

Politique RGPD Senec

Général

La Politique de confidentialité de SENEK (SENEK SA, Avenue Du Commerce 17, 1420 Braine-L'Alleud) a pour objectif de vous informer sur les données personnelles que nous collectons vous concernant, pourquoi nous le faisons et comment vous pouvez en garder le contrôle. SENEK est le responsable du traitement de vos données personnelles et les traite conformément à la législation relative à la protection des données personnelles et des communications électroniques. Nous traitons vos données personnelles comme des informations confidentielles.

SENEK peut également traiter vos données personnelles en tant que sous-traitant, pour l'un de ses partenaires, pour ENGIE (Electrabel SA, Boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles), qui est dans ce cas le responsable du traitement. Nous renvoyons dans ce cas à la politique de confidentialité du partenaire concerné.

Cette Politique de confidentialité s'applique à tous nos clients (actuels, anciens et futurs), à tous les visiteurs du ou des site(s) web et applications mobiles (« apps ») de SENEK, ainsi qu'à toutes les autres personnes qui nous contactent.

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via privacy@senec.be

Quelles données personnelles ?

Les données personnelles que SENEK collecte concernent d'une part les données personnelles que vous saisissez vous-même via les différentes pages de notre ou nos site(s) web et apps, ainsi que les données personnelles que nous obtenons via votre utilisation de notre ou nos site(s) web et apps, et via votre utilisation de nos produits et services. D'autre part, cette Politique de confidentialité de SENEK concerne également les données personnelles que vous nous transmettez via d'autres canaux tels que nos bureaux, formulaires de réponse, documents contractuels ou via nos partenaires.

Nous collectons les catégories de données personnelles suivantes :

- Données d'identification : telles que votre nom, prénom, date de naissance, numéro de carte d'identité, adresse e-mail et l'adresse IP de votre PC, tablette ou smartphone.

- Données contractuelles et de facturation : telles que les contrats que vous avez conclus avec SENEK, leur date de début et de fin, le prix et votre historique de paiement.
- Données techniques : telles que le type d'installation de chauffage, les numéros de série, l'âge de l'installation et l'année de construction de votre habitation.
- Données relatives à votre utilisation de nos produits et services : telles que l'installation d'une chaudière, l'entretien, la réparation, l'audit de chauffage, les adoucisseurs d'eau, les pompes à chaleur, la climatisation.

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

Nous traitons vos données personnelles pour les raisons suivantes :

- La gestion et l'exécution de votre demande de devis auprès de SENEK ou de votre ou vos contrat(s) avec SENEK ;
- La gestion de notre site web et de nos apps ;
- Dans certains cas, pour vous informer sur les produits et services de SENEK et de ses partenaires, promotions et offres spéciales, dont nous pensons qu'ils pourraient vous intéresser ;
 - Il s'agit toujours de produits et services liés à l'installation d'une chaudière, l'entretien, la réparation, l'audit de chauffage, les adoucisseurs d'eau, les pompes à chaleur et la climatisation, et peut également concerner des produits et services connexes de nos partenaires (par exemple en matière de fourniture d'énergie, stockage d'énergie, panneaux solaires, isolation, domotique et mobilité verte).
- La combinaison mutuelle de vos données personnelles afin, par exemple, de déterminer votre risque de crédit ou d'adapter nos produits et services, promotions et offres spéciales à vos besoins personnels ;
- L'observation, l'évaluation et l'amélioration continue de nos produits et services, promotions et offres spéciales. Vous pouvez ainsi recevoir de notre part une invitation à participer à des études de marché générales ou spécifiques, sur une base anonyme si vous le souhaitez ;
- La protection des droits, des biens et de la sécurité de SENEK, de ses clients ou de tiers (y compris la lutte contre la fraude, la gestion des litiges ou des procédures judiciaires) ;
- La gestion des obligations légales ou réglementaires de SENEK ;

- La comptabilité de SENEK ; et
- La gestion de nos créances (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des agences de recouvrement). Pour la gestion de nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez transmises avec des informations (y compris des données personnelles) obtenues de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou judiciaire).

À qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont uniquement communiquées aux tiers suivants afin d'atteindre les objectifs susmentionnés :

- Nos bureaux ;
- Nos partenaires (par exemple des entreprises actives dans le domaine de la fourniture d'énergie, du stockage d'énergie, des panneaux solaires, de l'isolation, de la domotique et de la mobilité verte ; nos vendeurs porte-à-porte ; nos agences d'études de marché) ;
- Les entreprises et intermédiaires auxquels nous faisons appel pour la gestion de nos créances (par exemple recouvrement, cession de créances) ;
- Les autorités compétentes.

Les sous-traitants susmentionnés sont établis dans l'Espace Économique Européen. Les personnes travaillant pour ces tiers n'ont accès qu'aux données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de leur mission.

Base juridique du traitement de vos données personnelles

Nous ne traitons vos données personnelles que lorsque :

- Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou à la prise de mesures précontractuelles à votre demande (par exemple lorsque vous nous avez demandé de vous envoyer un devis pour nos produits et services) ;
- Le traitement est nécessaire dans l'intérêt légitime de SENEK (par exemple pour envoyer des messages à des fins de marketing à nos clients existants) ;
- Vous avez donné votre consentement (par exemple pour l'envoi d'e-mails à des clients potentiels à des fins de marketing). Dans ce cas, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment ; et

- Le traitement est nécessaire pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires (par exemple dans le cadre d'enquêtes judiciaires ou de demandes d'informations émanant d'autorités publiques).

Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. La durée de conservation peut donc varier selon l'objectif. Nous sommes par exemple tenus de conserver vos données de facturation pendant 10 ans en raison d'obligations comptables et fiscales. Par ailleurs, nous conservons vos données contractuelles pendant 10 ans après la résiliation de votre contrat, par nécessité juridique de conserver certaines données comme preuve en cas de litiges. Les coordonnées des anciens clients peuvent être utilisées après la résiliation du contrat pour les tenir informés des offres et/ou promotions de SENEK. Sauf opposition de l'ancien client, celui-ci peut être contacté une fois par an, jusqu'à maximum 4 ans après la résiliation du contrat. Les données personnelles des clients potentiels sont conservées pendant 12 mois à compter du dernier contact avec le client potentiel. Elles peuvent être conservées plus longtemps si le client potentiel devient client de SENEK.

Quels sont vos droits ?

Sous certaines conditions, vous bénéficiez des droits suivants concernant vos données personnelles collectées par SENEK :

- Le droit d'accès, de rectification ou de suppression de vos données personnelles ;
- Le droit de vous opposer au traitement ou d'en obtenir la limitation ;
- Le droit d'obtenir les données personnelles que vous nous avez vous-même transmises, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les faire communiquer à un autre responsable du traitement ;
- Le droit de retirer votre consentement à tout moment, par exemple si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par e-mail.

Vous pouvez exercer ces droits en envoyant un e-mail à privacy@senec.be ou en envoyant un courrier, accompagné d'un document établissant votre identité, à SENEK SA, Avenue Du Commerce 17, 1420 Braine-L'Alleud. Les données non nécessaires pour prouver votre identité peuvent être rendues illisibles.

Les droits susmentionnés ne peuvent créer de droits supplémentaires que ceux prévus dans cette Politique de confidentialité ou par la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Sachez que l'exercice de ces droits peut avoir pour conséquence que SENEK ne soit plus en mesure de respecter ses obligations contractuelles, ou en général, de vous fournir ses produits et/ou services (ou ceux de ses partenaires).

Si vous avez une plainte concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter à l'adresse susmentionnée ou vous adresser à l'Autorité de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be

Utilisation des cookies et technologies similaires

Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies par SENEK, voir le lien vers la politique en matière de cookies.

Sécurité du réseau

SENEK met tout en œuvre pour sécuriser son réseau contre tout accès non autorisé et pour préserver la confidentialité des données personnelles et des données commerciales de ses clients et/ou fournisseurs :

- Nous utilisons la technologie SSL (Secure Sockets Layer) pour empêcher l'interception ou le décodage de mots de passe confidentiels et de données personnelles.
- Le réseau interne de SENEK est sécurisé par un pare-feu sécurisé et n'est pas directement accessible via internet.

La sécurité est aussi votre affaire :

- Manipulez votre mot de passe avec précaution. Ne le communiquez jamais à quiconque, même pas à vos collègues. Changez également régulièrement votre mot de passe.
- Ne laissez pas votre PC, tablette ou smartphone sans surveillance lorsque vous êtes connecté à une application.