

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).

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle?

Les données à caractère personnel comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou à identifier. Il peut s'agir d'un nom, d'un numéro d'identification, de données de localisation, d'un numéro d'abonné, du numéro de compteur ou de toute autre information se rapportant à une personne.

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

En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telles que leur collecte, leur enregistrement, leur traitement ou leur conservation. Seules les données nécessaires pour la finalité 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 peut s'agir notamment de :

- données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, numéro du registre national, adresse e-mail, numéro de téléphone fixe et GSM, numéro de compte en banque, etc.
- données relatives à vos raccordements: numéro de matricule, numéro de compteur, relevé des compteurs, etc.
- données relatives aux propriétaires des biens où sont installés les raccordements.
- données relatives à la composition du ménage, nécessaires pour déterminer la tarification adéquate: chef de ménage, compagnon (compagne), enfants et les numéros de Registre national respectifs.
- données financières : facturations, paiements, etc.
- données collectées via les centres de contacts de VIVAQUA, y compris éventuellement des enregistrements des conversations avec ses collaborateurs.
- données obtenues via des tiers, p. ex. le Registre national, le Cadastre ou le Registre des hypothèques.
- données recueillies via des cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de notre site web. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu des sites selon vos besoins.

Quand VIVAQUA collecte-t-elle vos données personnelles?

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

- devenez abonné, suite à un raccordement.
- devenez client, en utilisant un de ses services commerciaux comme VIVAQUA Home
- communiquez votre déménagement.
- contactez le service clientèle pour un renseignement, pour une mise à jour de vos informations (p. ex. un changement dans la composition du ménage) ou pour une plainte.
- participez à une enquête ou un événement organisé par VIVAQUA.
- vous connectez au site web de l'entreprise.

Quel est fondement légal du traitement de vos données personnelles?

VIVAQUA traite vos données personnelles uniquement dans le cadre des bases légales :

- la mission de service public en ce qui concerne les travaux de distribution et d'assainissement.
- la relation contractuelle pour les services comme VIVAQUA Home, lutte contre la légionellose, etc.

Pourquoi VIVAQUA traite-t-elle vos données personnelles?

VIVAQUA traite vos données personnelles pour :

- la gestion de votre raccordement.
- la gestion des relations avec les abonnés : relevé des compteurs, facturation, formalités en cas de déménagement, le recouvrement de ses factures.
- ses interventions sur les réseaux de distribution et d'égouttage à partir des secteurs techniques de distribution et d'assainissement.
- la surveillance de la qualité de l'eau (analyses).
- la réalisation d'enquêtes de satisfaction.
- la réponse à toute demande légitime des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder à vos données personnelles.
- ses conseils, etc.

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.

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.

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 pour l'envoi des factures en ligne. 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.

Quels sont vos droits et comment les exercer?

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

- les catégories de données personnelles recueillies: des données d'identification (numéro de registre national, nom, adresse du domicile, numéro de téléphone, e-mail...), des données de localisation (adresse de l'immeuble...) et des 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, des avocats, des huissiers, etc.
- la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée lorsque cela est possible, ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée.

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

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

Nous n'utilisons pas vos données personnelles pour des campagnes de promotion ou de marketing et dans ce cadre, VIVAQUA ne partage pas vos données personnelles 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 personnelles?

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

Utilisation de cookies

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

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 personnelles 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.