

**Politique de protection des données**

**SCOTTYS REAL ESTATE**



Cette politique de protection des données est construite comme suit :

|       |  |   |
|-------|--|---|
| I.    | Introduction .....   | 2 |
| II.   | Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?.....   | 2 |
| III.  | Quelles catégories de données personnelles sont traitées ?.....  | 2 |
| IV.   | Pour quelles raisons vos données personnelles sont traitées? .....   | 4 |
| 1.    | Obligations légales.....   | 4 |
| 2.    | Relation contractuelle entre vous en tant que client et nous.....  | 4 |
| 3.    | Notre intérêt légitime.....  | 5 |
| 4.    | Un de nos intérêts légitimes spécifiques : le direct marketing conventionnel .....                               | 6 |
| 5.    | Votre autorisation pour le traitement et l'envoi de publicité électronique (direct marketing électronique) ..... | 6 |
| V.    | A qui sont transférées vos données personnelles ?.....   | 6 |
| VI.   | Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?.....   | 7 |
| VII.  | Comment sont protégées vos données personnelles ? .....  | 8 |
| VIII. | Quels sont vos droits en cas de traitement de vos données personnelles ? .....                                   | 8 |
| 1.    | Droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition .....               | 8 |
| 2.    | Droit d'opposition à l'envoi de publicité électronique.....  | 9 |
| 3.    | Droit d'introduire une plainte .....   | 9 |



## **I. INTRODUCTION**

1. Cette politique de protection des données vous explique comment nous traitons les données personnelles de nos clients, personnes physiques (ci-dessous appelées « vous »). et celles de toutes autres personnes physiques qui sont en contact avec nous.

La notion de données personnelles correspond à toute forme d'information qui permet de vous identifier directement ou indirectement comme personne physique.

2. Nous accordons beaucoup d'importance à la protection de vos données personnelles et au respect de votre vie privée. Nous traitons et protégeons vos données personnelles d'une manière licite, juste et transparente.

Par le traitement de vos données personnelles, nous respectons évidemment la loi, actuellement la loi belge du 8 décembre 1992 et, à partir du 25 mai 2018, le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (mieux connu sous l'appellation anglaise « GDPR » ou française « RGPD ») ou tout autre acte législatif modificatif.

Pour plus d'informations concernant la protection des données personnelles, vous pouvez contacter la Commission de la protection de la vie privée, dénommée, à partir du 25 mai 2018, l'Autorité de protection des données.

3. Nous vous invitons à lire attentivement cette politique, de sorte que vous connaissez et comprenez notre politique.

Cette politique est régulièrement mise à jour. La plus récente version de notre politique est disponible sur notre site web. Nous vous tiendrons informés via les canaux de communications usuels si d'importantes modifications étaient apportées.

## **II. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

4. Nous sommes le responsable de traitement de vos données. Nos coordonnées sont :

Scotty's Real Estate      BE 0758485956      [info@scottys.be](mailto:info@scottys.be)      +32(0)23094540

Nous sommes donc votre interlocuteur et la personne responsable à l'égard de l'Autorité de protection des données concernant le traitement de vos données personnelles. Nous déterminons en effet les raisons pour lesquelles vos données sont traitées et les moyens et caractéristiques du traitement.

5. Nous pouvons faire appel à des fournisseurs spécialisés pour traiter vos données en notre nom et selon nos instructions, conformément avec cette politique de protection des données. Seules les données personnelles strictement nécessaires seront transmises à nos fournisseurs (appelés 'nos sous-traitants').

## **III. QUELLES CATÉGORIES DE DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES ?**

6. Ci-dessous se trouve un aperçu des catégories de données personnelles que nous traitons. Il est possible que d'autres données soient également traitées si celles-ci sont nécessaires ou utiles pour la poursuite de la relation contractuelle.

Ci-dessous également le contexte dans lequel nous obtenons et traitons ces données. Ce tableau doit être lu parallèlement avec la description des moyens par lesquels les données sont traitées.

| Catégorie   | Exemples   | Contexte  |
|---|--|---|
| 1/ Données sur l'identité du client /mandant (vendeur ou bailleur)<br><br>2/ Données sur l'identité du candidat acheteur ou locataire | Nom, adresse, lieu et date de naissance, nationalité, numéro de téléphone fixe ou mobile et adresse e-mail.  | Ces données personnelles communiquées par vous sont traitées lorsque vous demandez des informations, vous devenez client, vous contractez une mission de courtage ou vous vous enregistrez pour utiliser des services en ligne, pour chaque identification ou utilisation. Ces données personnelles peuvent être obtenues par la lecture de votre carte d'identité. |
| Données sur le bien immobilier du client / mandant (vendeur ou bailleur)  | Titre de propriété, extrait urbanistique, attestation du sol, certificat de conformité de l'installation électrique, certificat PEB, informations au sujet des zones inondables, dossier d'intervention ultérieure, informations sur la valeur patrimoniale. | Ces données personnelles sont communiquées par vous, ou, dans le cadre de notre mission, demandées par nous auprès des autorités ou experts techniques.   |
| Données de candidats locataire qui sont en relation avec une proposition de contrat de location                                       | Informations sur le métier et l'emploi, la solvabilité, la situation familiale, le salaire, etc.   | Ces données sont recueillies avec l'aide de formulaires et contrats que vous complétez lors de votre visite.  |
| Données complémentaires en vue de la conclusion d'un contrat de location ou un compromis de vente                                     | Numéro de registre national  | Ces données sont communiquées par vous. Le numéro de registre national peut seulement être utilisé dans les cas prévus par la loi ou exigés par la loi.   |
| Données sur les copropriétaires (ou sur leurs locataires)   | Nom, adresse, lieu et date de naissance, nationalité, numéro de téléphone fixe ou mobile et adresse e-mail.  | Ces données nous sont communiquées par vous en tant que copropriétaire lorsque nous exerçons la fonction de syndic.   |
| Données en relation avec l'exécution d'une mission de service de syndic   | Opérations de paiement, comprenant les noms et numéros de compte, communications et références, numéros des cartes, etc.   | Ces données ont trait aux opérations comme copropriétaire qui sont coordonnées par le syndic.   |
| Données sur nos opérations avec vous  | L'information concernant vos contacts avec nous, par téléphone, e-mail, fax, etc. et vos interactions sur nos pages web, services, les réseaux sociaux, etc.   | Ces données proviennent des contacts de quelque nature que ce soit entre vous et nous (lors de rdv ou événements, abonnement à une newsletter, réseaux sociaux, etc).   |
| Données sur le comportement et les préférences du client  | L'information sur votre comportement et préférences en lien avec l'utilisation de communications, information sur vos choix personnels et style de vie, projets privés ou professionnels, hobbies, etc.  | Ces données sont la conséquence de choix que vous avez exprimés ou d'analyses que nous avons exécutées conformément à cette politique et nos obligations légales.   |

7. Nous ne traitons aucune donnée personnelle qui dévoile votre provenance raciale ou ethnique ou vos opinions politiques, ou vos choix religieux ou croyances philosophiques, affiliation à un syndicat, orientation sexuelle ou de données sur votre santé, données génétiques ou biométriques.

#### **IV. POUR QUELLES RAISONS VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES?**

8. Nous rassemblons et traitons vos données personnelles dans les buts décrits ci-dessous. Nous ne traitons donc que les données pertinentes et nécessaires aux buts définis.

Nous traitons vos données dans les situations autorisées légalement, plus particulièrement :

- pour satisfaire aux obligations légales qui reposent sur nous
- pour être en mesure d'exécuter un contrat conclu avec vous ou en vue de prendre, à votre demande, certaines mesures avant la conclusion du contrat
- pour la protection de nos intérêts légitimes, lesquels sont équilibrés avec vos propres droits et libertés fondamentaux
- dans certains cas spécifiques, avec votre autorisation, à la suite d'une demande spécifique et sans ambiguïté, précédée d'une information claire et compréhensible ; cette autorisation peut être retirée à tout moment conformément à la loi.

#### **1. OBLIGATIONS LÉGALES**

9. Nous devons nous tenir à la réglementation qui nous oblige, dans certaines circonstances spécifiques, à traiter vos données personnelles dans le cadre de nos activités. Ces obligations peuvent impliquer que nous soyons obligés de collaborer avec des autorités compétentes et/ou des tiers et que nous devons leur transmettre certaines de vos données personnelles.

Il s'agit notamment de :

- notre obligation de contribuer à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme
- nos obligations en tant que syndic lors de la gestion de copropriétés
- notre obligation de réagir à une demande formelle des autorités fiscales et judiciaires belges

La liste de nos obligations légales suite auxquelles nous devons traiter vos données n'est pas exhaustive et est sujette à modifications.

#### **2. RELATION CONTRACTUELLE ENTRE VOUS EN TANT QUE CLIENT ET NOUS**

10. Avant toute conclusion de contrat, nous devons recevoir et traiter certaines données personnelles déterminées, en particulier pour :

- réagir à votre demande,
- vous aider en vous fournissant des informations et vous aider à la conclusion du contrat
- suivre une demande, évaluer la pertinence et estimer les risques liés à un éventuel contrat

- accomplir une mission de courtage

11. Dans le cadre de contrats en cours ou la gestion de contrats, nous devons traiter un certain nombre de données personnelles, en vue de répondre à nos obligations administratives et comptables.

Dans ce cadre, nous pouvons envoyer vos données à divers départements internes à notre entreprise, y compris à ceux qui ne sont pas directement responsables de la relation existante avec vous ou de l'exécution d'un contrat déterminé.

Plus précisément, nous traitons vos données personnelles en cas d'exécution du contrat lors de :

- la gestion des contrats en cours /des services commandés
- le management central et une vision globale des clients
- la gestion de vos biens immobiliers
- la gestion de la copropriété au sein de laquelle vous êtes copropriétaire

Nous pouvons traiter vos données personnelles pour des buts complémentaires s'instaurant dans le cadre de la relation que nous avons avec vous et l'exécution de contrats.

### 3. NOTRE INTÉRÊT LÉGITIME

12. Nous traitons également vos données pour la réalisation de nos intérêts légitimes. Ici, il nous appartient de trouver un juste équilibre entre la nécessité de traiter vos données et le respect de vos droits et libertés, en ce compris la protection de votre vie privée.

Les données personnelles sont traitées pour, entre autres, :

- La personnalisation de nos services
- L'amélioration de la qualité du service fourni par :
  - Une évaluation et une amélioration des processus, dont les campagnes, les simulations et ventes, par différents moyens comme une analyse statistique, une enquête de satisfaction et diverses autres méthodes de recherche
  - Une amélioration de nos produits existants (ou en voie de développement), sur base d'enquêtes auprès de nos clients, statistiques, tests et feedback de nos clients sur nos réseaux sociaux associés (Twitter, Facebook)
- La surveillance de nos activités, en ce compris le volume des ventes, le nombre de visites dans nos bureaux, le nombre d'appels et visites de notre site web, la nature des questions posées des clients, etc.
- La préparation des études et statistiques, pour lesquelles il a été fait usage de l'anonymisation et pseudonimisation des personnes concernées
- La formation de notre personnel par l'utilisation de cas pratiques à titre illustratif, en ce compris l'enregistrement de conversations téléphoniques déterminées

- L'utilisation de cookies pour améliorer la facilité d'utilisation de notre site web par les visiteurs. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des cookies et possibilités de déterminer et supprimer celles-ci, consulter notre « Politique des Cookies ».
- La conservation des éléments de preuve
- L'établissement, l'exercice, la défense et la préservation de nos droits ou de toute personne que nous représentons, par exemple pour les procédures de recouvrement ou de litiges.

#### **4. UN DE NOS INTÉRÊTS LÉGITIMES SPÉCIFIQUES : LE DIRECT MARKETING CONVENTIONNEL**

13. Nous effectuons une segmentation de la clientèle - au besoin- pour par exemple vous proposer des biens et/ou services appropriés qui correspondent à votre situation personnelle et professionnelle. A cette fin, nous pouvons entre autres :

- Examiner les services que vous utilisez déjà et vos données sociodémographiques (âge, composition de famille, revenus, etc.)
- Analyser votre comportement par différents canaux (visites/meetings, mails, visite du site web, messages via notre site web), en déduire vos préférences et de cette manière personnaliser l'information et les pages internet que vous avez visitées
- Modifier les publicités sur les pages internet de sorte qu'elles satisfassent à l'intérêt que vous avez montré par le comportement sur notre site web, nos réseaux sociaux, dans un bureau ou autre (par exemple, en cas d'évènements où nous étions présents)
- Compléter des formulaires simplifiés par certains champs déjà complétés avec des données déjà connues et vous inviter à vérifier la précision de ces données et si nécessaire les mettre à jour
- Déterminer le moment clé, auquel des services déterminés vous parviendraient
- Vous adresser des publicités personnalisées par poste ou par téléphone

#### **5. VOTRE AUTORISATION POUR LE TRAITEMENT ET L'ENVOI DE PUBLICITÉ ÉLECTRONIQUE (DIRECT MARKETING ÉLECTRONIQUE)**

14. Nous pouvons traiter vos données personnelles électroniques de contact (notamment votre numéro de téléphone mobile ou adresse mail) pour vous adresser de l'information, publicité ou propositions par le biais du direct marketing ou de newsletters. Dans ce cas, nous devons d'abord vous demander votre autorisation.

Par l'acceptation de cette politique de protection des données, vous nous donnez votre consentement pour le traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct électronique et l'envoi de publicité électronique.

#### **V. A QUI SONT TRANSFÉRÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

15. Nous gérons vos données personnelles avec le plus grand soin et partageons vos données seulement pour vous offrir les meilleurs services dans l'accomplissement de notre mission.

Nous pouvons transmettre vos données à d'autres entités au sein de notre groupe au niveau national ou à l'étranger, en particulier aux autres entités du groupe qui nous assistent pour l'exécution, la

gestion et le contrôle des activités, y compris les rapports, le soutien et la sécurité informatique ou en offrant des produits et services spécifiques.

16. Dans certains cas, nous sommes obligés par la loi de communiquer vos données à des tiers, parmi lesquels :
- Les instances gouvernementales ou autorités de surveillance quand il existe une obligation légale de leur transmettre des informations
  - Les organisations d'enquête judiciaire si elles le demandent expressément

Nous transmettons également vos données à des prestataires de services spécifiques pour qu'ils nous aident :

- dans la conception et la maintenance des applications informatiques et internet
- dans l'offre de services de publicité et de communication, y compris des fournisseurs de réseaux en ligne et sociaux
- dans la préparation de rapports et statistiques, l'impression de documents et la conception de produits ou de services
- dans la commercialisation de nos activités, l'organisation d'évènements et la gestion de la communication aux clients

Nous devons aussi transférer vos données aux fournisseurs de réseaux en ligne et sociaux que nous utilisons pour l'offre de services de publicité.

De même, vos données personnelles peuvent être transmises aux huissiers de justice et avocats en cas de procédures judiciaires.

Dans les cas précédemment visés, nous veillons à ce que les tiers n'aient qu'un accès limité à vos données personnelles et uniquement à celles qui sont nécessaires pour effectuer leurs tâches spécifiques. Nous veillerons également à ce que les tiers s'engagent à utiliser vos données d'une manière sécurisée et confidentielle et à les utiliser conformément à nos instructions et notre politique de protection des données.

17. Nous conservons vos données personnelles dans l'Espace économique européen. Il n'y aura donc pas de données transférés vers des pays tiers à l'Espace économique européen.

## **VI. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

18. Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que le délai nécessaire pour atteindre les objectifs en vue desquels les données avaient été collectées.

Cette période est liée à nos obligations fiscales et légales, de même qu'à la nécessité de conserver vos données à titre de preuve en dehors de la période légale de conservation ou pour réagir à des demandes d'informations formulées par les autorités compétentes, par exemple :

- 10 ans dans le cadre de la réglementation anti-blanchiment d'argent
- 10 ans dans le cadre de notre responsabilité contractuelle

- 7 ans pour la comptabilité et les pièces justificatives des assemblées de copropriétaires suite à l'exercice de la fonction de syndic

En dehors de ces périodes, vos données personnelles seront effacées ou anonymisées.

## VII. COMMENT SONT PROTÉGÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

19. Nous appliquons des normes strictes en vue de protéger les données personnelles sous notre contrôle contre les traitements non autorisés ou illicites et contre la perte accidentelle, la destruction ou tous dommages.

Nous prenons donc des mesures techniques et organisationnelles comme le chiffrement, les anti-virus, les firewalls, les mots de passe, une sélection rigoureuse des employés et des fournisseurs pour prévenir et détecter les accès inappropriés, les pertes et la divulgation de vos données personnelles.

Dans le cas malheureux et improbable où vos données personnelles placées sous notre contrôle seraient compromises par une atteinte à la sécurité de l'information, nous agissons immédiatement pour identifier la cause de cette violation et prendrons des mesures adéquates pour y remédier. Si nécessaire, nous vous informerons de cet incident conformément à la réglementation applicable.

## VIII. QUELS SONT VOS DROITS EN CAS DE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

### 1. **DROIT D'ACCÈS, DE RECTIFICATION, DE LIMITATION, D'EFFACEMENT, DE PORTABILITÉ ET D'OPPOSITION**

20. Aux buts énoncés ci-dessous, vous disposez en contrepartie des droits suivants :

- Un *droit d'accès* à vos données personnelles auprès de nous. Cela signifie que vous pouvez nous demander si vos données sont traitées, dans quels buts, quels types de données sont traitées et à qui elles ont été transmises.
- Un *droit de rectification* si vous constatez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes
- Un *droit de limitation* de traitement de vos données si vous contestez par exemple l'exactitude de vos données personnelles et ceci pendant une période qui nous autorise à contrôler le problème
- Un *droit d'effacement* de vos données personnelles. Quand le contrat avec nous a pris fin, vous pouvez demander que vos données personnelles soient effacées si elles ne sont plus nécessaires aux buts pour lesquels elles avaient été collectées. Vous avez de même la possibilité de demander à tout moment l'effacement de vos données personnelles que nous avons traitées sur base de votre consentement (à moins que nous ne disposions d'une autre base légale de traitement) ou sur base de notre intérêt légitime (à moins qu'il existe des raisons impérieuses et légitimes prépondérantes). Nous pouvons en tout cas conserver ces données personnelles si elles sont exigées à des fins probatoires dans le cadre de revendications.
- Un *droit de portabilité* des données que vous nous avez vous-même communiquées si vos données personnelles ont été traitées sur base d'un contrat ou sur base de votre consentement pour l'envoi de communications électroniques et ces données ont été traitées à l'aide de procédés automatisés. Pour ce droit, vous pouvez nous demander de vous envoyer vos données

personnelles ou de transférer directement vos données à un autre responsable de traitement, pour autant que cela soit techniquement possible pour nous.

Vous disposez encore d'un *droit d'opposition* contre le traitement de vos données personnelles aux fins précisées aux articles IV.3 et IV.4. Dans le cas de l'article IV.3, nous pouvons continuer à traiter vos données s'il existe des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui l'emportent sur vos propres intérêts, droits et libertés ou des motifs qui sont en lien avec l'instauration, l'exercice ou le soutien d'une demande en justice.

Vous pouvez exercer vos droits par une demande écrite à adresser par courrier daté, signé et comprenant en annexe une copie de votre carte d'identité à l'adresse 11 rue de la Fontaine 1640 Rhode-Saint-Genèse ou par e-mail à [info@scottys.be](mailto:info@scottys.be).

## 2. DROIT D'OPPOSITION À L'ENVOI DE PUBLICITÉ ÉLECTRONIQUE

21. À l'article IV.5, votre consentement a été demandé pour traiter vos données de contact électroniques et les utiliser pour vous adresser de l'information commerciale, publicité ou propositions personnelles (via des actions de direct marketing ou des newsletters électroniques). Ceci vaut particulièrement pour adresser de l'information sur votre téléphone mobile et votre adresse e-mail.

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles pour du direct marketing électronique et de vous opposer à la réception d'une telle publicité future.

Vous pouvez nous en informer de la manière suivante :

- Par l'envoi d'un e-mail avec copie de votre carte d'identité à [info@scottys.be](mailto:info@scottys.be)
- Par l'envoi d'un courrier postal avec copie de votre carte d'identité à 11 rue de la Fontaine 1640 Rhode-Saint-Genèse.
- En cliquant sur le lien "se désinscrire" ("unsubscribe") que vous trouverez en bas des e-mails ou newsletters électroniques que nous vous adressons
- Par une demande à adresser via la page de contact sur notre site web

L'exercice de votre droit d'opposition ne peut pas nous empêcher de vous contacter pour des fins différentes, en ce compris en cas d'obligation légale ou pour l'exécution du contrat, conformément avec ce repris dans cette déclaration.

## 3. DROIT D'INTRODUIRE UNE PLAINTÉ

22. Si vous avez des plaintes concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter de la manière suivante :

- Par courrier : 11 rue de la Fontaine 1640 Rhode-Saint-Genèse
- Par e-mail : [info@scottys.be](mailto:info@scottys.be)
- Par téléphone : +3223094540

23. Vous pouvez aussi introduire une plainte auprès de la Commission de protection de la vie privée, par courrier à l'adresse 1000 Bruxelles, 35 rue de la Presse ou par mail [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be), ou par téléphone au +32 2 274 48 00.