

Politique de confidentialité

Quelle est l'utilité de notre Politique de confidentialité ?.....	1
A qui s'adresse notre Politique de confidentialité ?	1
Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et sur quel fondement ?.....	2
Quelles données personnelles traitons-nous et pour combien de temps ?.....	3
De quels droits disposez-vous pour contrôler l'usage de vos données personnelles ?	4
Qui peut avoir accès à vos données personnelles ?	5
Vos données personnelles peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union européenne ?.....	5
Comment protégeons-nous vos données personnelles ?	5
Utilisons-nous des cookies lorsque vous naviguez sur notre plateforme ?.....	6
Qui pouvez-vous contacter pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles ?.....	6
Comment pouvez-vous contacter l'APD ?	6
La Politique de confidentialité peut-elle être modifiée ?.....	6

Quelle est l'utilité de notre Politique de confidentialité ?

Simply Energy, qui gère la plateforme BEST, accorde une grande importance à la protection et à la confidentialité de vos données personnelles qui représentent, pour nous, un gage de sérieux et de confiance.

A ce titre, notre Politique de confidentialité des données personnelles témoigne précisément de notre **volonté de faire respecter, au sein de Simply Energy, les règles applicables en matière de protection des données personnelles** et, plus particulièrement, celles du Règlement général sur la protection des Données ("RGPD").

En particulier, notre Politique de confidentialité vise à vous informer sur la manière et les raisons pour lesquelles nous traitons vos données personnelles dans le cadre des **services** que nous vous fournissons.

A qui s'adresse notre Politique de confidentialité ?

Notre Politique de confidentialité s'adresse à **vous**, quel que soit votre lieu de domiciliation, dès lors que vous êtes âgé d'au moins 13 ans et que vous êtes **utilisateurs de notre plateforme**.



Si vous avez moins de l'âge légal détaillé ci-dessus, vous n'êtes pas autorisé à utiliser nos services **sans le consentement préalable et explicite** de l'un de vos parents ou du titulaire de l'autorité parentale qui doit nous être adressé par email à l'adresse gdpr@simplyenergy.be.

Si vous pensez que nous détenons des données personnelles concernant vos enfants sans y avoir consenti, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse dédiée détaillée ci-dessus.

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et sur quel fondement ?

Nous traitons vos données personnelles essentiellement pour les raisons suivantes :

- **Pour utiliser et bénéficier de notre service et de toutes ses fonctionnalités** (ex : visualisation des données énergétiques, analyse des performances, génération de factures etc.) sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Pour assurer la gestion des comptes utilisateurs** (ex : création de compte, accès au service et suppression des comptes) sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Pour échanger entre utilisateurs via notre messagerie interne** mise à disposition sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Pour échanger avec notre service support via notre chat/chatbot** sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Pour recevoir nos emails techniques (ex : modification de mots de passe, etc.)** sur la base de notre intérêt légitime d'assurer la sécurité de votre compte et de vous fournir les informations nécessaires au bon fonctionnement du service.
- **Pour pouvoir télécharger et importer des documents sur notre plateforme** sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Pour garantir et renforcer la sécurité et la qualité de nos services** au quotidien (ex : statistiques, sécurité des données, etc.) sur la base des obligations légales pesant sur nous, de nos conditions générales d'utilisation et de notre intérêt légitime à assurer le bon fonctionnement de nos services.

Vos données sont collectées **directement auprès de vous** dès lors que vous êtes utilisateur de notre plateforme ou peuvent être collectées auprès de votre gestionnaire de réseau de distribution d'électricité et nous nous engageons à ne traiter vos données que pour les **raisons décrites précédemment**.

Quelles données personnelles traitons-nous et pour combien de temps ?

Nous avons résumé ci-après les **catégories de données personnelles** ainsi que leurs **durées respectives de conservation** :

- **Pour les particuliers, données d'identification personnelles** (ex : nom, prénom) et **coordonnées** (ex : adresse email) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.
- **Pour les professionnels, données d'identification professionnelles** (ex : nom, prénom, poste, entreprise, etc.) et **coordonnées** (ex : adresse email et téléphone professionnel, etc.) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.
- **Pour les particuliers, données relatives à la vie personnelle** (ex : données quart-horaires de prélèvement et d'injection, enregistrées par les compteurs intelligents des participants, index de consommation, données mesurant la qualité de l'alimentation électrique, courbes de charge etc.) conservées pendant toute la durée nécessaire à la réalisation de la prestation.
- **Pour les particuliers, données d'ordre économique et financier** (ex : IBAN, mandat SEPA, factures d'énergie... etc.) conservées pendant la durée nécessaire à la transaction et à la gestion de la facturation et des paiements à laquelle s'ajoutent les délais de prescription légaux qui sont généralement de 5 ans à 10 ans.
- **Pour les professionnels, lorsqu'il y a une confusion entre le nom de votre structure et votre nom personnel (ex : auto-entrepreneur, TPE, etc.), données d'ordre économique et financier** (ex : numéro de compte bancaire, code de vérification, etc.) conservées pendant la durée nécessaire à la transaction et à la gestion de la facturation et des paiements à laquelle s'ajoutent les délais de prescription légaux qui sont généralement de 5 ans à 10 ans.
- **Adresse email pour recevoir nos messages techniques** conservée jusqu'à la suppression de votre compte.
- **Données de connexion** (ex : logs, adresse IP, etc.) conservées pendant une durée de 1 an.

A l'expiration des durées de conservation applicables, la suppression de vos données personnelles est **irréversible** et nous ne pourrons plus vous les communiquer passé ce délai. Tout au plus, nous pouvons uniquement conserver des données anonymes à des fins de **statistiques**.

Veuillez également noter qu'en cas de **contentieux**, nous avons pour obligation de conserver **l'intégralité** des données vous concernant durant toute la durée de traitement du dossier même après l'expiration de leurs durées de conservation décrites précédemment.

De quels droits disposez-vous pour contrôler l'usage de vos données personnelles ?

La réglementation applicable en matière de protection des données vous octroie **des droits spécifiques** que vous pouvez exercer, **à tout moment** et **gratuitement**, afin de contrôler l'usage que nous faisons de vos données.

- Droit d'**accès** et de **copie** de vos données personnelles dès lors que cette demande n'est pas en contradiction avec le secret des affaires, la confidentialité, ou encore le secret des correspondances.
- Droit de **rectification** de données personnelles qui seraient erronées, obsolètes ou incomplètes.
- Droit de vous **opposer** au traitement de vos données personnelles lorsque celui-ci est fondé sur notre intérêt légitime, sauf si des motifs légitimes et impérieux justifient ce traitement et prévalent sur vos intérêts, droits et libertés.
- Droit de demander **l'effacement** ("droit à l'oubli") de vos données personnelles qui ne seraient pas essentielles au bon fonctionnement de nos services.
- Droit à la **limitation** de vos données personnelles qui permet de photographier l'utilisation de vos données en cas de contestation sur la légitimité d'un traitement.
- Droit à la **portabilité** de vos données qui vous permet de récupérer une partie de vos données personnelles afin de les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre.
- Droit de donner des **directives** sur le sort de vos données en cas de décès soit par votre intermédiaire, soit l'intermédiaire d'un tiers de confiance ou d'un ayant-droit.

Pour qu'une demande soit **prise en compte**, il est impératif qu'elle soit effectuée directement par **vous, ou votre représentant** à l'adresse gdp@simplyenergy.be.

Les demandes ne peuvent pas émaner d'une autre personne que vous ou votre représentant. Nous pouvons donc vous demander la communication d'une **preuve d'identité** en cas de doute sur l'identité du demandeur, ainsi qu'une justification de la représentation.

Nous répondrons à votre demande dans les **meilleurs délais** avec pour limite un **délai maximum** d'un mois à compter de sa réception, sauf si la demande est techniquement complexe ou si nous recevons de nombreuses demandes au même moment. Dans ce cas, le délai de réponse peut être de trois mois maximum.

Veuillez noter que nous pouvons toujours **refuser** de répondre à toute demande **excessive ou infondée** notamment au regard de son caractère **répétitif**.

Qui peut avoir accès à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par **nos équipes** et par **nos prestataires techniques** dans l'**unique but de faire fonctionner notre service**. Nous précisons que nous **contrôlons tous nos prestataires techniques avant de les recruter** afin de s'assurer qu'ils respectent scrupuleusement les règles applicables en matière de protection des données personnelles.

Par ailleurs, nous vous garantissons que nous ne transférons ou ne vendons jamais vos données à des tiers ou à des partenaires commerciaux.

Vos données personnelles peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les données personnelles traitées par notre plateforme sont exclusivement hébergées sur des serveurs situés au sein de l'Union européenne.

Par ailleurs, nous faisons notre maximum pour n'utiliser que des outils techniques dont les serveurs sont également situés au sein de l'Union européenne. Si toutefois cela n'était pas le cas, nous veillons scrupuleusement à ce qu'ils mettent en œuvre les **garanties appropriées requises pour assurer la confidentialité et la protection de vos données personnelles**.

Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous mettons en œuvre les **moyens techniques** et **organisationnels suivants** pour garantir la **sécurité** de vos données personnelles au quotidien et, en particulier, pour lutter contre tout risque de destruction, perte, altération, ou divulgation.

Mesures de sécurité techniques	Mesures de sécurité organisationnelles
• Chiffrement des mots de passe utilisateurs (côté "Front") • Chiffrement des mots de passe utilisateurs (côté "Back") • Mots de passe complexes imposés aux utilisateurs (côté "Front") à la connexion • Chiffrement de la base de données "utilisateurs" au repos • Protocole HTTPS • Traçabilité des accès • Mots de passe complexes pour les équipes de Simply Energy • Duplication de la base de données utilisateurs sur des serveurs de secours	• Alarme • Bureaux fermés à clé • Badges d'accès • Charte des systèmes d'information • Politique de gestion des habilitations et mots de passe • Procédure de gestion des violations de données • Procédure de gestion des droits des personnes • Règles de bonne conduite • Sensibilisation et formation des équipes 2 fois par an



Utilisons-nous des cookies lorsque vous naviguez sur notre plateforme ?

Nous vous garantissons que nous n'utilisons aucun cookie publicitaire pour le fonctionnement de cette plateforme.

En revanche, nous vous informons que nous utilisons des cookies statistiques lorsque vous naviguez sur notre plateforme. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre Politique cookies.

Qui pouvez-vous contacter pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles ?

Pour garantir au mieux la protection et l'intégrité de vos données, nous avons officiellement nommé un **Délégué à la protection des données ("DPO") indépendant** auprès de notre autorité de contrôle.

Vous pouvez à tout moment et gratuitement contacter notre DPO à l'adresse gdpr@simplyenergy.be afin d'obtenir plus d'informations ou de détails sur la manière dont nous traitons vos données.

Comment pouvez-vous contacter l'APD ?

Vous pouvez à tout moment contacter l'**Autorité de protection des données ou "APD"** aux coordonnées suivantes : APD, Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles ou par téléphone au +32 (0)2 274 48 00 ou +32 (0)2 274 48 35.

La Politique de confidentialité peut-elle être modifiée ?

Nous sommes susceptibles de modifier notre Politique de confidentialité à **tout moment** pour l'adapter aux nouvelles **exigences légales** ainsi qu'aux **nouveaux traitements** que nous pourrions mettre en œuvre dans le futur.