

Déclaration sur la protection des données

1 Domaine d'application

La présente déclaration de protection des données s'applique aux sites Web de Aquatel SPRL (ci-après dénommées Aquatel) qui sont consultables aux adresses www.aquatel.be, ainsi qu'aux données recueillies sur ces sites et/ou à l'occasion des services réalisés par Aquatel. Certaines parties de ces sites ne sont pas accessibles au public mais font l'objet de conditions d'accès spécifiques, à l'instar du portail permettant l'accès à des données de consommation et de décomptes collectées et calculées par Aquatel sur base d'accords convenus avec le propriétaire ou le syndic de l'immeuble concerné. Pour les sites Web d'autres fournisseurs, accessibles notamment par l'intermédiaire de liens, ce sont l'avis et la déclaration de protection des données de ces sites qui s'appliquent.

Veillez lire attentivement le présent avis de protection des données avant d'utiliser les sites Web d'Aquatel. Nous y expliquons, entre autres, comment nous gérons vos données personnelles et utilisons les cookies. En utilisant les sites Web d'Aquatel, vous reconnaissez en avoir valablement pris connaissance.

2 Protection des données

Aquatel prend très au sérieux la protection des données personnelles. Nous traitons vos données personnelles en toute confidentialité et conformément aux réglementations légales en matière de protection des données ainsi qu'à la présente déclaration.

En principe, l'utilisation de nos sites Web est possible sans devoir spécifier de données personnelles. Les données personnelles (par exemple, les nom, adresse ou adresses e-mail) sont collectées dans la mesure du possible sur une base volontaire. Ces données ne sont pas transmises à des tiers sans votre accord exprès.

Notez que le transfert de données sur Internet (par exemple, dans les communications par e-mail) peut présenter des failles de sécurité. Une protection complète des données contre l'accès par des tiers n'est pas possible.

3 Responsable du traitement des données personnelles

Le responsable du traitement des données personnelles relatives aux visiteurs de nos sites Web est, en Belgique, Aquatel SPRL, Pont Léopold, 13 à 4800 Verviers. Lorsque Aquatel intervient comme sous-traitant, par exemple pour les clients qui lui demandent de procéder à des relevés de consommation, ce sont ces derniers qui sont responsables du traitement.

4 Hébergement

Www.aquatel.be gère les sites Web en sa qualité de prestataire technique agissant pour notre compte et conformément à nos spécifications, tandis que le portail est géré par la société C Consult Advice.

5 Que sont les données personnelles ?

Les « données personnelles » désignent toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique qui peut être identifiée directement ou indirectement, notamment par l'attribution d'une identification telle qu'un nom, un numéro d'identification, des informations de localisation, une identification en ligne ou une ou plusieurs particularités qui sont le reflet de l'identité physique, physiologique, génétique, psychologique, économique, culturelle ou sociale de cette personne est considérée comme identifiable.

6 Quelles informations collectons-nous ? Comment les utilisons-nous ?

6.1 Données personnelles que nous obtenons directement de votre part

Les données personnelles sont collectées via ce site Web et sauvegardées ultérieurement, à condition que vous les fournissiez volontairement, par exemple dans le cadre de l'inscription, en remplissant des formulaires, en envoyant des e-mails ou en recourant aux services d'Aquatel. Nous utilisons ces données aux fins spécifiées ou pour répondre à la requête. Une utilisation promotionnelle des données n'intervient que dans le cadre de la promotion des services et produits d'Aquatel. Par ailleurs, nous utilisons les données personnelles qui nous sont confiées à des fins de marketing et d'études de marché, pour permettre le support et les contacts avec le client. Si nécessaire, nous vous demandons également de participer à des enquêtes que nous utilisons pour nos propres besoins de marketing, d'études de marché ou de recherches sur l'opinion publique. Une communication à des tiers (les entreprises liées à Aquatel SPRL ne sont pas assimilées à des tiers dans ce contexte) n'intervient que si elle est nécessaire à l'exécution d'un contrat.

6.2 Formulaire de contact

Si vous nous envoyez des requêtes à l'aide du formulaire de contact ou des formulaires en ligne, en ce compris les coordonnées que vous nous avez transmises, ces données sont enregistrées pour traiter la requête et les questions de suivi. Nous ne transmettons pas ces données sans votre autorisation.

6.3 Informations personnelles que nous collectons automatiquement sur ces sites Web

À chaque fois que vous accédez aux sites Web de Aquatel ou que vous réceptionnez un e-mail et cliquez sur un lien qui y est mentionné, Aquatel peut automatiquement recueillir certaines informations vous concernant, que vous utilisiez nos services ou non.

Lorsque vous visitez ces sites Web, Aquatel ne fait qu'enregistrer une adresse IP raccourcie de l'ordinateur requérant et du site Web à partir duquel vous avez consulté les nôtres. Lors de votre visite, la date d'accès, les noms des fichiers interrogés, l'URL, le code de réponse HTTP, le statut d'accès, la durée d'accès et les octets transférés dans le cadre de cette connexion sont enregistrés. Nous n'utilisons ces informations qu'à des fins statistiques et assurons dans ce contexte l'anonymat de chaque utilisateur.

6.4 Informations personnelles que nous collectons dans le cadre de nos services

6.4.1 Quelles données à caractère personnel traitons-nous et pour quelles finalités ?

Dans le cadre de l'exercice de ses tâches, Aquatel récolte certaines données, et notamment les données de consommation de chauffage et d'eau des occupants d'appartements.

Aquatel agit dans le cadre d'une mission de pose et de relevés périodiques d'appareils de mesure pour déterminer les consommations d'eau et de chauffage dans les immeubles dotés d'un chauffage et/ou d'une distribution d'eau collectifs. Cette mission lui est confiée par ses clients, c'est-à-dire les associations de copropriétaires (éventuellement représentée par le mandataire de l'immeuble, souvent appelé syndic), ou le propriétaire unique de l'immeuble concerné. En d'autres termes, Aquatel agit comme sous-traitant de ses clients, c'est-à-dire qu'elle traite pour leur compte des données à caractère personnel des occupants. Outre les données de consommation des occupants d'appartements, Aquatel traite les données d'identification de ses clients, telles que leurs noms, leurs adresses postales et électroniques et leurs numéros de téléphone.

Aquatel a besoin des données des occupants des appartements pour effectuer la répartition des frais à payer par chaque occupant, pour vérifier le fonctionnement correct des appareils installés et, le cas échéant, fournir un service de suivi et d'alerte des consommations à ses clients.

Cette mission de comptage et de répartition associée s'appuie également sur la directive (UE) 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 et sur la directive (UE) 2018/844 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2018, relative à l'efficacité énergétique des bâtiments.

Aquatel a par ailleurs besoin des données d'identification de ses clients pour leur fournir les services qu'ils ont commandés ainsi que pour assurer la facturation desdits services.

6.4.2 Comment collectons-nous les données de consommation des occupants ?

Dans le cas des relevés manuels, un avis de passage est adressé aux clients de la société, c'est-à-dire les associations de copropriétaires (éventuellement représentée par le mandataire de l'immeuble, souvent appelé syndic), ou le propriétaire unique de l'immeuble concerné.

Au jour convenu, un délégué de Aquatel se rend à l'immeuble et procède à la lecture des compteurs et répartiteurs dans chaque logement. Ce relevé se réalise en présence du résident ou de la personne qui aura donné accès au logement. Un double du relevé est remis à l'occupant ou à cette personne.

Dans le cas des relevés effectués à distance, Aquatel utilise des logiciels de lecture et de transfert de données selon un format spécifique à Aquatel. Ce « télégramme de lecture » est basé sur l'identifiant unique du compteur relevé. Ce n'est qu'une fois transférées dans son environnement informatique sécurisé que ces données sont alors décodées et réaffectées aux appartements et aux occupants concernés afin de permettre à Aquatel d'effectuer ses missions de répartition, de surveillance et d'alerte précitées.

6.5 Cookies

Tous les sites Web utilisent dans une certaine mesure ce que l'on appelle des « cookies ». Les cookies ne causent aucun dommage à votre ordinateur et ne contiennent aucun virus. Ils contribuent à rendre nos offres plus conviviales, plus efficaces et plus sûres. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont stockés sur votre ordinateur et enregistrés par votre navigateur.

La majorité des cookies que nous utilisons sont appelés « cookies de session ». Ils sont automatiquement supprimés à la fin de votre visite. D'autres cookies restent sauvegardés sur votre terminal jusqu'à leur suppression. Ces cookies nous permettent de reconnaître votre navigateur lors de visites ultérieures.

Vous pouvez configurer votre navigateur de manière à être informé du placement des cookies (= msg « allow cookies ») et à n'autoriser les cookies qu'au cas par cas, à exclure l'acceptation des cookies dans certaines circonstances ou en général, et à activer la suppression automatique des cookies à la fermeture du navigateur, ou à le faire manuellement en fin de session. La fonctionnalité de ces sites Web peut être restreinte si vous désactivez les cookies.

6.6 Fichiers journaux de serveur

Le fournisseur de services du site Web collecte et stocke des informations automatiques dans des « fichiers journaux de serveur », qui nous sont automatiquement transmises par votre navigateur. Ces informations incluent :

- Le type et la version du navigateur
- Le système d'exploitation utilisé
- L'URL de référence
- L'adresse IP
- Le nom de l'hôte de l'ordinateur accédant
- L'heure de la demande du serveur

Nous nous réservons le droit de vérifier les données ultérieurement si nous recevons des indications faisant état d'un usage illicite.

7 Chiffrement SSL

Ces sites Web utilisent le chiffrement SSL pour des raisons de sécurité et pour protéger la transmission de contenu confidentiel, notamment les requêtes que vous nous envoyez à nous, l'opérateur des sites Web. On reconnaît les connexions sécurisées grâce à l'icône représentant un cadenas dans la ligne du navigateur, et à l'adresse du navigateur qui commence par « https:// » au lieu de « http:// ». Lorsque le chiffrement SSL est activé, les données que vous nous transmettez ne peuvent pas être lues par des tiers.

8 Droits

Moyennant l'envoi d'une demande (y compris sous format électronique) datée et signée, adressée et la justification de votre identité, vous avez le droit de disposer gratuitement d'informations sur vos données personnelles que nous enregistrons, leur origine et leurs destinataires et l'objectif de leur traitement, et vous jouissez du droit d'autoriser, bloquer et supprimer ces données. Dans certains cas, vous bénéficiez également du droit à la portabilité des données que vous avez fournies. Pour toute question à ce sujet ou concernant d'autres aspects des données personnelles, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessous ou par e-mail à l'adresse privacy@Aquatel.be pour le site belge.

Dans le cas où Aquatel aurait transmis les données visées à d'autres personnes, par exemple les clients ayant mandaté Aquatel pour ses services, Aquatel prendra toutes les mesures raisonnables pour informer ces personnes de la demande d'effacement de tout lien vers ces données ou de toute copie ou reproduction de celles-ci.

9 Droit de recours à une autorité de contrôle

Vous disposez du droit de saisir l'autorité de contrôle compétente.

Pour la Belgique : Autorité de protection des données, rue de la presse, 35 à 1000 Bruxelles,

10 Interdiction du courrier promotionnel

Par la présente, nous interdisons l'utilisation des coordonnées publiées dans le cadre de nos mentions légales obligatoires pour envoyer des promotions et documents d'information que nous n'avons pas sollicités explicitement. Nous nous réservons le droit de prendre des mesures juridiques expresses en cas d'envoi non sollicité d'informations promotionnelles via, par exemple, des courriers de spam.

11 Votre sécurité est importante

Pour protéger les données personnelles que nous préservons de tout accès non autorisé et de tout abus, nous avons pris des précautions de sécurité techniques et opérationnelles importantes, qui sont régulièrement vérifiées et mises à jour, et ce compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques pour les personnes physiques concernées.

Si vos données sont traitées par Aquatel dans le cadre du traitement centralisé des données pour améliorer le service client ou pour des raisons techniques, nous assurons par des mesures appropriées que les intérêts de nos clients en matière de protection des données sont pris en compte conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Veuillez noter que nous prenons toutes les mesures possibles pour assurer la transmission sécurisée des données. La transmission des données via Internet n'est toutefois pas totalement sécurisée. La sécurité des données transmises à nos sites ne peut donc pas être garantie.

Si nous modifions nos directives en matière de protection des données, nous publierons les changements sur ces sites. Ainsi, vous serez toujours informé de la façon dont nous procédons pour collecter et utiliser diverses informations.

12 Consentement

Sous certaines conditions, nous devons obtenir votre consentement afin de traiter vos données personnelles dans le cadre d'activités particulières. En fonction de la raison pour laquelle vos données sont précisément sollicitées, nous obtiendrons ce consentement explicitement par « opt-in ».

Selon l'article 4 (11) du RGPD, le consentement (via opt-in) désigne « toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ». En termes simples, cela signifie que :

- Vous devez nous donner votre consentement volontairement, sans que nous exercions sur vous une quelconque forme de pression ;
- Vous devez savoir à quoi vous donnez votre consentement - nous veillerons donc à vous avoir informé de manière adéquate ;
- Vous donnerez votre autorisation sous la forme d'une action positive de confirmation. Il se peut que nous prévoyions un champ dans lequel vous indiquerez que cette spécification est claire et remplie sans ambiguïté.

13 Partage de données

Les données à caractère personnel que nous collectons ne sont partagées qu'avec :

- Les personnes concernées elles-mêmes ;
- Les membres du personnel de Aquatel ainsi que ses sociétés liées dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des tâches de Aquatel ;
- Les clients ayant mandaté Aquatel pour ses services et dans la mesure où cela est nécessaire à la réalisation de ces services ;
- Les sous-traitants de Aquatel (par exemple l'hébergeur informatique) dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de leurs missions ou dans les cas prévus par la loi ;
- Les autorités publiques dans les cas prévus par la loi.

14 Durée de conservation de données

Les données relatives aux occupants sont conservées pendant la durée de leur occupation dans l'appartement concerné ainsi que pendant les délais légaux de prescription après leur départ de l'appartement concerné.

Les données relatives aux clients de Aquatel sont, quant à elles, conservées pendant la durée du contrat des services qu'ils ont commandés ainsi que pendant les délais légaux de prescription après la fin du contrat de services.

15 Point de contact à la protection des données

Pour la Belgique par email à privacy@Aquatel.be ou par courrier ordinaire à Aquatel SPRL , Pont Léopold, 13 à 4800 Verviers.