

TECHEM CALORIBEL - Document relatif au respect des données à caractère personnel

Conditions générales de location

ART. 1 – Nous agissons en tant que (a) sous-traitant du preneur lorsque ce dernier nous charge de la répartition des frais de chauffage et/ou d'eau dans l'(les) immeuble(s) concerné(s) et qu'à cette occasion, nous collectons et traitons des données à caractère personnel des occupants, et en tant que (b) responsable du traitement lorsqu'il s'agit de collecter et traiter des données à caractère personnel relatives au preneur personne physique ou au représentant personne physique du preneur personne morale. Toutes ces données sont traitées conformément aux réglementations applicables en la matière, en particulier le Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 dénommé le Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après, dénommé le « RGPD »).

2. Nous traitons ces données, sous forme électronique ou non, à des fins administratives et de gestion de la clientèle, plus particulièrement à la lumière des activités non-exhaustives suivantes: traiter et répondre à toute communication que le preneur nous soumet, examiner les informations relatives à la répartition des frais de chauffage et/ou d'eau entre les occupants et envoyer des relevés et factures, gérer les réclamations avec le preneur ainsi qu'avec les personnes concernées, transmettre au preneur des lettres d'informations et autre communications marketing, conduire des enquêtes et études de marchés, améliorer les produits et/ou services, et résoudre les conflits.

3. Les données du preneur sont traitées (i) en vue de la conclusion et de la gestion de l'exécution du contrat de location, y compris la procédure de facturation, et (ii) afin de se conformer à nos obligations légales applicables, notamment en matière fiscale.

4. Dans le cadre des finalités précitées, et selon les cas de figure concernés, le traitement de données peut inclure les catégories suivantes (i) données d'identification personnelle, comme le nom et l'adresse, (ii) données d'identification électronique, comme l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, (iii) détails personnels, comme la langue et le genre, (iv) données de consommation de chauffage et/ou eau, et (v) données résultant d'enquêtes.

5. C'est le preneur qui nous communique normalement les données le concernant ou celles concernant les occupants lorsqu'il nous contacte et/ou en cours de relation, mais certaines données peuvent également nous être communiquées autrement, par exemple par le biais des autorités publiques ou des occupants eux-mêmes. Si ces données ne nous étaient pas communiquées, nous pourrions décider de ne pas conclure le contrat, voire de le résilier et/ou nous ne serions pas en mesure d'exécuter les services qui nous sont demandés. Par exemple, si l'acheteur ne souhaite pas partager son adresse e-mail, il ne recevra aucune facture électronique.

6. Nous nous engageons, dans toute la mesure du raisonnable, à prêter au preneur l'assistance nécessaire lui permettant (i) de répondre aux personnes concernées qui demandent à exercer leurs droits, (ii) de procéder, le cas échéant, à une analyse d'impact relative à la protection des données, et (iii) de démontrer sa conformité avec la législation applicable.

7. Dans le cadre des finalités précitées, les données personnelles concernant le preneur peuvent être divulguées à, et même éventuellement traitées par (i) le preneur lui-même, (ii) les membres de notre personnel qui ont un besoin de connaître les informations en jeu, (iii) les individus et entités légales qui ont des contacts directs avec nous, à l'instar de nos filiales, (iv) les autorités publiques conformément aux réglementations applicables, comme l'administration fiscale, (v) nos prestataires de services qui ont un besoin de connaître ces informations, à l'instar de notre fournisseur informatique, et (vi) nos autres conseillers professionnels qui ont également un besoin de les connaître.

En ce qui concerne les données personnelles relatives aux occupants, nous ne les traiterons que dans la mesure autorisée par le contrat et en accord avec les instructions documentées du preneur et/ou conformément à la législation applicable. A cet égard, et sauf avis contraire écrit, le preneur nous autorise ici expressément à répondre en direct aux demandes qui nous parviendraient de la part des occupants, par exemple leur droit d'accès aux données de consommation les concernant. Nous veillerons, dans la mesure du possible, à tenir informé le preneur de la suite qui y a été donnée. Egalement, nous limiterons l'accès et l'utilisation de ces données aux seuls membres de notre personnel pour lesquels cela est nécessaire pour nous conformer à nos obligations contractuelles et légales. Les membres de notre personnel sont par ailleurs soumis à une obligation contractuelle de confidentialité. Egalement, nous mettons en œuvre tous les moyens raisonnables pour conserver ces données de la manière la plus sécurisée possible, les protégeant contre la perte et la divulgation ou l'accès non-autorisé(e).

8. Nous ne transférons aucune donnée à caractère personnel en-dehors de l'Union Européenne sauf si cela est autorisé par la législation applicable.

9. Le preneur marque son accord sur l'utilisation de sous-traitants. La liste de nos sous-traitants est disponible sur simple demande et le preneur a la possibilité de s'opposer à toute modification à cette liste qui le concernerait. Nous veillerons à ce que nos sous-traitants se conforment aux présentes obligations. Nous resterons pleinement responsables envers le preneur de l'exécution de leurs obligations.

10. Les données du preneur et celles des occupants seront conservées pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après l'expiration ou la fin du contrat tant que nous pourrions encourir une responsabilité pour laquelle l'utilisation de ces données peut être nécessaire, tenant compte des délais de prescription applicables et des obligations légales de conservation. Après quoi, les données des occupants seront, au choix du preneur, supprimées ou rendues anonymes, voire lui seront restituées.

11. En cas de violation des données à caractère personnel des occupants, quelle qu'en soit la cause, nous la notifierons au preneur le plus vite possible après en avoir pris connaissance.

12. Le preneur est seul responsable de la légalité des données à caractère personnel et de leur traitement en application du contrat. Plus particulièrement, il déclare, et garantit, que lorsqu'il nous fournit ces données ou nous demande de les traiter (i) il a dûment informé les personnes concernées de leurs droits et obligations, ainsi que de notre intervention, (ii) il a respecté les dispositions légales lors de la collecte de ces données et de leur transmission à nos services, et (iii) il a adopté toutes les mesures raisonnables afin de tenir à jour les données concernées pour s'assurer qu'elles soient exactes et complètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. En tout état de cause, la responsabilité maximale que nous pourrions encourir en cas de non-respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel n'excédera pas la valeur annuelle du contrat pour la prestation de nos services.

13. Le preneur a, à tout moment et à condition qu'il fournisse une preuve suffisante de son identité, le droit de nous contacter, s'il souhaite (i) accéder, rectifier ou effacer ses données personnelles, (ii) restreindre ou s'opposer au traitement de ses données personnelles (par ex. à des fins de marketing direct), (iii) recevoir les données qu'il a fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible et les transmettre à un autre responsable de traitement s'il le souhaite quand ces données ont été traitées sur base de l'exécution du contrat, (iv) recevoir des informations complémentaires sur les garanties en cas de transferts internationaux, et (v) introduire une réclamation auprès de l'Autorité belge de Protection des Données s'il estime que nous n'avons pas agi conformément à la réglementation applicable.

Le point de contact pour toutes informations complémentaires est : privacy@techem.be

14. Nous sommes susceptibles de modifier cette clause à tout moment quand cela est nécessaire, notamment pour se conformer avec les changements dans la réglementation et/ou exigences introduites par les autorités de protection des données.