

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Chez Hainaut Chauffage, nous sommes convaincus que protéger votre vie privée est aussi important que de prendre soin de votre habitat et, par conséquent, nous nous efforçons de veiller à la confidentialité de vos Données personnelles et à les utiliser en toute transparence.

L'objectif de cette politique de confidentialité est ainsi de vous informer clairement sur la manière dont vos données sont utilisées par Hainaut Chauffage, sur les mesures de sécurité que nous mettons en œuvre pour en garantir l'intégrité et la confidentialité, et sur les droits dont vous disposez pour contrôler l'usage de vos données.

Dans le cadre du développement de nos activités et de la mise en œuvre de nouvelles normes réglementaires, nous pouvons être amenés à modifier la Politique de Confidentialité. Nous vous invitons donc à en prendre connaissance régulièrement.

1. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Les Données personnelles que nous collectons et que nous traitons sont gérées par Hainaut Chauffage, en tant que responsable de traitement.

Au sein de la société Hainaut Chauffage, le respect et la mise en œuvre des dispositions applicables en matière de protection des Données personnelles sont suivis par notre délégué à la protection des données ou data protection officer.

Pour toute question concernant l'utilisation de vos Données personnelles par Hainaut Chauffage, nous vous invitons à lire la présente Politique de Confidentialité et, si vous avez besoin d'informations complémentaires, à contacter notre délégué à la protection des données en utilisant les coordonnées suivantes : par courrier à l'attention du DPO, Rue de la Terre à Briques 25, 7522 Tournai, Belgique ou par e-mail à contact.dataprotection@homeserve.fr.

2. QUI PEUT ÊTRE CONCERNÉ PAR UN TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES ET COMMENT ?

Hainaut Chauffage traite les Données personnelles des personnes avec lesquelles nous avons, voulons ou avons eu une relation, notamment client, commerciale ou collaborative. Il s'agit donc :

- Des prospects ; des clients ou des ex-clients ;
- Des personnes liées à une entreprise avec laquelle nous avons, voulons ou avons eu une relation commerciale ;
- Des utilisateurs des sites web ou des réseaux sociaux.

Hainaut Chauffage peut **directement** collecter vos Données personnelles :

- dans le cadre de notre relation par téléphone, courrier ou email ;
- sur notre Site via notamment le formulaire de contact.

Hainaut Chauffage peut collecter vos Données personnelles **indirectement** auprès de partenaires et prestataires spécialisés notamment via :

- La transmission de fichiers par nos partenaires.

3. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES ?

Liste des catégories de Données personnelles pouvant être collectées :

- **Données d'identification** (nom, prénom, adresse postale, email,, n° de client, etc.) ;
- **Données relatives au logement** : Solution demandée, montant de la facture d'électricité annuel ou mensuel, type de chauffage, photographies du logement, description du logement (via un rapport) ;
- **Données collectées automatiquement** telle que l'adresse I.P. du terminal que vous utilisez ainsi que les données de connexion ou de navigation enregistrées dans les cookies et autres traceurs

La collecte de certaines de ces informations peut être facultative suivant le type de solutions proposées.

4. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

La durée de conservation des Données personnelles traitées par Hainaut Chauffage varie en fonction des usages, des documents considérés et des durées de prescription légale.

Ainsi, dans le cadre de la gestion des relations contractuelles entre le Client et Hainaut Chauffage, les Données personnelles sont conservées pendant toute la durée de nos relations contractuelles ainsi qu'au-delà selon les règles de prescription applicables soit maximum **dix ans** après la fin de notre relation commerciale. Les données comptables sont conservées **dix ans**.

Hainaut Chauffage conserve vos Données personnelles à des fins de prospection commerciale pendant un délai maximum de **trois ans** à compter (i) de leur collecte ou de notre dernier contact (demande de renseignements ou de documentation, par exemple) pour un prospect et (ii) de la fin de la relation commerciale pour un Client.

Au terme de ce délai de **trois ans**, Hainaut Chauffage pourra reprendre contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite, vos Données personnelles seront supprimées.

Lorsqu'une personne exerce son droit d'opposition à l'égard de la prospection commerciale, les informations permettant de prendre en compte son opposition sont conservées **cinq ans** à compter de l'exercice du droit afférent.

Pour les appels téléphoniques, les communications réalisées avec vous sont enregistrées à des fins de formation de nos équipes et d'amélioration de nos services pendant **six mois** à compter de l'enregistrement téléphonique.

Votre candidature à une offre d'emploi, le dossier qui ne donne pas lieu à un recrutement pourra être conservé pour une durée maximum de **deux ans** à compter du dépôt de votre candidature sauf opposition de votre part.

Concernant les cookies (traceurs et balises web), la durée de validité des cookies est de **treize mois maximum**.

5. A QUELLES FINS HAINAUT CHAUFFAGE TRAITE-T-ELLE VOS DONNÉES ?

Les Données personnelles que nous traitons sont, selon les finalités que nous poursuivons, justifiées pour une des bases juridiques suivantes :

Nécessaires pour l'exécution du contrat

- Pour effectuer des opérations relatives à la gestion de la relation client soit :
 - Création, suivi et mise à jour des dossiers client et, le cas échéant,
 - Réalisation des démarches obligatoires suivant le type de travaux auprès de la commune pour le compte du client (si applicable),
 - Les prises de rendez-vous pour la visite technique et l'organisation des travaux, l'envoi de courriers et emails de gestion relatifs au suivi du chantier,
 - Le suivi des facturations et la gestion comptable,
 - La gestion des demandes auprès du service client,
 - La gestion des impayés, des réclamations et des contentieux

Nécessaires pour se conformer à nos obligations légales

- Pour assurer la conformité à la législation et réglementation applicable concernant notamment :
 - la fourniture des preuves comptables,
 - la transmission d'informations à la demande d'une autorité publique,
 - la gestion de l'exercice des droits des personnes concernées et notamment du droit d'opposition aux opérations de prospection incluant notamment l'actualisation de ses fichiers de prospection par l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Soumises à votre consentement

- le cas échéant pour vous adresser nos offres marketing et/ou celles de nos partenaires par voie électronique (e-mail, SMS ou appel téléphonique) notamment dans le cadre des rappels téléphoniques pour vous proposer des offres.

A des fins d'intérêt légitime

- Pour permettre l'amélioration de nos produits et services, optimiser la souscription à nos produits et services, adapter nos offres selon les profils de nos Clients, promouvoir nos différentes offres et services,
- Qualification du dossier avec un prospect : suivi et appel par l'équipe commerciale pour effectuer des opérations relatives à la prospection (proposition d'offres et services, opérations de parrainage, jeux concours, etc.) pour nos Clients ou ex-Clients,
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction,
- L'élaboration de statistiques.

Lors de la consultation du Site, des cookies sont déposés sur votre terminal (ordinateur, tablette ou mobile) et ainsi vous acceptez l'utilisation de cookies et balises web nécessaires dans le cadre de la fourniture des services proposés sur le Site ainsi que pour la connexion aux pages de notre Site.

L'utilisation des cookies est très fréquente sur le réseau Internet. Plus d'infos dans notre Politique des cookies.

6. A QUI HAINAUT CHAUFFAGE COMMUNIQUE-T-ELLE VOS DONNÉES ?

Les Données personnelles que vous nous communiquez peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement par :

- Les personnes habilitées dans les différents services de Hainaut Chauffage à des fins de gestion de la relation client et de la prospection, soit : les services marketing, commercial, administratifs, les services comptables et financiers ainsi que les services techniques et informatiques ;
- Fournisseur de services pour le chantier et/ou le logement : outil de dimensionnement des pompes à chaleur etc... ;
- Les sous-traitants et leurs salariés, agissant pour le compte de Hainaut Chauffage, et notamment :

- o les services des entités du Groupe HomeServe assurant des missions support notamment les services contrôle de gestion, comptabilité, juridique, conformité et contrôle interne, etc...
 - o les professionnels chargés du chantier à votre domicile. Ces dernières accèdent uniquement aux données d'identité et aux données générales relatives au logement ;
 - o les prestataires informatiques / IT et notamment pour les services gestion et d'hébergement de vos Données personnelles dans le cadre de nos relations commerciales.
- Les cabinets d'avocats en cas de contentieux
 - **Pour les candidats :**
 - o Les personnes habilitées dans les différents services de Hainaut Chauffage : les services RH et les managers concernés ;
 - o Fournisseur de la plateforme de diffusion des offres d'emploi. Il est précisé que la plateforme de diffusion est responsable du compte que vous créez sur cette plateforme. Vous pouvez consulter leur politique de confidentialité pour plus d'informations.

Transfert hors EU – Hainaut Chauffage favorise le transfert de vos Données personnelles au sein de l'Union Européenne ou dans des pays reconnus par la Commission Européenne comme assurant un niveau de protection adéquat de vos Données personnelles. Hainaut Chauffage pratique aussi des traitements en dehors de l'Union Européenne mais se conforme à la réglementation en vigueur en appliquant toutes les procédures requises pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts tel que la mise en place de clauses contractuelles types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le DPO.

7. QUELS SONT VOS DROITS POUR LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ET COMMENT ADRESSER UNE PLAINE ?

Dans les conditions prévues par le RGPD, vous disposez du droit de demander l'accès à vos Données personnelles, leur rectification ou leur effacement ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou de vous opposer au traitement. Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment, notamment pour que vos Données personnelles ne fassent plus l'objet de prospection commerciale.

Dans l'hypothèse où vous estimeriez que l'utilisation de vos Données personnelles par Hainaut Chauffage contreviendrait aux règles de protection des données personnelles, vous pourrez introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données sur leur site ou par courrier postal à l'attention de l'Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.

Vous pouvez adresser vos différentes demandes à l'adresse suivante : **Hainaut Chauffage Rue de la Terre à Brique 25, 7522 Tournai, Belgique ou par email à info@hainautchauffage.be** Si nos services doutent raisonnablement de votre identité, une copie d'un justificatif d'identité peut être demandée par nos services.

8. COMMENT SONT PROTÉGÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Hainaut Chauffage met en œuvre l'ensemble des pratiques standard de l'industrie et des procédures de sécurité afin de prévenir toute violation de vos Données personnelles. Lorsque la transmission de Données personnelles est nécessaire et autorisée, Hainaut Chauffage s'assure que ces tiers présentent les garanties suffisantes pour assurer un niveau de protection approprié. En cas de violation, Hainaut Chauffage s'engage à communiquer cette violation à l'autorité de contrôle compétente, et lorsque cela est exigé, aux personnes concernées.