conserve les enregistrements des communications électroniques aussi longtemps que la loi l'exige ou le permet, notamment durant la période au cours de laquelle un litige relatif à ces communications pourrait survenir. Ceci s'applique aux conversations téléphoniques et aux communications électroniques que les clients ont avec le call center ou

les conseillers clientèle. Typiquement, les conversations avec le call center sont conservées un mois, sauf si un événement intervenu pendant cette période déclenche un besoin plus long (plainte émanant des clients, tentative de fraude...).

Les enregistrements vidéo des caméras de surveillance dans et autour des bâtiments de VIVAQUA sont conservés 30 jours au maximum.

Pour les données pour lesquelles aucun délai de conservation légal n'est prévu, nous ne conservons pas vos données plus longtemps que nécessaire pour la réalisation des objectifs définis dans la présente Charte de vie privée.

Ces durées seront applicables sauf si la conservation des données pour une durée plus longue est nécessaire pour répondre aux obligations légales ou à l'intérêt public de VIVAQUA.

Utilisation de cookies

Les cookies permettent d'assurer la sécurité, d'identifier les utilisateurs du site de VIVAQUA et de leur fournir un meilleur service.

Pour plus d'informations à ce sujet : <https://www.vivaqua.be/fr/cookie-policy/>

Comment contacter le Délégué à la Protection des Données?

Le responsable du traitement, VIVAQUA, a désigné un Délégué à la Protection des Données, qui est notamment chargé de manière indépendante de veiller à l'application interne des règles de protection et de gestion de vos données personnelles et de la collaboration avec l'Autorité de Protection des Données.

L'abonné et le client ont le droit d'introduire une plainte concernant le traitement de leurs données à caractère personnel par VIVAQUA auprès du Délégué à la Protection des Données

- par courrier en écrivant au Délégué à la Protection des Données, 17 - 19 boulevard de l'Impératrice, 1000 Bruxelles, ou
- à l'adresse e-mail privacy@vivaqua.be

S'ils n'obtiennent pas de réponse satisfaisante, ils pourront s'adresser à l'Autorité de Protection des Données, organisme compétent pour le territoire belge.

Modification de la charte de la vie privée

VIVAQUA se réserve le droit de modifier la présente Charte Vie Privée afin de se conformer aux obligations prévues par les législations protectrices de la vie privée ou dans le but de

l'adapter à ses pratiques. L'utilisateur est dès lors invité à consulter régulièrement la Charte Vie Privée afin de prendre connaissance des modifications et adaptations.