



# Déclaration de confidentialité Prolaf SRL (HeatMe)

## Introduction

La **SRL PROLAF**, agissant dans le cadre de son unité d'établissement ci-après dénommée « **HeatMe** », société active dans le domaine de la plomberie et du chauffage, est attachée au respect de la vie privée de ses clients et accorde une grande importance à la protection de vos données à caractère personnel qu'elle est amenée à traiter dans le cadre de ses missions contractuelles.

HeatMe s'engage à traiter vos données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente conformément aux dispositions légales applicables en la matière, dont le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, le « RGPD ») et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Par le biais de la présente déclaration de confidentialité, HeatMe souhaite vous informer de manière claire et complète sur la façon dont vos données à caractère personnel sont traitées.

Aux fins de la présente déclaration de confidentialité, il faut entendre par :

- « Données à caractère personnel » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- « Traitement » : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;
- « Responsable du traitement » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement (...);
- « Sous-traitant » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ;
- « Tiers » : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes qui, placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données à caractère personnel ;
- « Destinataire » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers (...);
- « Consentement » de la personne concernée : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par

un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

## 1. L'identité et les coordonnées du responsable du traitement

Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est la **SRL PROLAF**, agissant dans le cadre de son activité sous la dénomination « **HeatMe** » dont les coordonnées sont reprises ci-dessous (**ci-après « HeatMe »**) :

### **Prolaf SRL**

Avenue de la Roseraie, 2, à 1330 Rixensart

Numéro d'entreprise : 0699.868.064

Agissant à travers son unité d'établissement « **HeatMe** », inscrite à la BCE sous le numéro 2.278.195.844 et établie à 1310 La Hulpe, Avenue Reine Astrid, 92.

## 2. Les finalités et la base juridique du traitement

Dans le cadre de l'exécution de son activité, HeatMe est amené à traiter des données à caractère personnel vous concernant pour atteindre notamment les finalités suivantes :

En vue d'**exécuter le contrat qui vous lie (art. 6, 1 (b) du RGPD)**, HeatMe traite vos données à caractère personnel suivantes :

- Enregistrer les demandes d'intervention ;
- Organiser et planifier les visites techniques ;
- Réaliser les devis ;
- Créer les bons de commande et les bons de travail ;
- Échanger avec vous en vue de comprendre et préciser vos besoins ;
- Attribuer la mission au technicien ;
- Transmettre le bon de travail au technicien en charge de la mission ;
- Planifier les interventions ;
- Vous contacter afin d'avoir accès au lieu où doit avoir lieu l'intervention ;
- Effectuer les commandes auprès des fournisseurs pour exécuter le chantier ;
- Effectuer le suivi de l'exécution des interventions et des dépannages ;
- Effectuer les commandes complémentaires auprès des fournisseurs pour le chantier ;
- Réaliser le rapport d'intervention ;
- Clôturer les interventions ;
- Créer les factures clients ;
- Créer les bons de facturation des techniciens ;
- Procéder aux enregistrements auprès des fabricants (en cas d'installation d'une nouvelle chaudière, de compteur à gaz, de boiler, ...) ;
- Gérer les réceptions et les certifications PEB ;
- Gérer les contacts avec les organismes certificateurs ;
- Rédiger et vous transmettre les documents nécessaires à l'obtention des primes ;
- Enregistrer et gérer le suivi des demandes des clients dans le cadre du service après-vente ;
- Gérer la base de données des clients ;
- Recontacter les clients actifs en vue du prochain entretien annuel.

En vue de **respecter ses obligations légales (art. 6, 1 (c) du RGPD)**, HeatMe traite vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- Établir des factures ;
- Encoder des opérations comptables/bancaires/factures ;
- Établir les déclarations (fiscales, TVA, ...) et établir des documents fiscaux (fiches 281.50, ...).

Dans ce cadre, HeatMe veille à ne traiter que les données à caractère personnelles qui sont nécessaires pour l'exécution ou la préparation du contrat que vous lie.

### **3. Les catégories de données à caractère personnel concernées**

Dans le cadre de l'exécution de ses missions dont les finalités sont définies ci-avant (cfr. point 3), IPBW est amenée à traiter les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identification personnelles (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail) ;
- Enregistrement d'images (photographies des travaux réalisés ou à réaliser) ;
- Caractéristiques du logement (adresse du bien où doit avoir lieu l'intervention, bien propre ou loué, noms des détenteurs des clefs, locataire ou propriétaire, ...).

Ces données sont traitées conformément à la présente déclaration et conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données (RGPD).

En toute circonstance, HeatMe s'engage à ne collecter et ne traiter vos données à caractère personnel que dans la mesure où cela est strictement nécessaire dans le cadre de ses missions et pour l'accomplissement d'une des finalités énoncées dans la présente déclaration de confidentialité.

Dès lors, la fourniture et l'exactitude des données à caractère personnel portées sur les différents supports (papier et électronique ou sous forme oral) s'avère nécessaire à la bonne exécution du contrat par HeatMe. La non-fourniture et/ou l'inexactitude des données à caractère personnel pourrai(en)t, avoir comme conséquences l'impossibilité pour HeatMe d'exécuter correctement ses missions contractuelles.

### **4. Les catégories de destinataires**

Vos données seront, exclusivement pour ce qui est nécessaires aux finalités précitées, communiquées aux personnes ou organismes suivants :

- Les prestataires de services informatiques d'HeatMe, y compris les services de messagerie ;
- La personne ou le service interne d'HeatMe qui traite les données ;
- Les techniciens d'Heat-Me ;
- Les fournisseurs auprès desquels des commandes de pièces sont réalisées ;
- Les fabricants auprès desquels des enregistrements doivent avoir lieu ;
- Les sociétés de certifications appelées à intervenir dans le cadre d'une certification PEB ;
- Les services publics (notamment dans le cadre de l'enregistrement et de la certification PEB).

Aucune donnée à caractère personnel n'est transmise à des tiers ne faisant pas partie des destinataires précités ou ne relevant pas du cadre juridique indiqué, sans préjudice de leur éventuelle transmission aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection en application du droit belge, tel qu'un juge d'instruction.

En tout état de cause, HeatMe ne divulguera pas de données à caractère personnel à des tiers à des fins de marketing direct.

### **5. Le transfert de données à un destinataire dans un pays tiers**

Pour les nécessités de certaines activités de traitement, certaines de vos données à caractère personnel sont transférées en dehors de l'Espace Economique Européen.

Nous veillons autant que possible à ne transférer vos données à caractère personnel et/ou à n'octroyer l'accès à celles-ci qu'à des sous-traitants, prestataires ou tiers situés dans des Etats non-membres de l'Espace Economique Européen qu'aux conditions suivantes :

- Il se situe dans un état qui assure un niveau de protection adéquat en vertu d'une décision d'adéquation prise par la Commission européenne ;
- Des garanties appropriées ont été mises en œuvre conformément au RPD, comme par exemple :

- La signature des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne pour le transfert des données à caractère personnel vers les sous-traitants établis dans les pays tiers (2018/87/UE) ;
- Le recours à des règles d'entreprises contraignantes approuvées ; ou
- L'application d'un code de conduite approuvé.

Aujourd'hui, les données à caractère personnel que nous transférons directement/indirectement en-dehors de l'Espace Economique Européen sont celles traitées par différents prestataires de services informatiques (sous-traitants d'HeatMe) situés aux Etats-Unis.

*Remarques :*

*Au vu de la récente décision d'invalidation du Privacy Shield par la CJUE (affaire « Schrems II »), nous suivons de près l'évolution politique de cette décision et des alternatives qui s'offrent à nous pour nous permettre de continuer à transférer des données aux Etats-Unis tout en garantissant un niveau de protection adéquat ».*

## 6. La durée de conservation

HeatMe est actuellement occupée à déterminer des règles précises concernant la durée de conservation des données à caractère personnel.

Les durées de conservation sont définies de manière à permettre à HeatMe de traiter vos demandes, d'assurer la gestion et le suivi de celles-ci, et de mener à bien sa mission contractuelle, tout en respectant le principe de proportionnalité selon lequel les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Il est précisé que l'ensemble de ces données à caractère personnel peuvent toutefois être conservées plus longtemps que les durées mentionnées au sein de cet article :

- soit après obtention de votre accord ;
- soit, sous forme d'archives, pour répondre aux obligations légales et réglementaires éventuelles qui s'imposent à « HeatMe », ou encore pendant les délais légaux de prescription ou d'opposition.
- soit encore, sous forme de réutilisation à des fins historiques, statistiques ou de recherche.

## 7. Les droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, vous disposez en tant que personne concernée par le traitement, d'un droit d'accès, de contrôle, de rectification, de portabilité, d'opposition et éventuellement de suppression de vos données à caractère personnel qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

Toute demande à cet égard peut être adressée par écrit, accompagné d'un justificatif de votre identité (copie de la carte d'identité recto-verso dont les informations non nécessaires peuvent être noircies) à l'adresse e-mail [gdpr@heatme.be](mailto:gdpr@heatme.be) ou à l'adresse postale suivante :

**HeatMe (Prolaf SRL)**  
A l'attention de la Direction  
Avenue de la Roseraie, 2  
1330 Rixensart

## **8. Le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle**

HeatMe mettra tout en œuvre pour assurer un suivi dans les meilleurs délais. Au cas où la réponse d'HeatMe ne donnerait pas entière satisfaction, toute personne concernée a le droit de d'introduire à tout moment une demande d'information, de médiation ou plaintes auprès de l'Autorité de protection des données (APD) si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation du RGPD.

Pour ce faire, des formulaires spécifiques sont disponibles sur le site web de l'APD qu'il vous est demandé de renvoyer :

- Soit par courrier à l'adresse Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles,
- Soit directement via leur site web (<https://autoriteprotectiondonnees.be>).

## **9. La prise de décision automatisée**

Le traitement ne prévoit pas de prise de décision automatisée.

\* \*  
\*

Version du 3 mai 2022 (V1)