



## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Version 2023.01

La présente politique de confidentialité a pour objet d'expliquer comment nous recueillons, utilisons et stockons vos données personnelles.

Nous attachons une importance particulière à la protection de vos données à caractère personnel, et nous nous engageons à traiter et à protéger vos données personnelles de manière équitable et transparente, conformément aux dispositions du Règlement (U.E.) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

### **1. GÉNÉRALITÉS**

La présente Politique de Confidentialité s'applique aux données à caractère personnel (ci-après, les « Données ») que nous collectons auprès de vous aux fins de vous fournir les produits et services que nous proposons et vous informe sur :

- Les données personnelles que l'AIEC 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.

### **2. COORDONNÉES DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

L'ASSOCIATION INTERCOMMUNALE DES EAUX DU CONDROZ scrl (ci-après dénommée l'AIEC) dont le siège social est établi Rue des Scyoux 20, B-5361 SCY (Belgique) et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0201.400.110, est responsable du traitement des données à caractère personnel qu'elle traite à votre sujet.

### 3. 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 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.

L'AIEC collecte vos données personnelles lorsque vous entrez en contact avec elle, par exemple lorsque :

- Vous devenez abonné, usager, suite à un raccordement ;
- Vous communiquez votre déménagement, un changement d'abonné, d'usager ;
- Vous contactez le service clientèle pour un renseignement, pour une mise à jour de vos Données, ou pour toute question ou plainte ;
- Vous participez à une enquête ou un événement organisé par l'AIEC ;
- 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) ;
- Vous nous contactez en tant que fournisseur ;
- Vous nous sollicitez en ligne via notre site web ou via les réseaux sociaux.

### 4. 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 l'AIEC. C'est à dire, par exemple, le raccordement au réseau public de distribution d'eau, la fourniture d'eau, la facturation, ...

### 5. POURQUOI ET SUR QUELLE BASE LEGALE L'AIEC TRAITE-T-ELLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

L'AIEC traite vos données à caractère personnel pour :

- Effectuer ses missions de service public (intérêt public) en ce qui concerne l'approvisionnement en eau potable, la surveillance de la qualité de l'eau, ce qui inclut :
  - La gestion de vos raccordements et des autres travaux réalisés dans ce cadre ;
  - Le relevé des compteurs, la facturation, les formalités en cas de déménagement, le recouvrement de ses factures, la gestion des plans de paiement ;

- Les interventions sur les réseaux de distribution à partir des secteurs techniques de distribution ;
  - La gestion des relations et la communication vers les abonnés, clients, usagers (y compris les visiteurs de notre site web et nos réseaux sociaux), la réalisation d'enquêtes de satisfaction et l'évaluation de la qualité des services ;
  - Assurer la sécurité de ses installations.
- La gestion de votre candidature lorsque vous sollicitez pour un emploi (contractuel) ;
  - Notre intérêt légitime, pour la conservation de vos données de contact dans notre réserve de recrutement. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce traitement ;
  - Répondre à toute demande légitime des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder à vos données personnelles et respecter les obligations légales auxquelles l'AIEC 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 (obligation légale).

## 6. QUELLES SONT LES DONNÉES QUE NOUS COLLECTONS ?

Les Données nécessaires à la poursuite de nos finalités font partie des catégories suivantes :

- Données d'identification : vos nom et prénom, adresse postale, numéro de registre national ;
- Données d'identification électronique : adresse e-mail, numéro de téléphone fixe et GSM, etc. ;
- Données relatives à vos raccordements : numéro de raccordement, 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 financières : numéro de compte bancaire, facturations, paiements, recouvrement de créances, plans de paiement, mandats de domiciliation bancaire.

## 7. PENDANT QUELLE DURÉE CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Vos Données et les informations relatives à l'utilisation des services de l'AIEC 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.

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 politique de confidentialité.

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 l'AIEC.

## 8. A QUI VOS DONNÉES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSMISES ?

Nous ne vendons pas ni divulguons, de quelque manière que ce soit, les Données que nous recueillons à votre sujet à des tiers.

L'AIEC 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 mettre à jour vos données 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 l'AIEC fasse appel à des sociétés tierces, sélectionnées avec le plus grand soin, comme N.S.I. SA pour son système informatique. Dans ce cadre, les personnes autorisées à utiliser vos Données personnelles ne le sont que dans les strictes limites des instructions transmises par l'AIEC et s'engagent aussi à protéger et à ne pas divulguer vos données.

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

## 9. QUELS SONT VOS DROITS ?

- **Droit d'accès** : vous avez le droit d'avoir la confirmation que vos Données sont traitées, d'avoir accès à tout moment et gratuitement vos Données et d'obtenir une copie de vos Données.
- **Droit de rectification** : vous avez le droit d'exiger que les Données incorrectes soient corrigées, que les Données incomplètes soient complétées et que les Données inappropriées ou devenues inutiles soient supprimées. Nous attirons votre attention sur le fait que vous êtes à tout moment tenu de vérifier l'exactitude des Données que vous nous communiquez.
- **Droit à l'effacement** : lorsque vous ne souhaitez plus que vos Données soient traitées et que vous vous trouvez dans les conditions pour demander le droit à l'effacement, nous supprimerons alors vos Données.
- **Droit à la portabilité** : 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.
- **Droit d'opposition** : vous disposez d'un droit d'opposition à toute utilisation de vos Données à des fins de prospection et également, lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'AIEC.
- **Droit de limitation du traitement** : enfin, vous avez le droit d'obtenir de l'AIEC la limitation du traitement de vos Données, conformément à la législation applicable en matière de protection des Données.

## 10. COMMENT FAIRE VALOIR VOS DROITS ?

En envoyant un email à [info@eauxducondroz.be](mailto:info@eauxducondroz.be) ou un courrier au Siège de l'ASSOCIATION INTERCOMMUNALE DES EAUX DU CONDROZ scrl dont le siège social est établi Rue des Scyoux 20, B-5361 SCY (Belgique).

## 11. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE LITIGE ?

Si vous pensez que nous manquons à une de nos obligations légales et/ou contractuelles, nous vous invitons à nous contacter par email à l'adresse [info@eauxducondroz.be](mailto:info@eauxducondroz.be). Vous pouvez également contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPD) par mail à [dpd@eauxducondroz.be](mailto:dpd@eauxducondroz.be) ou un courrier à l'ASSOCIATION INTERCOMMUNALE DES EAUX DU CONDROZ scrl dont le siège social est établi Rue des Scyoux 20, B-5361 SCY (Belgique).

Nous mettrons tout en œuvre pour vous assurer un suivi dans les meilleurs délais.

Au cas où notre réponse ne vous donnerait pas satisfaction, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle Belge dont dépend l'AIEC :

AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES  
Rue de la Presse 35  
1000 Bruxelles  
Mail : CONTACT@APD-GBA.BE

## 12. INFORMATIONS CONCERNANT LES ENFANTS

En règle générale, nous ne recueillons pas intentionnellement d'informations personnelles concernant des enfants de moins de 13 ans. Si nous découvrons que nous avons par inadvertance recueilli des informations sur des enfants de moins de 13 ans, nous prendrons des mesures pour supprimer les informations dès que possible, sauf si la loi en vigueur nous oblige à les conserver.

Si, toutefois, nous sommes amenés à collecter des informations sur des enfants de moins de 13 ans, nous obtiendrons le consentement du titulaire de la responsabilité parentale à l'égard de cet enfant avant d'utiliser ses informations personnelles.

## 13. SÉCURITÉ

Nous avons développé des règles de sécurité adaptées sur le plan technique et organisationnel, afin d'éviter la destruction, la perte, la falsification, la modification, l'accès non autorisé, la communication accidentelle à des tiers, ainsi que tout autre traitement non autorisé des Données.

## 14. CLAUSE DE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de l'AIEC sera limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect. L'AIEC ne pourra jamais être tenue responsable des dommages réputés indirects tels que, sans que la présente liste soit exhaustive, perte de Données, préjudice financier ou commercial, pertes de bénéfices, augmentation de frais généraux, perturbation de planning.

En outre, l'AIEC ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant d'une manipulation illégitime commise par des tiers sur les Données (vol de Données, virus, hameçonnage ou autres infractions informatiques).

Nous tenons également à vous signaler que les liens vers le Site Internet peuvent contenir des liens hypertextes et autres références vers d'autres sites que nous ne gérons et ne contrôlons pas et auxquels les présentes dispositions ne sont pas d'application. Nous ne sommes pas responsables du contenu des sites internet ni des offres, produits et services proposés par ceux-ci. Nous vous recommandons donc de lire attentivement les règles de protection de la vie privée de chaque site que vous visitez, ces règles pouvant différer des présentes.

## 15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Ces dispositions seront régies, interprétées, exécutées conformément au droit belge, seul droit applicable, en cas de litige.

Tout litige qui n'aura pas pu être réglé à l'amiable dans un délai n'excédant pas un mois à compter de sa survenance, ce délai pouvant être prolongé de commun accord, pourra être porté par la partie la plus diligente devant les Cours et Tribunaux de langue française de l'arrondissement judiciaire de Dinant qui seront seuls compétents.

## 16. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a été créée et est entrée en vigueur le 01/01/2023. Nous nous réservons le droit, à notre entière appréciation, de changer, modifier, ajouter ou supprimer à tout moment des parties de la présente politique.