

## Police « Vie privée et données personnelles des clients » de Maison'Net

Vous avez souscrit ou envisagez de souscrire une convention relative à l'utilisation de titres-services avec l'une de nos agences. Dans ce contexte, vous êtes en droit de connaître les conditions de traitement de vos données personnelles et de contrôler l'utilisation qui en est faite. Le concept de données personnelles est large et englobe tout type d'informations vous concernant, en tant que personne physique directement ou indirectement identifiable. La présente politique est destinée à vous fournir les informations nécessaires à ce sujet.

Dans ce document, « Maison'Net » ou « nous » fait référence à la sprl Maison'Net, ayant son siège social Avenue d'Auderghem 146 à 1040 Etterbeek en Belgique. Cette société est juridiquement responsable du traitement de vos données personnelles et comprend l'ensemble des agences Maison'Net actives sur le territoire de la Belgique.

Maison'Net souhaite vous fournir ici une information claire et transparente sur ses pratiques et règles de protection des données collectées au sujet de ses prospects et de ses clients (« vous »), conformément à la législation applicable, notamment le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (« RGPD ») et toute autre loi ou réglementation nationale applicable au traitement des données personnelles ou à la protection de la vie privée.

### Le rôle de Maison'Net en tant que responsable du traitement

Le responsable du traitement de vos données est la sprl Maison'Net, ayant son siège social Avenue d'Auderghem 146 à 1040 Etterbeek en Belgique et agissant en Belgique au travers de ses agences.

Vous pouvez nous contacter à l'adresse postale suivante : Avenue d'Auderghem 146, 1040 Etterbeek – Belgique ou à l'adresse [info@maison-net.be](mailto:info@maison-net.be) ou contacter votre agence par courrier électronique ou par téléphone [ces données sont mentionnées dans votre convention utilisateur].

En tant que responsable du traitement des données, nous déterminons de manière indépendante et autonome les moyens et les finalités du traitement de vos données.

### Quelles sont les données que nous traitons et utilisons ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles uniquement pour les finalités décrites dans cette politique. Dans le cadre de notre relation contractuelle ou pré-contractuelle, ou lorsque vous vous rendez sur notre site internet nous pouvons recueillir les données personnelles suivantes de votre part :

Catégories de données	Exemples des données traitées	Comment Maison'Net les collecte-t-elles ?
<b>Données de contact</b>	Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, adresse e-mail, numéro NISS	Directement de votre part
<b>Données d'identification</b>	Matricule (numéro interne) et numéro d'utilisation Sodexo	Matricule attribué par Maison'Net et numéro Sodexo communiqué par le client

<b>Données transactionnelles</b>	Données bancaires	Directement de votre part
<b>Fiche client</b>	Etat civil et situation familiale (enfants); caractéristiques personnelles (p. ex. handicap, etc.)	Directement de votre part ou notes prises lors des rendez-vous ou correspondances.
<b>Données électroniques</b>	Adresse IP ; Données relatives à l'utilisation du site internet de Maison'Net	Cookies et formulaire de contact

Lorsque nous traitons des données personnelles sensibles vous concernant, nous demandons préalablement votre consentement spécifique et explicite, sauf si nous sommes autrement autorisés à traiter ces données sans votre consentement, en particulier, afin de nous conformer aux obligations et exigences légales et réglementaires auxquelles nous sommes soumis.

### Sur quelle base légale et pour quelles finalités traitons-nous vos données ?

Nous traitons toujours vos données personnelles conformément à et dans les limites des bases légales telles qu'elles sont définies par la loi applicable. Nous veillons également à limiter le traitement de vos données personnelles à ce qui est strictement nécessaire à la réalisation et à la poursuite de ces finalités.

### Réalisation de nos obligations légales

Nous devons nous conformer à de nombreuses obligations et exigences légales et réglementaires. Ces obligations peuvent impliquer que nous collaborions avec les autorités compétentes et/ou avec des tiers et leur transmettions, le cas échéant, certaines de vos données.

Ces obligations relèvent principalement des domaines légaux et réglementaires suivants:

- l'obligation de respecter la législation applicable en matière fiscale et comptable etc.;
- l'obligation de répondre aux demandes officielles des autorités, fiscales et judiciaires locales ou étrangères ;
- obligations relatives à la protection du consommateur;
- obligations légales découlant de la réglementation Titres-Services (Loi 20 juillet 2001 / Arrêté royal 12 décembre 2001).

La liste des domaines légaux et réglementaires en vertu desquels nous sommes amenés à traiter vos données est non-exhaustive et est susceptible d'évoluer.

### Exécution des obligations (pré)contractuelles

Le traitement de vos données est effectué dans le but de donner suite à une demande de conclusion d'un contrat d'un nouveau client et afin d'exécuter le contrat conclu. Dans ce contexte nous traitons vos données afin de :

- donner suite et répondre à vos demandes;
- créer un fichier de prospects;
- évaluer l'opportunité et estimer les risques liés à un éventuel contrat;
- déterminer les conditions et garanties auxquelles la conclusion du contrat doit être conditionnée.

Dans le cadre des contrats en cours ou de la gestion des contrats passés, nous devons mettre en œuvre un certain nombre de processus et d'opérations de traitement des données, de nature diverse, y compris afin de tenir compte des obligations générales de Maison'Net sur le plan administratif et comptable.

De manière plus spécifique, nous traitons vos données dans le cadre de l'exécution des contrats de la manière suivante :

- la gestion de vos demandes et commandes de nos services;
- la livraison de nos services y relatifs ;
- le suivi de nos services ;
- la gestion centrale des clients;
- la facturation de nos services.

Nous pouvons être amenés à traiter vos données à des fins additionnelles dans le cadre de la relation contractuelle avec vous et de l'exécution des contrats.

### **Intérêt légitime de Maison'Net**

Lorsque le traitement n'est pas strictement nécessaire pour l'une des finalités susmentionnées, Maison'Net peut également traiter vos données personnelles à d'autres fins, relevant de la réalisation et de la poursuite de ses intérêts légitimes. Toutefois, dans ce cas, Maison'Net s'efforce de maintenir un juste équilibre entre la nécessité de traiter vos données et la préservation de vos droits et libertés, en ce compris le droit à la protection de votre vie privée. Dans cette hypothèse, Maison'Net vous tiendra informé(e) de l'intérêt légitime que nous poursuivons et vous fournira des informations transparentes sur les activités de traitement et vos droits.

Dans ce contexte, nous pouvons traiter vos données personnelles afin de :

- personnaliser les services de Maison'Net ;
- former le personnel de Maison'Net ;
- planifier et suivre des tâches, la charge de travail, des prestations etc.;
- assurer et garantir la protection des biens et des personnes, lutter contre la fraude ou les tentatives d'intrusion, d'abus ou d'autres infractions;
- conserver des preuves pour la durée légalement prévue;
- défendre et préserver les droits de Maison'Net et des personnes qu'elle représente devant les cours et tribunaux et les autres autorités éventuellement compétentes;
- assurer la sécurité et contrôler les activités sur les lieux au moyen de caméras ;
- contrôler l'accès aux bâtiments et gérer les parkings;
- améliorer nos services et assurer le suivi de nos activités
- analyser concurrents potentiels et des partenaires commerciaux ;
- améliorer l'utilisation de notre site internet par le biais de cookies permettant de favoriser l'expérience utilisateur (pour plus d'informations sur l'utilisation que nous faisons des cookies, nous renvoyons à notre Cookie policy accessible ici [<http://www.maison-net.be/cookies>]);
- analyser un événement passé ou autre recherches historiques;

La liste des intérêts légitimes de Maison'Net en vertu desquels nous sommes amenés à traiter vos données est non-exhaustive et est susceptible d'évoluer.

### **Intérêt légitime particulier de Maison'Net: publicité et marketing direct**

Nous procédons à une segmentation de nos clients afin de vous proposer des services appropriés correspondant à votre situation professionnelle et personnelle et aux services que vous détenez déjà.

A ces fins, nous sommes susceptibles de:

- Évaluer vos comportements de visite sur nos sites internet ou lors d'événements, foires et autres salons, etc. ;

- Evaluer nos données d'interaction avec vous prospects ou clients ;
- Données collectées via Adresse IP avec cookies

## Votre consentement pour l'envoi de communication électronique

Enfin, nous pouvons utiliser vos données personnelles de contact électronique, à savoir votre numéro de téléphone mobile et votre adresse e-mail, afin de vous adresser des informations, des publicités ou des propositions personnalisées, par le biais d'actions de marketing direct ou de newsletters. Dans ce cas, Maison'Net demande **au préalable** votre consentement de manière spécifique.

## Avec qui et comment partageons-nous vos données ?

Maison'Net ne vend pas et ne loue pas les données personnelles de ses clients à des tiers. Nous ne divulguons pas non plus vos données personnelles à un tiers, excepté dans les situations décrites dans cette politique.

Tout d'abord, nous partageons vos données personnelles avec l'agence avec laquelle vous êtes en contact et avec laquelle vous avez conclu une convention utilisateur ainsi qu'avec le travailleur qui sera amené à effectuer des prestations à votre domicile et ce, pour permettre la bonne exécution des services.

Nous pouvons aussi partager vos données personnelles avec des tiers qui les traitent selon nos instructions, en notre nom et pour notre compte. Dans ce cas, nous ne les autorisons pas à utiliser ou à divulguer les données de quelque manière que ce soit, excepté ce qui est autorisé dans cette politique relative à la vie privée. Nous exigeons et veillons que ces sous-traitants s'engagent à garantir de manière appropriée la confidentialité et la sécurité des données personnelles qu'ils traitent en notre nom et suivant nos instructions.

Nous partageons/divulguons également vos données dans les hypothèses qui suivent :

- lorsque nous sommes tenus de le faire pour respecter une obligation ou une injonction (i) en vertu de la loi applicable, (ii) par un organisme gouvernemental, (iii) par une autorité de contrôle ou (iv) dans le cadre d'une enquête relative à une activité illégale suspectée ou avérée ;
- lorsque nous agissons pour le compte de partenaires commerciaux, par exemple en tant qu'intermédiaire pour une entreprise d'assurance, nous pouvons être amenés à transférer vos données à ces partenaires, conformément à leurs instructions ;
- lorsque nous faisons appel à des fournisseurs pour la fourniture de services publicitaires, de marketing direct et de communication.

Dans tous les cas, nous veillons toujours à ce que les tiers n'aient qu'un accès limité aux données personnelles nécessaires pour mener à bien les tâches spécifiques requises.

## Transfert des données personnelles en dehors de l'Espace Economique Européen

Nous conservons vos données au sein de l'EEE.

Bien que nous ne procédions actuellement à aucun transfert international de vos données, nous pourrions être amenés à devoir transférer vos données vers des pays en dehors de l'EEE, également vers des des pays qui n'offriraient pas un niveau de protection suffisant selon les critères définis par l'Union européenne (par exemple un transfert vers une agence localisée en dehors de l'EEE). Dans cette hypothèse, nous garantirons à vos données un niveau de protection adéquat en recourant aux clauses contractuelles standard de l'UE ou tout autre moyen vous garantissant que vos données seront transférées dans un environnement sûr.

## Quels sont vos droits ?

Dans les limites prévues par la législation applicable, vous avez les droits suivants:

- le droit de nous demander de vous fournir des copies de données personnelles que nous détenons à votre sujet à tout moment, y compris le droit de nous demander: si nous traitons vos données personnelles, à quelles fins; les catégories de données; les destinataires avec lesquels vos données sont partagées;
- le droit de nous demander de mettre à jour et de corriger les données personnelles obsolètes ou incorrectes que nous détenons à votre sujet;
- lorsque nous demandons votre consentement, le droit de retirer votre consentement si un tel consentement a été donné;
- le droit d'effacement de vos données personnelles ;
- le droit à la portabilité des données.

Lorsque nous traitons vos données pour la poursuite de nos intérêts légitimes, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles à ces fins. Toutefois, nous pourrions continuer à traiter vos données après avoir procédé à une juste mise en balance de vos intérêts ceux de Maison'Net.

Si vous souhaitez exercer l'un des droits mentionné ci-dessus, vous pouvez nous contacter comme suit :

- Par téléphone au 02/580 06 85 en mentionnant que votre demande est relative à la Vie privée ;
- Par mail sur [info@maison-net.be](mailto:info@maison-net.be)

Vous avez également le droit de soumettre une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données soit par courrier postal rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) soit par téléphone au +32 2 274 48 00.

## Droit d'opposition au marketing direct

Nous demandons votre accord pour vous adresser des informations commerciales, de la publicité ou des propositions personnalisées (par le biais d'actions de marketing direct ou des newsletters électroniques). Cela vaut tout particulièrement pour votre numéro de téléphone mobile et votre adresse e-mail.

Vous avez le droit, si vous ne souhaitez pas ou plus que nous vous envoyions de telles communications, de vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct. Dans ce cas, nous cesserons de traiter vos données à des fins de marketing direct. Votre demande sera exécutée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez exercer votre droit à l'opposition de l'une des manières suivantes :

- Par téléphone au 02/580 06 85 en mentionnant que votre demande est relative à la Vie privée ;
- Par mail sur [info@maison-net.be](mailto:info@maison-net.be)

## Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons pas vos données personnelles au-delà du temps nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles les données sont traitées.

Conformément aux principes énoncés ci-dessous, nous supprimerons les données personnelles dès qu'elles ne seront plus nécessaires pour remplir les finalités décrites dans cette politique relative à la

vie privée, à moins que leur conservation ne soit nécessaire pour d'autres objectifs fondamentaux, y compris mais non exclusivement le respect de nos obligations légales, le traitement des plaintes et le règlement des différends.

Les données personnelles des clients seront conservées par Maison'Net pendant au moins la durée du contrat que nous avons avec vous et toute période ultérieure, tel qu'imposé par la loi ou autorisé par la loi applicable; (ii) pour la durée légale de conservation des documents fiscaux ou comptables afin de nous conformer à nos obligations légales; (iii) aussi longtemps que cela est nécessaire à la défense et à l'exécution des droits de Maison'Net dans les procédures judiciaires.

## Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir et protéger vos données personnelles, contre tout traitement non autorisé ou illégal et contre la destruction accidentelle, la perte, l'accès, les abus, les dommages et toute autre forme illégale de traitement des données personnelles en notre possession.

## Coordonnées de contact

Si vous avez des questions ou des commentaires sur cette politique relative à la vie privée, si vous souhaitez exercer vos droits, ou mettre à jour les informations que nous détenons à votre sujet ou vos préférences, veuillez contacter:

Maison'Net sprl, responsable du traitement des données :

- [info@maison-net.be](mailto:info@maison-net.be)
- 02/ 580 06 85
- Avenue d'Auderghem 146, 1040 Etterbeek

*Dernière mise à jour le 01/10/2018*