

## Politique de confidentialité et politique relative aux cookies

### SOMMAIRE

#### DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

1. Qu'est-ce que le traitement des données personnelles ?	2
2. Qui est responsable du traitement de mes données personnelles ?	2
3. De qui Eneco traite-t-elle les données personnelles ?	2
4. Quelles données personnelles traite Eneco ?	3
5. À quelles fins Eneco traite-t-elle les données personnelles ?	4
<b>Exécution du contrat entre vous et Eneco</b>	4
<b>Obligation légale</b>	4
<b>Consentement</b>	5
<b>Intérêt légitime</b>	5
6. Eneco traite-t-elle également des données particulières et/ou pénales ?	5
<b>Données personnelles particulières</b>	5
<b>Données personnelles pénales</b>	6
<b>Numéro de registre national</b>	6
7. À qui Eneco communique-t-elle mes données personnelles ?	6
8. Quelles règles s'appliquent à Eneco pour le traitement des données personnelles ?	6
9. Quels sont mes droits ?	6
<b>Droit de consultation de vos données personnelles</b>	7
<b>Droit de corriger ou de supprimer vos données personnelles</b>	7
<b>Droit d'opposition et droit de limiter l'usage</b>	7
<b>Droit de transférer vos données</b>	7
<b>Droit d'opposition à l'établissement d'un profil</b>	7
10. Mes données personnelles sont-elles protégées et en sécurité chez Eneco ?	8
11. Où puis-je signaler une fuite de données ?	8
12. À qui puis-je adresser une question ou une plainte ?	8
13. Eneco peut-elle modifier ce document ?	8

#### DÉCLARATION RELATIVE AUX COOKIES

Cookies	9
Local storage	9
<b>À des fins d'archivage</b>	9
<b>Liens vers d'autres sites</b>	9
<b>Tracking pixel</b>	9



## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Eneco Belgium SA (ci-après « Eneco ») fait partie du Groupe Eneco. Eneco accorde beaucoup d'importance à la protection de la vie privée et des données. C'est pour cela que nous traitons et protégeons soigneusement vos données personnelles. Eneco les traite conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après : « RGPD ») et aux autres lois applicables à la vie privée.

Eneco traite vos données personnelles et souhaite vous informer clairement à ce sujet. Dans cette déclaration de confidentialité, nous répondons aux questions les plus importantes concernant le traitement de vos données personnelles par Eneco. Nous expliquons ainsi dans ce document comment nous traitons vos données, pour quelle raison et à quelles fins nous le faisons. Nous vous indiquons également ce que vous pouvez décider vous-même concernant l'utilisation de vos données. Cette déclaration de confidentialité s'applique à tout service d'Eneco Belgium pour lequel des données personnelles sont traitées. Tout est expliqué en détail ci-dessous.

### 1. QU'EST-CE QUE LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ?

Le traitement concerne tout ce qu'il est possible de faire avec des données personnelles. Comme par exemple recueillir, mais aussi ordonner, enregistrer, demander, utiliser, actualiser, corrélérer et supprimer les données. Il s'agit donc d'un concept large.

Les données personnelles sont toutes les données donnant indirectement ou directement des informations concernant une personne physique. Par exemple votre nom et votre adresse, mais aussi vos données de consommation.

Si le client professionnel est une personne morale, la politique en matière de vie privée ne s'applique qu'aux données personnelles des personnes physiques que nous traitons dans le cadre de leur relation avec le client professionnel.

### 2. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE MES DONNÉES PERSONNELLES ?

Eneco Belgium SA est responsable du traitement de vos données personnelles. Eneco Belgium SA fait partie du Groupe Eneco.

Le Groupe Eneco a nommé un Data Protection Officer (« DPO ») qui veille au respect du RGPD. En Belgique, le DPO est joignable par e-mail via [signalementvieprivéebelgique@eneco.com](mailto:signalementvieprivéebelgique@eneco.com) ou par la poste à l'adresse suivante : Legal, Battel-sesteenweg 455i, 2800 Mechelen.

Pour les questions et réponses concernant le traitement de vos données personnelles par Eneco Belgium SA, vous pouvez aussi vous adresser au service clientèle via le [formulaire de contact](#) ou par téléphone au 0800 17 452.

### 3. DE QUI ENECO TRAITE-T-ELLE LES DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous traitons les données personnelles des personnes avec lesquelles nous avons, voulons avoir ou avons eu une relation commerciale. Il s'agit donc par exemple des données personnelles :

- (ex-)clients ;
- de non clients (prospects) manifestant de l'intérêt pour nos produits et services et/ou les produits et services de tiers ;
- de personnes liées à une entreprise ou organisation avec laquelle nous avons, voulons avoir ou avons eu une relation commerciale ;
- des utilisateurs du site web et des applications.

Lorsqu'une entreprise ou organisation a une relation commerciale avec Eneco et nous transmet les coordonnées de ses collaborateurs ou clients, cette entreprise ou organisation est obligée d'en informer ces personnes. Ces collaborateurs ou clients peuvent voir dans cette déclaration de confidentialité comment nous utilisons leurs données personnelles.

Dans certains cas, nous traitons aussi les données de personnes qui ne sont pas clientes, mais des membres de la famille de clients. Il peut ainsi arriver que vous donniez l'adresse e-mail d'un membre de la famille pour les communications qu'Eneco vous envoie ou que vous renseigniez votre situation familiale pour affiner votre profil énergétique. Dans ce cas, c'est à vous de vous assurer que vous pouvez nous communiquer ces données.



#### 4. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES TRAITE ENECO ?

Eneco dispose de vos données personnelles :

- 1) si vous les avez communiquées vous-même ;
- 2) lorsque vous utilisez nos applications, notre site web, nos services et/ou produits ;
- 3) lorsque nous les obtenons de tiers, comme les gestionnaires de réseau de distribution ou les entreprises contractuellement liées ;
- 4) en consultant des sources publiques et/ou en enrichissant les données de tiers.

La liste des catégories de données personnelles :

- Données d'identification : ce sont les données qui nous permettent de vous identifier directement, comme votre nom.
- Données de contact : ces données nous permettent de vous contacter. Votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail en font partie.
- Données du contrat : ce sont les données que vous nous avez communiquées à la signature du contrat.
- Caractéristiques personnelles : il s'agit notamment de vos préférences linguistiques et de votre sexe, afin que nous puissions vous adresser des communications correctes.
- Données électroniques : ce sont les données recueillies sur le site web ou l'application, comme votre adresse IP.
- Composition de famille : lorsque vous affinez votre profil énergétique sur My Eneco, nous obtenons des informations concernant votre composition de famille. Vous pouvez également l'indiquer dans le cadre d'enquêtes.
- Caractéristiques de l'habitation : lorsque vous affinez votre profil énergétique sur My Eneco, nous obtenons des informations concernant votre habitation, comme votre type de logement. Vous pouvez également l'indiquer dans le cadre d'enquêtes.
- Caractéristiques de raccordement : ce sont les données dont nous disposons concernant votre/vos point(s) de raccordement.
- Données des produits : ce sont les données concernant les produits et/ou services que vous utilisez.
- Données Anna : si vous avez un thermostat Anna, ces données sont recueillies pour établir le rapport Anna.
- Données de switching : si votre raccordement change ou si vous changez de fournisseur, nous recueillons des données à ce sujet. Les données de ce changement s'appellent données de switching.
- Données du tarif (social) : les données concernant le tarif social et le statut protégé éventuel en font partie.
- Journal des communications et des e-mails : il s'agit de tous les moments de contact que vous avez eus avec Eneco et les e-mails que nous vous avons envoyés.
- Données de facture : nous avons besoin de ces données pour pouvoir établir vos factures.
- Données de consommation : les données concernant votre consommation sont nécessaires pour pouvoir facturer des montants corrects. Elles peuvent aussi être utilisées pour adapter le montant de votre facture intermédiaire.
- Données de paiement : il s'agit de votre préférence en matière de paiement et des données nécessaires pour pouvoir l'effectuer, comme votre demande de domiciliation.
- Les données obtenues dans le cadre d'une affaire en justice : en cas de procès, nous conservons les données concernées, comme les conclusions ou les décisions du juge.
- Données de recouvrement : ce sont les données que nous utilisons pour recouvrer les paiements en retard.
- NRN : le numéro de registre national est utilisé pour nous assurer que les ayants-droit obtiennent le tarif social et un statut protégé.

Le RGPD ne prescrit pas de délais de conservation. Mais Eneco ne traite pas les données personnelles plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies. Vos données sont conservées maximum trois mois lorsque vous avez eu un contact avec nous mais que vous avez décidé de ne pas devenir client. Si vous devenez client, nous traitons les données personnelles nécessaires pour exécuter le contrat avec vous tant que vous êtes client et pour une période de trois ans maximum après la fin de la relation commerciale. Cela est par exemple nécessaire pour pouvoir effectuer des corrections d'index. Si vous n'êtes plus client, nous utilisons vos données personnelles pour une durée maximum de deux ans pour vous approcher occasionnellement afin de vous faire redevenir client et pour affiner nos processus business.

Nous gardons certaines données plus longtemps que nécessaire pour le traitement. Les données personnelles nécessaires pour effectuer la comptabilité et les pièces justificatives sont ainsi conservées jusqu'à sept ans après la fin de la relation commerciale pour satisfaire à l'obligation légale de conservation.



## 5. À QUELLES FINS ENECO TRAITE-T-ELLE LES DONNÉES PERSONNELLES ?

### Exécution du contrat entre vous et Eneco

a. Pour pouvoir conclure et exécuter un contrat avec vous.

Lorsque vous voulez devenir client chez nous ou voulez acheter un nouveau produit ou service, nous avons besoin de vos données personnelles. Les fournisseurs d'énergie réalisent une enquête de solvabilité des nouveaux clients pour évaluer s'ils peuvent les accepter, ou doivent d'abord leur demander une caution avant de donner suite à leur demande.

Nous pouvons également utiliser à cet effet des données que nous recevons de tiers. Par exemple, de l'entreprise qui effectue pour nous l'enquête de solvabilité. Nous pouvons aussi utiliser les données que nous recevons de votre part, et enregistrons vous concernant, pour effectuer des analyses destinées à évaluer si vous entrez en ligne de compte pour un produit et/ou service donné(s).

b. Pour pouvoir exécuter le contrat

Lorsque vous êtes client chez nous, nous faisons tout pour vous offrir le meilleur service. Nous traitons vos données personnelles pour exécuter le contrat conclu avec vous et pour pouvoir vous fournir nos services. Nous ne pouvons pas vous fournir de produits ou services sans utiliser vos données à cet effet. Nous utilisons votre nom et votre adresse (e-mail) par exemple pour notre administration et pour entretenir le contact avec vous. Nous utilisons également vos données personnelles pour répondre à vos questions et traiter les réclamations et litiges. Nous enregistrons aussi par exemple les entretiens téléphoniques et les sessions de chat avec vous. Il en va de même avec les questions que vous nous posez par e-mail, appli, chat ou téléphone. Nous le faisons notamment dans le cadre de la présentation de preuve (juridique) et/ou du coaching des collaborateurs. Ce qui nous permet de respecter nos accords avec vous par la suite. Mais nous avons également besoin de vos données pour permettre, techniquement, la prestation de nos services.

Nous traitons également vos données personnelles pour pouvoir, par exemple, vous envoyer vos factures (annuelles), les encaisser et ou suivre votre consommation durant la période écoulée ou encore fixer un nouveau montant pour la facture intermédiaire. Si vous avez donné un mandat de domiciliation au moment de conclure votre contrat, nous prélevons chaque mois le montant de la facture (intermédiaire) sur votre compte.

Si par exemple vous ne payez pas (à temps) votre (vos) facture(s) (annuelle(s)), même après envoi d'un rappel, nous pouvons confier le recouvrement de la créance à une tierce partie. Cette partie reçoit alors de notre part les données nécessaires pour pouvoir recouvrer la créance, comme votre nom, votre adresse et la facture concernée.

c. Pour conclure et exécuter les contrats avec les fournisseurs et les clients professionnels

Si vous avez un contact avec Eneco dans le cadre de votre travail, nous pouvons traiter vos données personnelles, par exemple pour pouvoir déterminer si vous pouvez représenter votre entreprise ou pour entretenir le contact avec l'entreprise pour laquelle vous travaillez.

### Obligation légale

d. Pour remplir nos obligations légales

Dans certains cas, la loi nous oblige à envoyer des messages (de service). Comme par exemple lorsque les tarifs de fourniture (de l'énergie) changent. Nous vous informons alors personnellement de cette modification.

La loi peut obliger Eneco à prêter sa collaboration à la fourniture de données personnelles des clients aux instances publiques compétentes, comme l'autorité de contrôle, les instances publiques, le Service des impôts ou la police. Le traitement ultérieur de ces données est alors de la responsabilité de ces instances publiques. Nous n'y collaborons que si nous avons pu vérifier que les conditions légales à cet effet sont remplies.

Nous traitons également vos données dans le cadre de contrôles comptables pour remplir les obligations légales.

Nous traitons aussi vos données personnelles pour recouvrer les créances au profit de tiers, comme notamment les coûts de gestion de réseau de votre gestionnaire de réseau que nous vous facturons et reversons ensuite à votre gestionnaire de réseau.



### **Consentement**

Eneco peut vous demander votre consentement pour traiter certaines données personnelles. Avec votre autorisation, nous vous envoyons alors des offres intéressantes de partenaires sélectionnés, vous proposons de participer à des concours ou de vous inscrire pour être tenu informé des actions de crowdfunding.

Vous pouvez également partager dans My Eneco des données personnelles pour affiner votre profil énergétique ou, si vous n'êtes pas client, effectuer une simulation de prix.

### **Intérêt légitime**

e. Pour le développement et l'amélioration de nos produits et services

Pour vous servir au mieux, et continuer à le faire, nous œuvrons en permanence au développement et à l'amélioration de nos produits et services. Dans certains cas, nous traitons des données personnelles à cet effet, notamment à des fins de qualité. Par exemple lorsque vous posez une question sur un produit et/ou service.

Sur les sites web d'Eneco sont conservées les données générales des visiteurs, comme les pages les plus souvent consultées. Le but est d'optimiser les sites web. Nous pouvons aussi utiliser les données enregistrées vous concernant pour effectuer des analyses. Celles-ci nous permettent par exemple d'améliorer les services que nous vous offrons.

f. Pour notre gestion d'entreprise

Vos données sont également traitées à des fins de gestion des informations et pour élaborer la stratégie et la politique générales.

g. À des fins de promotion et de marketing

Vos données personnelles sont utilisées par Eneco pour vous informer sur les (nouveaux) produits et services Eneco intéressants pour vous et/ou mieux répondre à vos souhaits. Cela peut se faire par téléphone, par e-mail ou par la poste. Si ces informations ne vous intéressent pas, vous pouvez vous désinscrire via l'option de désinscription proposée dans ces messages, via le service clientèle ou My Eneco.

Si vous n'êtes plus client, nous pouvons encore vous approcher avec une offre pour redevenir client, sauf si vous vous êtes désinscrit. Eneco applique un délai de maximum 2 ans après la fin de la relation commerciale.

Lorsque vous visitez nos sites web, nous pouvons associer votre utilisation du site aux informations dont nous disposons vous concernant pour améliorer les services que nous vous offrons et pour vous montrer des annonces pertinentes. Nous pouvons aussi utiliser les données pour effectuer des analyses afin de publier des informations plus ciblées pour vous sur les sites. Eneco peut ainsi encore améliorer ses services et les adapter aux souhaits des clients. Nous associons aussi votre comportement de navigation, de recherche et de client pour formuler à votre intention des offres et recommandations pertinentes, online et/ou offline, adaptées à vos préférences et intérêts, et pour optimiser nos campagnes. Nous le faisons sur la base de cookies et de techniques comparables aux cookies. Nous l'expliquons dans notre déclaration relative aux cookies présentée à la fin de ce document.

h. À des fins statistiques

Nous pouvons aussi utiliser les données enregistrées vous concernant pour effectuer des analyses et des recherches, et utiliser ces analyses à des fins statistiques.

## **6. ENECO TRAITE-T-ELLE ÉGALEMENT DES DONNÉES PARTICULIÈRES ET/OU PÉNALES ?**

### **Données personnelles particulières**

Les données personnelles particulières sont des données concernant la santé, les convictions religieuses ou philosophiques, des données ethniques ou concernant la race, les opinions politiques, l'affiliation à un syndicat, les données biométriques en vue d'une identification unique d'une personne, des données génétiques et des données concernant le comportement sexuel et l'orientation sexuelle d'une personne. Eneco ne traite pas de données personnelles particulières, sauf si la loi l'autorise. Vous nous demandez d'enregistrer des données personnelles particulières vous concernant ou vous les rendez vous-même publiques ? Dans ce cas, nous traitons vos données seulement si cela est nécessaire pour notre prestation de services.



### **Données personnelles pénales**

Les données pénales constituent une autre catégorie de données. Il s'agit du traitement de données personnelles concernant les condamnations pénales et les faits punissables ou les mesures de sécurité en rapport avec ceux-ci. Il s'agit de données personnelles concernant une interdiction imposée par un juge suite à un comportement illégitime ou inapproprié. Eneco peut également traiter ces données si la loi l'autorise ou dans le cadre de l'enquête concernant des faits punissables ou en cas de comportement inapproprié et/ou agressif (démonstré précédemment).

### **Numéro de registre national**

Comme d'habitude dans le secteur de l'énergie, Eneco traite le numéro de registre national pour octroyer le tarif social et la protection sociale aux ayants-droit.

## **7. À QUI ENECO COMMUNIQUE-T-ELLE MES DONNÉES PERSONNELLES ?**

Eneco peut communiquer vos données personnelles aux prestataires de services que nous faisons intervenir dans la gestion de notre entreprise ou la prestation de nos services et qui traitent des données personnelles pour notre compte. Eneco peut par exemple faire intervenir des prestataires de services pour le support IT, pour la gestion ou la prestation de nos services. Eneco ne fournit à ces prestataires de services que les données nécessaires pour la prestation de ces services. Eneco oblige les prestataires de services auxquels elle communique des données personnelles à ne les utiliser que dans le cadre des prestations de services concernées à Eneco ou pour satisfaire à des obligations légales. Eneco oblige ces prestataires de services à protéger ces données et à les tenir secrètes moyennant des mesures techniques et organisationnelles suffisantes.

Bien qu'Eneco préfère faire intervenir des prestataires de services dans des pays de l'EEE offrant un niveau de protection adéquat, les prestataires de services auxquels recourt Eneco peuvent également être sis en dehors de l'EEE. Ce qui peut impliquer le transfert de données à des tiers dans des pays n'offrant pas le même niveau de protection des données personnelles que la Belgique. Eneco ne le fait toutefois que si ces tiers peuvent offrir un niveau de protection adéquat, conformément au RGPD, comme une décision d'adéquation ou en faisant usage des dispositions standard en matière de protection des données de la Commission européenne. Vos données personnelles peuvent, pendant et après le traitement, être l'objet d'une étude par les autorités nationales compétentes dans les pays où se trouvent ces données dans le cadre du processus de traitement.

Eneco peut aussi être contrainte (par la loi) de communiquer vos données personnelles à des instances publiques, de contrôle, à la police, ou par exemple à des consultants professionnels (comme un administrateur ou un avocat). Vos données personnelles ne sont pas transmises sans votre autorisation, ni vendues ou louées à des tiers qui les traitent ensuite à des fins qui leurs sont propres.

## **8. QUELLES RÈGLES S'APPLIQUENT À ENECO POUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ?**

Pour le traitement des données personnelles en Belgique, Eneco doit respecter, notamment :

- Le Règlement général sur la protection des données (« RGPD »)
- La législation applicable à l'énergie, comme le décret gaz, la loi sur l'énergie et le décret énergie

## **9. QUELS SONT MES DROITS ?**

Vous disposez d'un certain nombre de droits sur les données personnelles qu'Eneco possède vous concernant. Ils sont exposés ci-dessous. Ces droits ne sont pas absolus. Des exceptions sont toujours possibles, à cause desquelles nous ne pourrions pas donner suite à votre requête. Lorsque c'est le cas, nous vous en expliquons la raison.

Lorsque que vous envoyez à Eneco une demande concernant l'un de ces droits, Eneco réagit dans les trente jours.

Vous pouvez introduire votre demande via le [formulaire de contact](#) sur le site web, par e-mail, par lettre ou par téléphone. Envoyez votre demande à Eneco via notre [formulaire de contact](#) ou par écrit à Eneco Belgium SA, Battelsteeweg 455i, 2800 Mechelen. Vous pouvez joindre le service clientèle par téléphone au 0800 17 452 ou envoyer un mail à [signalementviepriveebelgique@eneco.com](mailto:signalementviepriveebelgique@eneco.com).



Dans votre demande, vous devez spécifier autant que possible les données personnelles concernées par votre requête. Vous devez également y mentionner votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone. L'introduction d'une demande est gratuite, sauf si celle-ci est injustifiée ou extravagante.

Pour éviter que vos données personnelles soient partagées indument avec d'autres, nous pouvons vous demander de vous identifier ou de présenter une preuve de votre identité, par exemple une copie du recto de votre carte d'identité, où votre photo n'est pas visible.

#### **Droit de consultation de vos données personnelles**

En tant que client, vous avez le droit de consulter vos données personnelles. Vous pouvez ainsi demander à Eneco quelles catégories de données personnelles sont traitées et à quelles fins ces données sont utilisées.

#### **Droit de corriger ou de supprimer vos données personnelles**

En tant que client, vous avez le droit de faire corriger vos données personnelles si celles-ci sont incorrectes. Vous pouvez également le faire pour une partie de vos données personnelles sur My Eneco.

Vous pouvez aussi demander à Eneco de supprimer vos données. Eneco ne peut le faire que si la loi ne l'oblige pas à conserver vos données ou si elle n'a plus besoin de vos données pour pouvoir prester ses services.

#### **Droit d'opposition et droit de limiter l'usage**

En tant que client Eneco, la loi vous octroie différentes possibilités de vous opposer à l'utilisation de vos données. Même si vous avez donné votre consentement auparavant, vous pouvez vous opposer à ce que vos données soient encore utilisées ou retirer votre consentement. Vous ne pouvez vous opposer gratuitement à l'utilisation de vos données que si vos données personnelles sont utilisées à d'autres fins que celles nécessaires pour l'exécution d'un contrat ou le respect d'une obligation légale.

Si vous pensez que le traitement de vos données par Eneco est illégitime ou si Eneco n'a plus besoin de vos données, mais que vous ne souhaitez pas que ces données soient supprimées, vous pouvez demander une limitation du traitement. Vos données restent alors enregistrées, mais elles ne sont plus utilisées en principe. La demande de limitation peut aussi être effectuée si vous attendez encore un contrôle de vos données ou une réponse à votre opposition à leur utilisation.

#### **Droit de transférer vos données**

Le droit de transférer vos données est également appelé droit de portabilité des données.

Ce droit s'applique uniquement aux données personnelles recueillies sur la base de votre consentement ou d'un contrat.

Il ne peut s'agir que de données personnelles fournies par vous et associées à vous. On entend par-là les données personnelles fournies activement et sciemment par vous (comme votre adresse e-mail à la signature du contrat avec Eneco), les données personnelles fournies en utilisant un appareil ou un service (par exemple via un compteur intelligent). Les données dérivées (par exemple un profil d'intérêt établi en enregistrant le comportement des visiteurs) ne sont pas des données associées.

#### **Droit d'opposition à l'établissement d'un profil**

L'établissement d'un profil correspond à tout traitement automatisé des données personnelles, celui-ci permettant d'évaluer certains de vos aspects personnels. Le but est d'analyser ou de prédire par exemple les préférences personnelles, les intérêts et le comportement de visite.

Eneco ne prend pas de décisions automatiques sur la base du profil si des conséquences juridiques y sont liées pour vous ou si la décision vous touche dans une importante mesure, sauf :

- si c'est nécessaire pour conclure ou exécuter un contrat avec vous ;
- si la loi belge l'autorise (par exemple pour la détection de la fraude fiscale) ;
- si vous donnez votre consentement explicite.

Lorsqu'une décision automatisée est prise sur l'une des bases précitées, nous vous en informons spécifiquement. Vous avez droit à une intervention humaine, mais également d'expliquer votre point de vue et de contester la décision. Vous avez également le droit de nous demander des explications concernant la décision prise.

Vous pouvez aussi vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles pour l'établissement d'un profil. Si vous vous opposez spécifiquement à l'utilisation de vos données personnelles pour l'établissement d'un profil pour le direct marketing, Eneco n'utilisera pas non plus vos données à d'autres fins.



## 10. MES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES PROTÉGÉES ET EN SÉCURITÉ CHEZ ENECO ?

Vos données personnelles sont conservées soigneusement et ne sont pas traitées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles le sont. Chez Eneco, vos données personnelles ne peuvent être utilisées que par les collaborateurs qui y accèdent dans le cadre de leur fonction. Nos collaborateurs sont tenus de respecter la confidentialité. Nous voulons utiliser les données à une autre fin que celle pour laquelle elles étaient traitées à l'origine ? Dans ce cas, nous ne pouvons le faire que si ces deux finalités sont étroitement liées.

Eneco prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger vos données contre la destruction (par accident ou indument), perte, usage abusif, falsification, accès illégitime ou toute autre forme de traitement indu de vos données personnelles. Eneco peut ainsi par exemple utiliser l'encryptage, les codes d'accès et la pseudonimisation des données personnelles. Eneco prend en compte les risques, les possibilités techniques et les coûts d'exécution.

## 11. OÙ PUIS-JE SIGNALER UNE FUITE DE DONNÉES ?

Eneco estime très important que vos données soient en sécurité. Si vos données se perdent ou deviennent accessibles alors qu'elles ne le devraient pas, nous vous demandons de nous en informer au plus vite afin que nous puissions, si nécessaire, prendre contact avec les personnes concernées et en informer l'instance de contrôle. Pour ce faire, utilisez [signalementviepriveebelgique@eneco.com](mailto:signalementviepriveebelgique@eneco.com). Mentionnez dans votre e-mail votre nom, éventuellement l'organisation pour laquelle vous travaillez et une brève description de la fuite de données.

Eneco respecte l'obligation de notifier les fuites de données. Cela signifie que nous signalons une fuite grave de données personnelles dans les 72 heures après constatation à l'autorité de protection des données concernée. Vous avez découvert une (éventuelle) fuite de données ? Signalez-la nous au plus vite, mais en tout cas dans les 24 heures après l'avoir constatée.

## 12. À QUI PUIS-JE ADRESSER UNE QUESTION OU UNE PLAINTE ?

Pour les questions ou plaintes concernant le traitement des données personnelles par Eneco, vous pouvez vous adresser au service clientèle, via notre [formulaire de contact](#) ou par écrit à Eneco Belgium SA, Battelsteeweg 455i, 2800 Mechelen. Vous pouvez vous adresser au Data Protection Officer (« DTO ») nommé par Eneco pour veiller au respect du RGPD. Dans ce cas, vous pouvez vous adresser directement au DPO joignable en Belgique, via [signalementviepriveebelgique@eneco.com](mailto:signalementviepriveebelgique@eneco.com). Vous pouvez aussi écrire directement à l'Autorité en charge de la protection des données, 35 rue de la Presse, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) / [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be) pour introduire une plainte.

## 13. ENECO PEUT-ELLE MODIFIER CE DOCUMENT ?

Oui, notre déclaration de confidentialité peut être modifiée de temps en temps. Nous adaptons ainsi notre déclaration de vie privée dans le cas de nouveaux traitements des données par exemple. Et si ces modifications vous concernent aussi, nous vous en informons ou vous communiquons les changements de manière très visible. La version la plus actuelle de notre déclaration de confidentialité est toujours présentée sur [eneco.be](http://eneco.be).





## DÉCLARATION RELATIVE AUX COOKIES

Eneco utilise deux méthodes pour stocker des données dans votre navigateur dans le cadre de ses services en ligne : les cookies et le local storage.

### COOKIES

Les sites web d'Eneco utilisent les cookies. Les cookies sont des petits fichiers de texte placés sur votre ordinateur, tablette ou téléphone mobile lorsque vous visitez nos sites web. Nous utilisons les cookies aux fins suivantes :

- Pour vous informer le mieux possible sur nos produits et services. Vous voyez alors les informations les plus pertinentes pour vous et/ou adaptées à vos préférences ou intérêts.
- Pour reprendre vos préférences préalablement établies.
- Pour l'analyse : afin d'optimiser les sites web et de les rendre plus conviviaux.

Certains cookies sont nécessaires. Ces cookies vous permettent d'utiliser des fonctionnalités des sites web, comme par exemple pour utiliser le formulaire pour les questions, devenir client en ligne, régler votre déménagement et retenir les données de connexion à My Eneco.

Vous préférez ne pas recevoir de cookies ? Dans ce cas, vous pouvez les bloquer dans les paramètres de votre navigateur. Attention : il est alors possible que certaines fonctionnalités des sites web ne soient pas disponibles sur votre ordinateur, tablette ou téléphone mobile.

### LOCAL STORAGE

Parfois, les données ne sont pas stockées dans un cookie, mais dans le « local storage » de votre navigateur. Eneco utilise le HTML5 Local Storage pour enregistrer les données. Celui-ci fonctionne plus ou moins de la même façon que les cookies, mais permet de stocker davantage de données. Dans le cas du local storage, vous déterminez vous-même la durée pendant laquelle le navigateur conserve les données. Cela dépend des paramètres de votre navigateur et/ou à quelle fréquence votre navigateur supprime l'historique.

### À des fins d'archivage

Lorsque nous ne traitons plus les données pour nos propres fins, nous pouvons les conserver pour l'archivage. Cela signifie que les données ne sont plus utilisées que pour les affaires en justice ou les statistiques ou à des fins de service public.

### Liens vers d'autres sites

Les sites web d'Eneco proposent quelques liens vers les sites web d'autres parties. Eneco décline toute responsabilité pour la façon dont ces parties traitent vos données. Vérifiez donc si le site que vous visitez comporte une déclaration de confidentialité. Si oui, lisez-la pour voir si vous y trouvez la politique en matière de confidentialité de la partie concernée.

### Tracking pixel

Un tracking pixel est un fichier électronique (taille normale 1 pixel x 1 pixel) placé dans un e-mail (par exemple notre lettre d'information). En utilisant un tracking pixel, nous pouvons voir si un e-mail est lu. Nous pouvons également utiliser ces informations, en association avec d'autres, pour vous faire des offres et recommandations online et/ou offline, correspondant à vos préférences ou intérêts pour optimiser nos campagnes.

Version d'application depuis le 25 mai 2018