

Politique de confidentialité Veolia

Ce site internet est une initiative de **Veolia Environmental Services Belux**, Avenue Charles Quint 584/7, 1082 Berchem-Sainte- Agathe, Belgique, numéro d'entreprise (TVA-BE) 0403.316.397, e-mail: be.ves.info@veolia.com et/ou **Veolia Environmental Services BE**, Avenue Charles Quint 584/7, 1082 Berchem-Sainte- Agathe, numéro d'entreprise (TVA-BE) 0428.531.449, e-mail: be.ves.info@veolia.com, ci- après conjointement dénommés "Veolia" ou "nous".

Tout utilisateur ayant un profil d'utilisateur (ci-après "**l'Utilisateur**") sur les sites Internet ou applications de Veolia, y compris mais non limité au site Internet 'www.veolia.be' et 'www.shop.veolia.be' (ci-après "**les Sites internet**") et tout visiteur, sans profil d'utilisateur enregistré, des Sites internet (ci-après "**le Visiteur**") fournissent des données à caractère personnel en visitant et/ou en utilisant les Sites internet comme expliqué ci-après.

Veolia s'efforce de recueillir et de traiter les données à caractère personnel conformément aux législations nationales et internationales pertinentes applicables qui régissent le traitement des données à caractère personnel, y compris le règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après "**RGPD**") et les lois mettant en œuvre ou complétant le RGPD (ci-après dénommés conjointement "**Législation vie privée**").

L'Utilisateur ou le Visiteur des Sites internet déclare avoir pris connaissance et accepter la présente Politique de Confidentialité et, par conséquent, accepte le traitement de ses données à caractère personnel tel qu'il est décrit dans la présente.

Cette Politique de Confidentialité peut faire l'objet des modifications et changements futurs par Veolia. Veolia communiquera clairement ces modifications ou changements, après quoi l'Utilisateur ou le Visiteur acceptera expressément ces modifications. Il appartient donc à l'Utilisateur et au Visiteur de consulter régulièrement la présente Politique de Confidentialité.

1. QUI TRAITE LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL?

1.1. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

La personne suivante est désignée comme responsable du traitement pour les données collectées sur le site internet 'www.veolia.be' et 'www.shop.veolia.be' :

Veolia Environmental Services Belux

Avenue Charles-Quint 584/7

1082 Berchem-Saint-Agathe, Belgique

Numéro d'entreprise (TVA-BE): 0403.316.397 E-

mail: dataprotection.be@veolia.com ou

dataprotection.lu@veolia.com

1.2. SOUS-TRAITANT

Veolia fait appel à un certain nombre de sous-traitants qui traitent vos données à caractère personnel pour le compte de Veolia et qui assurent le bon fonctionnement technique des Sites internet.

Veolia sélectionne ces sous-traitants avec soin. Chaque sous-traitant doit fournir des garanties suffisantes en ce qui concerne les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires et doit se conformer aux obligations de la Législation vie privée.

Veolia utilise les catégories de sous-traitants suivantes dans le cadre des Sites internet:

- Des sous-traitants qui recueillent et/ou affichent les statistiques des Sites internet;
- Des fournisseur de logiciels des applications web;
- Des fournisseurs de services internet;
- Des sous-traitants qui recueillent et/ou affichent les revues et les évaluations des Sites internet;
- Des sous-traitants qui fournissent des services de marketing par e-mail et/ou autres services de communication;
- Des sous-traitants qui réalisent des enquête de satisfaction et/ou contactent des clients;
- Des sous-traitants à qui Veolia achète des données;
- Des sous-traitants qui proposent des services logistiques;
- Des agents commerciaux.

2. QUELLES SONT LES FINALITÉS DU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL?

Veolia recueille vos données à caractère personnel afin de proposer à tous les Utilisateurs et tous les Visiteurs de ses Sites internet une expérience d'utilisation sûre, optimale et personnalisé. L'ampleur des données à caractère personnel recueillies et traitées sera plus importante si l'Utilisateur fait une utilisation plus intensive de nos Sites internet et de nos méthodes de commande en ligne.

Le traitement des données est essentiel pour le bon fonctionnement de nos Sites internet et des services qui y sont associés. Le traitement se fait aux fins suivantes:

- Permettre à l'Utilisateur d'avoir accès à son profil d'utilisateur au moyen duquel il peut passer commande sur nos Sites internet;
- Offrir une prestation de service générale et personnalisée;
- La facturation;
- L'envoi de communications (raisonnablement) utiles et nécessaires, de nature commerciale ou non. Veolia peut également envoyer des communications commerciales pour le compte de tiers;
- La fourniture de produits et de services et l'amélioration des produits et des services fournis;
- Informer sur des (nouveaux) produits et services de Veolia et d'autres sociétés;
- Permettre la réalisation d'études et de statistiques;
- Le soutien en cas de questions ou de remarques;
- Le suivi des plaintes concernant le fonctionnement de nos Sites internet;
- La détection et la protection contre la fraude, des erreurs, des comportements criminels ou illégaux et/ou toute autre action allant à l'encontre des conditions et des valeurs auxquelles répondent nos Sites internet.

Veolia peut traiter les données à caractère personnel à de nouvelles fins, entre autres pour le développement de nouveaux services et fonctionnalités, à condition qu'elles soient compatibles avec les finalités décrites ci-dessus.

Veolia conserve et traite vos données à caractère personnel aussi longtemps qu'elles sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus.

3. FONDEMENT POUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL?

Veolia traite les données à caractère personnel collectées via les Sites internet sur base de:

- L'acceptation explicite de la présente Politique de Confidentialité par l'Utilisateur et/ou le Visiteur; et/ou
- Le respect d'obligations légales; et/ou
- La défense de l'intérêt légitime de Veolia pour autant que cela ne dépasse pas les intérêts ou les droits et libertés fondamentaux du Visiteur ou de l'Utilisateur, tels que, par exemple, le marketing direct, la prévention de fraude, la gestion de l'administration interne ou la garantie de la sécurité des réseaux et de l'information, selon le cas; et/ou
- La préparation et l'exécution du contrat conclu entre le Visiteur ou l'Utilisateur et Veolia par le biais du Site internet.

4. COMMENT LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT RECUEILLIES?

4.1 PAR LA PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT

Dans le cadre de l'utilisation de nos Sites internet, la création d'un profil d'Utilisateur individuel (sous l'onglet « Mon compte ») et l'enregistrement comme utilisateur y afférent peut être nécessaire. Cela implique que nous rassemblons toutes les données nécessaires à la prestation de nos services, comme le nom d'utilisateur et mot de passe et quelques données de contact essentielles, telles que l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, des informations relatives à la prestation de service (e.a. flux de déchets, fréquence de vidange, type de conteneur, adresse de livraison, etc.) et des données relatives au paiement. Lors de la mise en œuvre de la commande/du contrat, des données à caractère personnel supplémentaire peuvent être recueillies. L'Utilisateur ou le Visiteur décide toujours de son propre chef de la quantité d'informations qu'il souhaite divulguer. L'Utilisateur ou le Visiteur doit néanmoins être conscient que certaines commandes ou autres prestations de services ne peuvent être exécutées que si certaines données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de la prestation de service sont communiquées.

4.2 PAR DIVERS MOYENS TECHNIQUES

Les Sites internet utilisent différents moyens techniques en vue d'optimiser l'expérience d'utilisation de l'Utilisateur et du Visiteur, et de détecter les éventuelles erreurs (techniques) sur les Sites internet:

- Des cookies: ces informations nous permettent de reconnaître l'Utilisateur et le Visiteur afin de leur permettre une utilisation efficace des fonctionnalités du Site internet. Pour plus d'informations concernant nos cookies, nous vous renvoyons à notre Cookie Statement;
- Des informations relatives à la connexion: il s'agit d'informations telles que l'adresse IP, le lieu présumé de consultation, le jour et l'heure de la consultation, le site internet par le biais duquel vous avez atteint nos Sites internet, les pages qui ont été visitées ensuite, les liens (links) sur lesquels l'on a cliqué et d'autres actions effectuées sur notre Site internet;
- Des informations en lien avec l'appareil utilisé, à savoir les informations relatives au hardware et au software de cet appareil spécifique, ainsi que les informations relatives au réseau;
- Des informations afin d'établir des statistiques et d'effectuer des analyses;
- Des informations pour un services meilleur et plus personnalisé.

5. MES DONNÉES SONT-ELLES TRANSMISES À DES TIERS DANS L'UE?

Les données à caractère personnel peuvent être partagées avec toutes les entreprises du groupe Veolia, ainsi qu'avec les partenaires de Veolia établis dans l'Union Européenne. Les données à caractère personnel peuvent également être partagées avec les catégories de sous-traitants repris à l'article 1.2 de la présente Politique de confidentialité.

Veolia a pris des précautions techniques et juridiques afin d'éviter tout accès et traitement de données à caractère personnel illicite. Vos données à caractère personnel ne seront pas vendues, transmises ni divulguées à des tiers, excepté si :

- L'Utilisateur ou le Visiteur a explicitement donné son consentement, entre autres dans le cadre du marketing direct; ou
- Lorsque c'est nécessaire pour l'exécution de la commande/du contrat. C'est le cas lors de la divulgation des données aux employés, collaborateurs, agents, sous-traitants, fournisseurs et partenaires commerciaux; ou
- Lorsque le transfert des données est nécessaire à l'intérêt légitime de Veolia, par exemple en cas de fraude; ou
- Lorsque c'est nécessaire pour des motifs d'intérêt public important ou que c'est exigé par la loi.

6. MES DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES HORS DE L'UE?

Dans certains cas, des données à caractère personnel sont également transférées et traitées hors de l'UE. Dans de tels cas, nous veillons à ce que ceci soit conforme à la Législation vie privée afin de garantir une protection des données à caractère personnel similaire.

7. QUELS SONT MES DROITS ?

L'Utilisateur ou le Visiteur peut exercer un certain nombre de droits relatifs au traitement de ses données à caractère personnel à l'égard de Veolia, dans la mesure où il dispose de tels droits en vertu de la législation applicable.

L'Utilisateur ou le Visiteur peut exercer ces droits par le biais du formulaire de contact disponible sur www.veolia.be ou www.shop.veolia.be. Veolia répondra à ces demandes et y donnera suite ou non, conformément à la législation applicable et, en principe, dans un délai d'un mois, également conformément à la législation applicable.

L'Utilisateur ou le Visiteur peut également s'adresser à ou déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (contact@apd-gba.be).

7.1. DROIT D'OPPOSITION

L'Utilisateur ou le Visiteur a, à tout moment, le droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel basé sur l'intérêt légitime de Veolia pour des raisons liées à sa situation spécifique. Si l'Utilisateur ou le Visiteur s'y oppose, Veolia cessera le traitement de ces données à caractère personnel, à moins qu'elle n'invoque des motifs légitimes impérieux qui prévalent sur les intérêts, libertés et droits fondamentaux de l'Utilisateur ou du Visiteur, ou qui sont liés à l'institution, à l'exercice ou au fondement d'une action en justice.

7.2. DROIT D'ACCÈS

Tout Utilisateur ou Visiteur qui prouve son identité a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel et d'obtenir une copie de ces données à caractère personnel. Tout Utilisateur ou Visiteur qui prouve son identité a également le droit d'accéder à certaines informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel, notamment les finalités de ce traitement, les catégories de données à caractère personnel concernées, les catégories de destinataires auxquels ces données sont transmises, et la période de rétention de ces données.

7.3. DROIT DE CORRECTION

L'Utilisateur ou le Visiteur a le droit de faire corriger ou compléter des données à caractère personnel incorrectes. L'Utilisateur ou le Visiteur peut dans un premier temps corriger lui-même les inexactitudes et les données incomplètes au moyen de l'enregistrement d'utilisateur.

7.4. DROIT À L'EFFACEMENT

L'Utilisateur ou le Visiteur a le droit, sans délai déraisonnable, d'obtenir la suppression des données à caractère personnel le concernant, pour autant que et dans la mesure où:

- a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;

- b) il n'existe plus de base juridique pour le traitement;
- c) l'Utilisateur ou le Visiteur s'oppose au traitement, et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement par Veolia;
- d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite; ou
- e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui incombe à Veolia.

Après exécution d'une demande d'effacement, Veolia enverra un message de confirmation à la personne concernée. En cas d'effacement partiel, Veolia expliquera également pourquoi la demande n'a pas pu être entièrement satisfaite.

7.5 DROIT À LA LIMITATION DU TRAITEMENT

L'Utilisateur ou le Visiteur a le droit d'obtenir de Veolia la limitation du traitement de ses données à caractère personnel si, et dans la mesure où, l'une des conditions suivantes s'applique:

- a) l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par l'Utilisateur ou le Visiteur pendant une durée permettant à Veolia de vérifier leur exactitude;
- b) le traitement est illicite et l'Utilisateur ou le Visiteur s'oppose à l'effacement des données à caractère personnel et demande à la place la limitation de leur utilisation;
- c) Veolia n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement, mais celles-ci sont encore nécessaires à l'Utilisateur ou au Visiteur pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;
- d) l'Utilisateur ou le Visiteur s'est opposé au traitement, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par Veolia prévalent sur ceux de l'Utilisateur ou du Visiteur.

Toutefois, si le traitement est limité, les données peuvent toujours être stockées par Veolia.

7.6 DROIT À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES

Pour les données à caractère personnel qui (i) sont traitées dans le cadre de l'exécution de l'accord, (ii) sont fournies par l'Utilisateur ou le Visiteur lui-même et (iii) sont traitées par des procédés automatisés, le Visiteur ou l'Utilisateur a le droit d'obtenir ces données de Veolia dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ainsi que de transférer ces données à un fournisseur similaire ou de les faire transférer directement, si cela est techniquement possible.

8. DOMMAGES

Veolia n'est pas responsable des dommages causés par le traitement ou l'utilisation du Site internet, tels que la perte ou la corruption de données, le vol d'identité, le vol de données, des virus ou chevaux de Troie, des injections SQL ou autres attaques sur les systèmes informatiques ou les portails-*cloud* en ligne, dans la mesure où Veolia peut prouver qu'elle n'est en aucun cas responsable de l'événement nuisible.

9. DURÉE

Le présent accord est conclu pour une durée illimitée.

10. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le présent contrat est régi par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles, Belgique, sont seuls compétents pour connaître de tout litige découlant de la présente Politique de confidentialité ou s'y rapportant.

* *
*