

Généralités

Enbro SA attache beaucoup d'importance à votre vie privée et met tout en œuvre pour que son organisation en matière de collecte et de traitement des données à caractère personnel soit en règle par rapport au Règlement général de protection des données 2016/679 (RGPD). Cette politique s'applique à l'ensemble du portefeuille clients et à tous les visiteurs du site web.

Quelles données ?

D'après le RGPD, les données à caractère personnel sont toutes les données relatives à une personne physique identifiable ou identifiée. Il s'agit en premier lieu des données d'identification et de contact que nous collectons via les formulaires à compléter sur notre site web. D'autre part, nous obtenons des données grâce à votre utilisation de notre site web (voir Politique des cookies) et nos services. Enfin, il y a les données que vous nous transmettez par le biais d'autres canaux, tels que nos call centers, nos vendeurs, nos contrats, nos e-mails et nos partenaires.

Vous gardez que les données que vous communiquez sont exactes et complètes. La communication de données inexactes ou de données appartenant à des tiers peut entraîner le refus, à l'utilisateur, d'accès total ou partiel, à titre temporaire ou définitif, aux produits et services d'ENBRO SA.

Pourquoi ?

La principale raison du traitement de vos données est l'exécution des contrats que vous avez conclus avec Enbro. Pour nous permettre de vous servir de manière optimale et de vous proposer un service impeccable, nous avons besoin de vos données.

Une autre raison est de pouvoir ainsi vous informer sur les nouveaux services ou promotions susceptibles de vous intéresser.

Qui ?

Vos données à caractère personnel sont gérées et traitées avec la plus grande circonspection possible. En premier lieu par Enbro SA, dont le siège est établi à Heusekasteelstraat 9A, 8501 Kortrijk. Ensuite, vos données sont traitées par nos sous-traitants : call centers, agents commerciaux et le cas échéant, des sous-agents en sous-traitance, des gestionnaires de réseau, des fournisseurs d'énergie, des organismes publics compétents et d'autres partenaires potentiels.

Pour un certain nombre d'applications, notamment la zone clients digitale, vous devez vous identifier avant de pouvoir utiliser la plateforme. Cela permet à notre service clients de vous fournir un support en cas de problèmes techniques et cela nous renseigne sur votre profil.

Nous pouvons utiliser vos données pour vous contacter directement, par courrier, par téléphone ou par voie électronique, soit par e-mail ou par SMS. En cas de communication par voie électronique, vous avez la possibilité de vous désinscrire aux communications électroniques futures.

Vos données peuvent être utilisées pour la vente et la promotion de produits et services et pour vous tenir informé des offres d'ENBRO SA (études de marché, actions, concours, campagnes d'information et de promotion

personnalisées sur des produits, services et autres) et de ses partenaires, dont l'Association belge des Consommateurs - Test-Achats, dont le siège social est établi Rue de Hollande 13 à 1060 Saint-Gilles.

Les données personnelles telles que nom, prénom, rue, numéro d'habitation, boîte postale, code postal, localité, numéro de téléphone peuvent être transmises à d'autres entreprises dont ENBRO SA présume qu'elles ont des informations intéressantes pour vous. Votre adresse e-mail est communiquée uniquement avec votre autorisation.

Délai de conservation

Vos données, indispensables pour la bonne exécution de votre contrat avec Enbro SA, sont conservées pour toute la durée de ce contrat. Ensuite, les données sont encore conservées pendant sept ans pour répondre à l'obligation légale de conservation des données et pièces justificatives comptables.

Droits de la personne concernée

Le RGPD confère aux personnes concernées, c'est-à-dire aux personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées, quelques droits marqués visant à contrôler le traitement de leurs données. Vous pouvez à tout moment et à intervalles raisonnables avoir accès aux données que nous traitons et les **consulter**. Après identification (envoyez de préférence une copie de votre carte d'identité avec votre requête) et dans un délai d'un mois au plus tard après la demande, nous vous envoyons un récapitulatif de toutes les données traitées, sous une forme techniquement courante et lisible par machine. Ce récapitulatif renferme les données suivantes :

- Les données à caractère personnel;
- Les finalités du traitement;
- Les catégories de données à caractère personnel concernées;
- Les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel sont ou seront transmises;
- (si possible) La période durant laquelle les données à caractère personnel seront stockées ou les critères utilisés pour fixer cette période;
- Le fait que la personne concernée a le droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de contrôle ou du tribunal;

Si vous deviez constater qu'une erreur s'est glissée dans nos données, vous pouvez en demander la **rectification**, de la même manière.

Une première demande sera satisfaite gratuitement. Les demandes répétées ou demandes exprimées en plusieurs exemplaires sont exécutées moyennant un coût administratif qui vous est préalablement communiqué.

Par ailleurs, vous pouvez, à certaines conditions, demander la **limitation** (suspension temporaire ou définitive) du traitement. Vous pouvez le faire si les données ne sont pas correctes (pendant le délai raisonnablement nécessaire pour la rectification des données), font l'objet d'un traitement illicite, si le traitement n'est plus utile ou plus indispensable ou s'il a été fait opposition au traitement (pendant le temps nécessaire pour évaluer la demande d'opposition).

La suppression complète de toutes les données traitées peut être demandée par le biais d'une requête invoquant le droit de **suppression** :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées;
- la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement, conformément à l'article 6, alinéa 1, point a), ou à l'article 9, alinéa 2, point a) et il n'y a pas d'autre fondement juridique pour le traitement;

- la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, alinéa 1 et il n'y a pas de motifs légitimes impérieux pour le traitement qui prévalent, ou la personne concernée s'oppose au traitement en vertu de l'article 21, alinéa 2;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite;
- les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis;
- les données à caractère personnel ont été collectées dans le cadre de l'offre de services de la société de l'information visée à l'article 8, alinéa 1.

Droit d'opposition

Ce droit occupe une place distincte dans les droits de la personne concernée et est, par conséquent, traité séparément. Deux scénarios distincts sont ici possibles.

1. Vos données sont traitées à des fins de marketing direct.

Vous envoyez à ce sujet une demande non motivée à Enbro SA, en indiquant clairement que vous vous opposez à la poursuite du traitement de vos données à des fins de marketing direct. Il sera immédiatement et irrévocablement mis fin au traitement. Enbro SA tient à cet effet une liste noire séparée dans laquelle sont conservées les données indispensables pour pouvoir respecter en permanence cette opposition.

2. Vos données sont traitées en vertu d'un intérêt général ou d'un intérêt légitime.

Vous envoyez à cette fin une demande motivée à Enbro SA, en mentionnant les motifs sur lesquels se fonde votre requête. Après évaluation de votre requête, et après avoir vérifié qu'il n'y a aucun autre intérêt légitime impérieux prévalant sur vos propres intérêts, droits et libertés, le traitement sera éventuellement arrêté. En tout cas, vous recevrez une décision motivée.

Dans les deux cas, le dépôt de la requête se fait gratuitement.

Recours contre le traitement illicite

Si vous estimez que vos droits et libertés sont bafoués, et après avoir épuisé l'exercice de vos droits auprès d'Enbro SA ou en cas de difficultés au niveau de l'exercice de ces droits, vous pouvez adresser une plainte écrite à l'Autorité de protection des données. L'Autorité de protection des données est joignable à l'adresse suivante :

Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles

Vous pouvez également introduire un recours auprès des tribunaux nationaux. Adressez-vous pour ce faire au Procureur du Roi du Tribunal de première instance ou directement au président. Il est fortement conseillé de se faire assister par un avocat.

Enbro SA utilise des cookies et des technologies similaires (conjointement appelés "cookies") sur son site web. Les cookies sont des petits fichiers d'informations qui sont stockés sur votre ordinateur ou appareil lorsque vous visitez notre site web. Notre site web utilise différentes sortes de cookies : il y a les cookies qui sont nécessaires pour permettre le fonctionnement correct de notre site web, des cookies visant à augmenter votre confort de navigation pour, par exemple, que vous ne receviez pas ou ne deviez pas introduire à de multiples reprises les mêmes informations, des cookies qui enregistrent certaines informations vous concernant à des fins statistiques ou pour vous faire des offres pertinentes sur la base de l'intérêt manifesté sur notre site web, éventuellement aussi en dehors de notre site web, et des cookies de tiers pour améliorer le contenu et le fonctionnement de notre site web (e.a. Google Analytics).

Vous pouvez paramétrer votre navigateur de manière à ce qu'il n'accepte pas de cookies. Vous trouverez des explications sur l'adaptation des paramètres relatifs aux cookies sous Help ou Tools dans la plupart des navigateurs. Attention : la plupart des sites web ne fonctionnent pas de manière optimale lorsque vous désactivez les cookies.

Lorsque vous surfez sur notre site web, nous suivons votre comportement de navigation à des fins analytiques, en vue d'optimiser votre confort de navigation et à des fins marketing. Si vous ne voulez pas que ces données soient utilisées à des fins marketing, vous pouvez le signaler ici.

Annexe

FORMULAIRE -TYPE POUR LE REFUS D'UTILISATION DE DONNÉES

(Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins marketing)

A la SA ENBRO
Heulsekasteelstraat 9A
8501 Courtrai

E-mail info@gaele.be

Numéro de téléphone 02 / 899 04 68

Je/Nous (*) vous communique/communiquons (*) par la présente que je/nous (*) ne souhaite/souhaitons pas que mes/nos données soient utilisées à des fins marketing.

.....

— Nom du (des) consommateur(s) :

.....

— Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

— Date

— Signature du (des) consommateur(s)

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

.....

(*) Biffer la mention inutile.