

Déclaration de confidentialité et de cookies

Eneco Belgium nv (ci-après « Eneco ») fait partie du groupe Eneco. Au sein d'Eneco, nous accordons une grande importance à la confidentialité et à la protection des données. Vos données à caractère personnel sont donc traitées et sécurisées avec le plus grand soin. Eneco traite vos données à caractère personnel conformément au Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD ») et aux autres lois applicables en matière de confidentialité.

Eneco traite vos données à caractère personnel. Nous tenons à vous en informer clairement. Dans la présente déclaration relative à la protection de la vie privée et aux cookies, nous répondons aux questions les plus importantes concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Eneco. Nous expliquons ainsi dans ce document comment nous traitons vos données, pourquoi et à quelles fins. Nous vous indiquons également ce que vous pouvez décider vous-même concernant l'utilisation de vos données. La présente déclaration relative à la protection de la vie privée et aux cookies s'applique à tous les services d'Eneco Belgium impliquant le traitement de données à caractère personnel. Nous vous expliquons tout cela plus en détail ci-dessous.

Déclaration de confidentialité

Traitement des données à caractère personnel

Qu'est-ce que le traitement des données à caractère personnel ?

Le traitement désigne tout ce qui peut être fait avec des données à caractère personnel. Par exemple, la collecte, mais aussi le classement, le stockage, la consultation, l'utilisation, la mise à jour, la mise en relation et la suppression de données. Il s'agit donc d'un concept très large.

Les données à caractère personnel sont toutes les données qui, directement ou indirectement, fournissent des informations sur une personne physique. Il s'agit par exemple de votre nom et de votre adresse, mais aussi, en combinaison avec ceux-ci, de vos données de consommation.

Si le client professionnel est une personne morale, la politique de confidentialité s'applique uniquement aux données à caractère personnel des personnes physiques que nous traitons dans le cadre de leur relation avec le client professionnel.

Qui est responsable du traitement de mes données à caractère personnel ?

Eneco Belgium NV est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Eneco Belgium nv fait partie d'Eneco NV

Eneco NV a désigné un délégué à la protection des données (« DPO ») chargé de veiller au respect du RGPD. En Belgique, le DPD est joignable par e-mail à l'adresse privacymeldpuntBelgie@eneco.com ou par courrier postal à l'adresse Legal, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen.

Pour toute question ou réponse concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Eneco Belgium nv, vous pouvez également contacter le service clientèle via [Contact et questions fréquentes | Eneco Belgique](#).

Qui traite les données à caractère personnel chez Eneco ?

Nous traitons les données à caractère personnel des personnes avec lesquelles nous avons, souhaitons avoir ou avons eu une relation client. Il s'agit donc, par exemple, des données à caractère personnel :

- des (anciens) clients ;
- des non-clients (prospects) qui manifestent un intérêt pour nos produits et services et/ou les produits et services de tiers ;
- les personnes liées à une entreprise ou une organisation avec laquelle nous avons, souhaitons avoir ou avons eu une relation client ;
- les autres tiers avec lesquels nous n'avons pas ou n'avons jamais eu de relation client, par exemple si vous louez une maison avec énergie comprise. Ou pour protéger vos intérêts et les nôtres, par exemple dans le cadre de la lutte contre la fraude et de l'inventaire des parties prenantes dans des projets d'infrastructure.
- les utilisateurs du site web et des applications.

Si une entreprise ou une organisation a une relation client avec Eneco et nous transmet les coordonnées de ses employés ou clients, cette entreprise ou organisation est tenue

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

d'en informer ces personnes. Dans la présente déclaration de confidentialité et d'utilisation des cookies, ces employés ou clients peuvent voir comment nous traitons leurs données à caractère personnel.

Dans certains cas, nous traitons également les données de personnes qui ne sont pas elles-mêmes clientes, mais qui sont des membres de la famille de clients. Il se peut ainsi que vous communiquiez l'adresse e-mail d'un membre de votre famille pour les communications que vous envoyez à Eneco ou que vous indiquiez votre situation familiale afin d'affiner votre profil énergétique. Dans ce cas, il vous appartient de vous assurer que vous êtes autorisé à partager ces données avec nous.

Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Eneco et comment Eneco les obtient-elle ?

Eneco dispose de données à caractère personnel :

1. si vous nous les avez fournies vous-même ;
2. parce que vous utilisez nos applications, notre site web, nos services et/ou nos produits ;
3. que nous obtenons de tiers tels que les gestionnaires de réseaux de distribution ou des entreprises liées par contrat ; et
4. en consultant des sources publiques et/ou en enrichissant les données via des tiers, par exemple pour effectuer une vérification de solvabilité.

Liste des catégories de données à caractère personnel :

- Données d'identité : données de la carte d'identité et du passeport, si elles sont communiquées
- Coordonnées ou données NOM : ces données nous permettent de vous contacter. Elles comprennent votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail.
- Données contractuelles : il s'agit des données que vous nous avez communiquées lors de la conclusion du contrat.
- Données financières : numéro de compte bancaire, mode de paiement, autorisations, paiements
- Caractéristiques personnelles : cela comprend notamment votre langue préférée et votre sexe, afin que nous puissions nous adresser à vous correctement dans nos communications.
- Données électroniques : il s'agit des données collectées sur le site web ou l'application, telles que votre adresse IP.
- Composition de la famille : si vous affinez votre profil énergétique sur MyEneco, nous disposons d'informations sur la composition de votre famille. Vous pouvez également nous les communiquer dans des enquêtes.
- Caractéristiques du logement : si vous affinez votre profil énergétique sur MyEneco, nous disposons d'informations sur votre logement, telles que le type de logement. Vous pouvez également nous communiquer ces informations dans le cadre d'enquêtes.
- Caractéristiques du raccordement : il s'agit des données dont nous disposons sur votre ou vos points de raccordement.
- Données relatives aux produits : il s'agit des données relatives aux produits et/ou services que vous utilisez.
- Données de changement : si vous modifiez votre raccordement ou changez de fournisseur, nous collectons des données à ce sujet. Les données relatives à ce changement sont appelées « données de changement ».
- Données tarifaires (sociales) : les données relatives à votre tarif et à votre éventuel statut protégé en font partie.
- Communication et journal : cela comprend tous les contacts que vous avez eus avec Eneco.
- Données de mesure et de consommation (intelligentes) : données d'utilisation, données de mesure
- Profils : profils sociaux, statut/valeur client, caractéristiques démographiques, situation familiale, intérêts, composition du ménage
- Données de facturation : nous avons besoin de ces données pour établir vos factures.
- Données de consommation : les données relatives à votre consommation sont nécessaires pour facturer les montants corrects. Nous pouvons également les utiliser pour affiner le montant de votre acompte.
- Données de paiement et financières : ces données comprennent votre mode de paiement préféré et les données nécessaires à son exécution, telles que votre demande de domiciliation. Numéro de compte bancaire, autorisations, paiements, créances, données de carte de crédit. Données financières dérivées : comportement de paiement, données sur la solvabilité.
- Données obtenues dans le cadre d'une plainte/d'un litige : si vous avez un jour un litige avec Eneco, nous conservons les données y afférentes, telles que les conclusions ou les décisions du juge.
- Données de recouvrement : il s'agit des données que nous utilisons pour recouvrer les paiements en souffrance.
- Données relatives à l'heure et au lieu : uniquement lors de l'utilisation des services eMobility et après autorisation du client, lors de l'utilisation de l'application mobile et uniquement dans le but de recevoir des notifications concernant la recharge ou de signaler des bornes de recharge défectueuses. Le client peut facilement désactiver la fonctionnalité de localisation s'il souhaite retirer son consentement. En outre, l'application mobile partagera automatiquement certaines données lors des interactions avec l'appareil.
- Enregistrement vocal : enregistrement et journalisation des conversations téléphoniques.

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

- Réclamations : réclamations soumises et leur traitement.
- Données techniques de raccordement : données techniques du raccordement énergétique : code EAN, numéro de compteur.

Le RGPD ne prescrit pas de délais de conservation. Eneco ne traite pas les données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Ainsi, nous conservons vos données pendant 12 mois maximum si vous nous avez contactés, mais avez décidé de ne pas devenir client. Si vous devenez client, nous traitons les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution du contrat conclu avec vous pendant toute la durée de votre clientèle et pendant une période maximale de dix ans après la fin de la relation client (= délai de prescription des créances personnelles). Cela est nécessaire, par exemple, pour pouvoir effectuer des corrections sur les relevés de compteur. Si vous n'êtes plus client, nous utilisons vos données à caractère personnel pendant deux ans maximum pour vous contacter occasionnellement afin de vous inviter à redevenir client et pour affiner nos processus commerciaux.

À quelles fins Eneco traite-t-elle les données à caractère personnel ?

Exécution du contrat entre vous et Eneco

a. Pour établir une relation client avec vous et conclure un contrat avec vous

Si vous souhaitez devenir client chez nous ou si vous souhaitez acheter un nouveau produit ou service, nous avons besoin de données à caractère personnel.

Les fournisseurs d'énergie sont ainsi autorisés à effectuer une enquête de solvabilité auprès de leurs nouveaux clients afin de déterminer si nous pouvons vous accepter comme client ou si nous devons d'abord vous demander une caution avant de pouvoir traiter votre demande de contrat.

À cette fin, nous pouvons également utiliser des données que nous obtenons d'autres sources. Par exemple, de la société qui effectue la vérification de solvabilité pour notre compte. Nous pouvons également utiliser les données que vous nous fournissez et que nous enregistrons à votre sujet pour effectuer des analyses afin de déterminer si vous pouvez bénéficier d'un produit et/ou service particulier.

b. Pour pouvoir exécuter le contrat

Si vous êtes client chez nous, nous voulons vous offrir un service de qualité. Nous traitons vos données à caractère personnel afin d'exécuter le contrat que nous avons conclu avec vous et de vous fournir nos services. Nous ne pouvons pas vous fournir de services ou de produits sans utiliser

vos données à cette fin. Nous utilisons par exemple votre nom et votre adresse (e-mail) pour notre administration et pour rester en contact avec vous. Nous utilisons également vos données à caractère personnel pour répondre à vos questions et traiter vos réclamations et litiges. Nous enregistrons également les conversations, par exemple les conversations téléphoniques et les sessions de chat que vous avez avec nous. Cela vaut également pour les questions que vous nous posez par e-mail, via l'application, par chat ou par téléphone. Nous le faisons notamment dans le cadre de la preuve (juridique) et/ou du coaching des collaborateurs. Cela nous permet de vérifier ultérieurement les accords conclus avec vous. Mais nous avons également besoin de vos données pour rendre nos services techniquement possibles.

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour répondre à vos questions et traiter les réclamations et les litiges, même après l'expiration du contrat. Nous enregistrons la date et l'objet de vos contacts avec nous, par exemple les appels téléphoniques et les sessions de chat que vous avez avec nous ou les questions que vous nous posez par e-mail, par courrier postal ou via l'application Eneco. Nous le faisons notamment à des fins de formation et de qualité afin d'améliorer nos services. Et afin de pouvoir vérifier ultérieurement nos accords avec vous et dans le cadre d'une preuve (juridique). Lors du traitement des appels téléphoniques et des sessions de chat, nous pouvons utiliser l'intelligence artificielle (« IA ») pour convertir ces conversations (téléphoniques) en texte, les résumer et les analyser. Sur notre site web, vous pouvez également communiquer avec nous via un chatbot, qui utilise une forme limitée d'IA.

Nous traitons également vos données à caractère personnel afin de pouvoir, par exemple, vous envoyer vos factures (annuelles), les recouvrer et suivre votre consommation au cours de la période écoulée. Si nécessaire, nous fixons un nouveau montant d'acompte. Si vous avez donné un mandat de domiciliation lors de la conclusion de votre contrat, nous prélevons chaque mois le montant (d'acompte) dû sur votre compte.

Si, par exemple, vous ne payez pas (à temps) votre ou vos factures (annuelles), même après que nous vous avons envoyé un rappel, nous pouvons transférer notre créance à un tiers pour recouvrement. Ce tiers recevra alors de notre part les données nécessaires pour recouvrer la créance, telles que votre nom, votre adresse et la facture concernée.

Eneco propose une partie de ses services via l'application Eneco, par exemple nos services d'aperçu et de consommation. Si vous avez un contrat d'énergie dynamique, nous traitons par exemple quotidiennement vos relevés de comp-

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

teur afin de vous fournir un aperçu correct. Les données à caractère personnel traitées par Eneco peuvent également être traitées via l'application Eneco. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans l'application Eneco. Si vous disposez d'un compteur intelligent et que vous utilisez l'application Eneco, nous utilisons vos données (de mesure) pour vous donner un aperçu de votre consommation d'énergie.

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

Si vous êtes en contact avec Eneco dans le cadre de votre travail, nous pouvons traiter vos données à caractère personnel. Nous le faisons par exemple pour déterminer si vous êtes habilité à représenter votre entreprise ou pour rester en contact avec l'entreprise pour laquelle vous travaillez.

Obligation légale

d. Pour respecter les obligations légales

Dans certains cas, nous sommes légalement tenus d'envoyer des messages (de service). Cela peut être le cas, par exemple, lorsque les tarifs de fourniture (d'énergie) changent. Nous vous informons alors personnellement de ce changement.

Eneco peut également être légalement tenue de coopérer à la communication des données à caractère personnel de ses clients aux autorités publiques compétentes, telles que l'

Autorité de protection des données, les autorités publiques, l'administration fiscale ou la police. Le traitement ultérieur de ces données relève de la responsabilité de ces autorités publiques. Nous ne coopérons à cet égard que si nous avons établi que les exigences légales sont respectées.

Nous traitons également vos données dans le cadre de contrôles comptables afin de respecter les obligations légales.

En outre, nous traitons vos données à caractère personnel pour le recouvrement de créances pour le compte de tiers. Il s'agit notamment des frais de gestion du réseau de votre gestionnaire de réseau, que nous vous facturons et que nous reversons ensuite à votre gestionnaire de réseau.

Autorisation

e. Eneco peut demander votre autorisation pour traiter certaines données à caractère personnel.

Nous vous envoyons ainsi des communications sur des offres intéressantes de partenaires soigneusement sélectionnés, vous pouvez participer à des concours ou vous

inscrire pour être tenu informé des panneaux solaires et autres actions ou offres de partenaires en collaboration avec Eneco.

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

Intérêt légitime

f. Pour le développement et l'amélioration de nos produits et services et l'amélioration de notre gestion

Afin de vous offrir un service de qualité, nous travaillons en permanence au développement et à l'amélioration de nos produits et services. Dans certains cas, nous traitons à cette fin des données à caractère personnel ou des données à caractère personnel dérivées. Nous le faisons notamment à des fins de qualité. Pensez par exemple à la formation, à l'accompagnement et au fonctionnement de nos collaborateurs. Si vous posez une question sur un produit et/ou un service, nous examinons par exemple si nous pouvons améliorer notre service.

Les sites web d'Eneco enregistrent des données générales relatives aux visites, telles que les pages les plus consultées. L'objectif est d'optimiser les sites web. Nous pouvons également utiliser les données que nous avons enregistrées à votre sujet pour effectuer des analyses. Ces analyses nous permettent, par exemple, d'améliorer les services que nous vous fournissons.

Nous pouvons également utiliser des pixels de suivi dans nos e-mails. Grâce à ces pixels, nous pouvons voir si un e-mail a été ouvert. Nous utilisons ces informations pour améliorer notre communication.

En outre, nous utilisons vos données à des fins d'analyses internes, de prévisions et d'améliorations de processus, afin de pouvoir vous offrir un service encore meilleur à l'avenir et d'améliorer notre gestion (mise en œuvre de notre stratégie et de notre politique).

g. À des fins promotionnelles et marketing

Vos données à caractère personnel sont également utilisées par Eneco à des fins promotionnelles et/ou marketing. Par exemple, pour vous informer sur des produits et/ou services (nouveaux) pertinents pour vous. Eneco utilise à cette fin le profilage.

Le profilage est le traitement automatisé de données à caractère personnel, qui permet d'évaluer certains aspects de votre personnalité sur la base de données à caractère personnel.

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

Eneco utilise cette technique pour analyser ou prédire, par exemple, vos préférences personnelles, vos centres d'intérêt et votre comportement en tant que visiteur. À cette fin, nous pouvons également utiliser des données vous concernant que nous achetons à des tiers. Cela nous permet de mieux adapter le contenu de nos informations et de nos offres à vos intérêts. Chez Eneco, aucune décision automatisée basée sur le profilage n'est prise si cela a des conséquences juridiques pour vous ou si la décision vous affecte de manière significative.

Nous vous informons à des fins promotionnelles et/ou marketing par e-mail, via l'application Eneco, par téléphone ou par courrier postal. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces informations, vous pouvez vous désabonner via My Eneco ou via le formulaire de contact sur le site web.

Si vous n'êtes plus client, nous pouvons encore vous contacter pour vous proposer de redevenir client, sauf si vous vous êtes désabonné. Eneco applique à cet effet un délai maximal de deux ans après la fin de la relation client.

Lorsque vous visitez notre site web, nous pouvons associer votre utilisation de notre site web aux informations dont nous disposons à votre sujet afin d'améliorer nos services et de vous proposer des publicités pertinentes. Nous pouvons également utiliser ces données pour effectuer des analyses afin de vous proposer des informations plus ciblées sur les sites web. Cela permet à Eneco d'améliorer encore ses services et de les adapter aux souhaits de ses clients. En outre, nous combinons votre comportement de navigation, de recherche et de client en ligne afin de vous proposer des offres et des recommandations pertinentes en ligne et/ou hors ligne, adaptées à vos préférences ou à vos intérêts, et d'optimiser nos campagnes. Nous le faisons à l'aide de cookies et de techniques similaires. Nous vous expliquons cela dans notre déclaration relative aux cookies que vous trouverez au bas de ce document.

Le profilage est le traitement automatisé de données à caractère personnel, qui permet d'évaluer certains aspects de votre personnalité sur la base de ces données. Eneco utilise cette technique pour analyser ou prédire, par exemple, vos préférences personnelles, vos centres d'intérêt et votre comportement en tant que visiteur. À cette fin, nous pouvons également utiliser des données vous concernant que nous achetons à des tiers. Cela nous permet de mieux adapter le contenu de nos informations et de nos offres à vos intérêts. Eneco ne prend aucune décision automatisée sur la base du profilage si cela a des conséquences juridiques pour vous ou si la décision vous affecte de manière significative.

Nous vous informons à des fins promotionnelles et/ou marketing par e-mail, via l'application, par téléphone ou

par courrier postal. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces informations, vous pouvez vous désabonner en utilisant l'option prévue à cet effet dans ces messages. Vous pouvez également le signaler dans MyEneco.

h. À des fins statistiques et scientifiques

Nous pouvons également utiliser vos données à caractère personnel pour effectuer des analyses et des recherches. Même si nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel à d'autres fins. Cela signifie que nous n'utiliserons vos données à caractère personnel qu'à des fins historiques, statistiques ou scientifiques. Nous le faisons souvent avec des données à caractère personnel agrégées et/ou anonymisées.

i. Liens vers d'autres sites

Les sites web d'Eneco contiennent quelques liens vers des sites web d'autres parties, par exemple des réseaux sociaux. Eneco n'est pas responsable de la manière dont ces parties traitent vos données. Vérifiez donc si le site que vous visitez contient une déclaration de confidentialité. Si tel est le cas, lisez-la pour voir si vous acceptez la politique de confidentialité de la partie concernée.

Eneco traite-t-elle également des données à caractère personnel particulières et/ou pénales ?

Données personnelles particulières

Les données personnelles particulières sont des données relatives à la santé, aux convictions religieuses ou philosophiques, à l'origine ethnique ou à la race, aux opinions politiques, à l'appartenance à un syndicat, les données biométriques permettant l'identification unique d'une personne, les données génétiques et les données relatives au comportement sexuel ou à l'orientation sexuelle d'une personne. Eneco ne traite aucune donnée à caractère particulier, sauf si la loi l'y autorise. Vous nous demandez d'enregistrer des données à caractère particulier vous concernant ou vous rendez vous-même ces données publiques ? Dans ce cas, nous ne traitons ces données que si cela est nécessaire pour la prestation de nos services.

Données à caractère pénal

Une autre catégorie de données concerne les données à caractère pénal. Il s'agit du traitement de données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions pénales ou à des mesures de sécurité connexes. Il s'agit également de données à caractère personnel relatives à une interdiction imposée par un tribunal à la suite d'un comportement illégal ou gênant. Eneco peut également traiter ces données si la loi le permet ou dans le cadre d'une enquête sur des infractions pénales ou en cas de comportement gênant et/ou (antérieur) agressif.

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

Numéro d'enregistrement national

Comme il est d'usage dans le secteur de l'énergie, Eneco traite le numéro d'enregistrement national afin d'accorder le tarif social et d'offrir une protection sociale aux ayants droit.

À qui Eneco transmet-elle mes données à caractère personnel ?

Eneco peut transmettre vos données à caractère personnel à des prestataires de services auxquels nous faisons appel dans le cadre de nos activités ou de la prestation de nos services et qui traitent ces données à caractère personnel pour notre compte. En outre, Eneco peut être (légalement) tenue de transmettre vos données à caractère personnel à certaines parties, telles que les autorités publiques.

Eneco peut transmettre vos données à caractère personnel aux parties suivantes :

- Votre gestionnaire de réseau régional, qui est responsable de votre raccordement au réseau électrique et/ou au réseau de gaz ;
- Les agences d'évaluation du crédit, afin que nous puissions vérifier si vous êtes en mesure de respecter vos obligations de paiement ;
- Les agences de recouvrement ou les huissiers de justice, qui tentent de recouvrer pour notre compte les factures impayées ;
- Les centres de service clientèle externes, qui nous aident à traiter les questions des clients ou à vendre de nouveaux contrats par téléphone ;
- Les prestataires de services informatiques, qui nous aident à fournir une assistance informatique pour la fourniture de nos services ;
- Les autorités publiques, telles que l'administration fiscale, les autorités de contrôle ou la police ;
- Les conseillers professionnels, tels qu'un administrateur judiciaire, un conseiller en matière d'endettement ou un avocat ;
- Les autorités nationales compétentes des pays où vos données à caractère personnel se trouvent en raison du processus de traitement, tant pendant qu'après le traitement, si elles font l'objet d'une enquête ;
- Les instituts de recherche non commerciaux, tels que les universités et les organismes publics, à des fins de recherche et d'élaboration de politiques publiques dans le domaine des sources d'énergie renouvelables, du climat et des réseaux énergétiques intelligents.

Eneco ne fournit à ces parties que les données nécessaires à la prestation de services. Eneco oblige les prestataires de services avec lesquels elle partage des données à caractère personnel à les utiliser exclusivement dans le cadre des services concernés fournis à Eneco ou pour se conformer

à des obligations légales. Les prestataires de services ne peuvent agir que sur instruction d'Eneco. Eneco oblige ces prestataires de services à sécuriser les données de manière adéquate sur le plan technique et organisationnel et à les garder confidentielles.

Vos données à caractère personnel ne seront pas vendues sans votre consentement à des tiers qui les traiteraient ensuite à leurs propres fins.

Bien que le principe de base d'Eneco soit de faire appel de préférence à des prestataires de services situés dans des pays de l'EEE où un niveau de protection adéquat est garanti, les prestataires de services auxquels Eneco fait appel peuvent être établis partout dans le monde. Cela peut donc entraîner un transfert à des tiers dans des pays qui ne disposent pas d'un niveau de protection des données à caractère personnel comparable à celui de l'EEE.

Eneco ne procède toutefois ainsi que si ce tiers est en mesure d'offrir un niveau de protection et de sécurité adéquat. Par exemple, parce que le transfert de données à caractère personnel vers un pays désigné par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection similaire sur la base d'une [décision d'adéquation](#), ou parce que le tiers peut recourir à des [règles d'entreprise contraignantes](#) ou à des [clauses contractuelles types](#). Il s'agit de contrats types établis par la Commission européenne pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays qui n'offrent pas un niveau de protection des données à caractère personnel comparable à celui de l'EEE.

Règles et droits

Quels sont mes droits ?

Vous disposez d'un certain nombre de droits concernant les données à caractère personnel que Eneco détient à votre sujet. Ces droits sont expliqués ci-dessous. Ces droits ne sont pas absolus. Il existe toujours des exceptions qui peuvent nous empêcher de donner suite à votre demande. Si tel est le cas, nous vous en expliquerons les raisons.

Avant de pouvoir donner suite à votre demande, nous sommes légalement tenus de vous identifier.

Si vous envoyez une demande à Eneco concernant l'un de ces droits, Eneco y répondra dans les 30 jours.

Vous pouvez introduire votre demande via le formulaire de contact sur le site web, par e-mail, par courrier ou par téléphone. Envoyez votre demande à Eneco via notre [formulaire de contact](#) ou par courrier à Battelsesteenweg 455i,

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

2800 Mechelen. Vous pouvez contacter le service clientèle par téléphone au 0800 15 534 ou envoyer un e-mail à privacymeldpuntbelgie@eneco.com.

Dans votre demande, vous devez préciser autant que possible les données à caractère personnel auxquelles votre demande se rapporte. Vous devez également mentionner votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone. La demande est gratuite, sauf si elle est infondée ou excessive.

Afin d'éviter que vos données à caractère personnel ne soient divulguées à des tiers de manière illicite, nous pouvons vous demander de vous identifier ou de fournir une preuve de votre identité. Vous pouvez le faire en fournissant une copie de la face avant de votre carte d'identité, sur laquelle votre photo n'est pas visible.

Droit d'accès à vos données à caractère personnel

Vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel. Cela signifie que vous pouvez demander à la ou aux sociétés du groupe Eneco auprès desquelles vous achetez des produits et/ou services quelles données à caractère personnel vous concernant sont traitées et à quelles fins elles sont utilisées.

Droit de rectification de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit de faire rectifier ou compléter vos données à caractère personnel si celles-ci sont incorrectes ou incomplètes.

Droit à l'effacement des données (« droit à l'oubli »)

Vous pouvez également demander à Eneco de supprimer vos données. Eneco n'est pas toujours tenue de donner suite à cette demande. Si vous retirez votre consentement, Eneco n'est pas tenue de supprimer vos données s'il existe une autre base juridique pour le traitement. Par exemple, parce qu'Eneco est légalement tenue de conserver vos données ou parce que celles-ci sont nécessaires pour vous fournir des produits et/ou services.

Droit d'opposition à l'utilisation de vos données à caractère personnel

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct ou en raison de votre situation particulière. Cela s'applique uniquement aux traitements fondés sur l'intérêt légitime.

Droit à la limitation de l'utilisation de vos données à caractère personnel

Si vous estimez que le traitement de vos données par Eneco est illicite ou si Eneco n'a plus besoin de vos données, mais que vous ne souhaitez pas qu'elles soient supprimées, vous pouvez demander la limitation du traitement. Vos données resteront alors stockées, mais ne seront en principe

plus utilisées. La demande de limitation peut également être introduite si vous êtes toujours en attente d'une vérification de vos données ou d'une réponse à votre opposition à leur utilisation.

Droit à la portabilité des données (également appelé droit à la portabilité des données)

Vous pouvez demander à Eneco de vous fournir (par voie électronique) les données qu'elle détient à votre sujet ou demander à Eneco, en tant que responsable du traitement, de les transférer à un autre responsable du traitement.

Le droit à la portabilité des données s'applique uniquement aux données à caractère personnel collectées sur la base d'un consentement ou d'un contrat.

En outre, cela ne concerne que les données à caractère personnel qui ont été fournies par vous et qui vous concernent. Cela comprend à la fois les données à caractère personnel que vous avez fournies activement et consciemment (telles que votre adresse e-mail lors de la conclusion de votre contrat avec Eneco) et les données à caractère personnel fournies par le biais de l'utilisation d'un appareil ou d'un service (par exemple, les données collectées par l'application Eneco). Les données dérivées (par exemple, un profil d'intérêt établi en enregistrant le comportement des visiteurs) ne sont expressément pas considérées comme des données connexes.

Sécurité

Mes données à caractère personnel sont-elles sécurisées chez Eneco ?

Vos données à caractère personnel sont conservées avec soin et ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été traitées. Au sein d'Eneco, vos données à caractère personnel ne peuvent être utilisées que par les collaborateurs qui, compte tenu de leur fonction, doivent y avoir accès. Nos collaborateurs sont soumis à une obligation de confidentialité. Souhaitons-nous utiliser des données à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été initialement traitées ? Nous ne pouvons le faire que s'il existe un intérêt compatible entre les deux finalités.

Vos données à caractère personnel peuvent également être échangées entre les différentes divisions d'Eneco. Mais uniquement si cela est justifié et compatible avec la finalité pour laquelle les données ont été collectées.

Eneco prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre la destruction (accidentelle ou illicite), la perte,

Déclaration de confidentialité et de cookies



Version : août 2025

l'utilisation abusive, la falsification, l'accès non autorisé ou la diffusion ou toute autre forme de traitement illicite de vos données à caractère personnel. Eneco peut par exemple utiliser des cryptages, des codes d'accès et la pseudonymisation des données à caractère personnel. Ce faisant, Eneco évalue les risques, les possibilités techniques et les coûts de mise en œuvre.

Où puis-je signaler une fuite de données ?

Eneco accorde une grande importance à la sécurité de vos données. Si des données ont été perdues ou sont accessibles alors qu'elles ne devraient pas l'être, nous vous demandons de nous en informer dès que possible afin que nous puissions contacter les personnes concernées et en informer l'autorité de contrôle. Vous pouvez le faire via privacymeldpuntbelgië@eneco.com. Veuillez mentionner dans votre e-mail votre nom, éventuellement l'organisation pour laquelle vous travaillez, votre numéro de téléphone et une brève description de la fuite de données.

Eneco respecte l'obligation de notification des violations de données. Cela signifie que nous signalons toute violation grave de données à caractère personnel à l'autorité compétente en matière de protection des données dans les 72 heures suivant sa constatation. Vous avez découvert une violation (potentielle) de données ? Signalez-la-nous dès que possible, et en tout cas dans les 24 heures suivant sa constatation.

Informations

À qui puis-je m'adresser si j'ai une question ou une réclamation ?

Pour toute question ou réclamation concernant le traitement des données à caractère personnel par Eneco, vous pouvez nous contacter via le service clientèle, via notre [formulaire de contact](#) ou par courrier à l'adresse Battelsesteenweg 455j, 2800 Mechelen. Vous pouvez également adresser vos questions ou réclamations au délégué à la protection des données (« DPO ») désigné par Eneco pour veiller au respect du RGPD. Dans ce cas, vous pouvez vous adresser directement au DPD, qui est joignable en Belgique à l'adresse privacymeldpuntbelgie@eneco.com. Vous pouvez également introduire une plainte directement auprès de l'Autorité de protection des données, Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / contact@apd-gba.be / www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Eneco peut-il modifier ce document ?

Oui, notre déclaration de confidentialité peut être modifiée de temps à autre. Nous adaptons par exemple la déclara-

tion de confidentialité en cas de nouveaux traitements de données. Si ces modifications vous concernent également, nous vous en informerons ou vous les communiquerons de manière visible. Si des modifications sont apportées à la législation ou à nos produits et/ou services, celles-ci peuvent avoir des conséquences sur la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel. Vous trouverez toujours la version la plus récente de notre déclaration de confidentialité sur Eneco.be.

Déclaration relative aux cookies

Lorsqu'elle propose ses services en ligne, Eneco utilise deux méthodes pour enregistrer des données dans votre navigateur : les cookies et le stockage local.

Cookies

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

- Pour vous informer au mieux sur nos produits et services. Vous voyez ainsi les informations qui sont les plus pertinentes pour vous et/ou qui correspondent à vos préférences ou à vos centres d'intérêt.
- Pour récupérer vos préférences antérieures.
- À des fins de recherche : pour optimiser les sites web et les rendre plus conviviaux.

Certains cookies sont nécessaires. Ils vous permettent d'utiliser certaines fonctionnalités des sites web, par exemple pour remplir le formulaire de demande, devenir client en ligne, déménager et mémoriser vos identifiants de connexion à My Eneco.

Vous préférez ne pas recevoir de cookies ? Vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre navigateur. Attention : certaines fonctionnalités des sites web risquent alors de ne pas fonctionner sur votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone portable.

Stockage local

Parfois, les données ne sont pas stockées dans un cookie, mais dans le « stockage local » de votre navigateur. Eneco utilise le stockage local HTML5 pour stocker des données. Cela fonctionne à peu près de la même manière que les cookies, mais permet de stocker davantage de données. Avec le stockage local, vous déterminez vous-même la durée pendant laquelle le navigateur conserve les données. Cela dépend des paramètres de votre navigateur et/ou de la fréquence à laquelle vous effacez l'historique de votre navigateur.

Liens vers d'autres sites

Les sites web d'Eneco contiennent quelques liens vers des sites web d'autres parties. Eneco n'est pas responsable de la manière dont ces parties traitent vos données. Vérifiez donc si le site web que vous visitez contient une déclaration de confidentialité. Si tel est le cas, lisez-la pour voir si vous acceptez la politique de confidentialité de la partie concernée.

Pixel de suivi des e-mails

Un pixel de suivi est un fichier électronique (taille normale 1 pixel x 1 pixel) placé dans un e-mail (par exemple notre newsletter). L'utilisation d'un pixel de suivi nous permet de voir si un e-mail a été ouvert et/ou lu. Nous utilisons ces informations pour améliorer notre communication.