# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ
# Protection des données à caractère personnel (RGPD)

**Active Cleaning Services**

Active Cleaning Services attache une grande importance à la protection des données à caractère personnel. La présente politique explique quelles données nous collectons dans le cadre de nos services, pourquoi nous les traitons, à qui elles peuvent être communiquées, combien de temps elles sont conservées et quels sont vos droits.

## 1. Responsable du traitement

Active Cleaning Services
Boulevard du Triomphe 137
1160 Auderghem, Belgique
N° BCE : 0847.859.182
E-mail : contact@activecleaning.be
Téléphone : 02 230 33 03

## 2. Données à caractère personnel traitées

Selon la relation avec Active Cleaning Services et les services demandés, nous pouvons notamment traiter :

- nom et prénom ;
- adresse du domicile et, le cas échéant, adresse où les prestations sont effectuées ;
- adresse e-mail et numéro de téléphone ;
- numéro de registre national (NISS), lorsqu'il est nécessaire dans le cadre du système des titres-services ;
- numéro d'utilisateur Pluxee et informations nécessaires à la gestion des titres-services ;
- coordonnées d'une personne de contact communiquée par le client en cas d'urgence ou de problème d'accès ;
- informations relatives à l'organisation des prestations (jours, horaires, fréquence, accès au domicile, clés ou codes d'accès, lorsque ces informations sont nécessaires) ;
- informations utiles concernant les particularités du domicile, le matériel, les surfaces, les animaux ou les conditions de sécurité, lorsque celles-ci sont nécessaires à l'organisation et à l'exécution des prestations ;
- échanges et communications avec Active Cleaning Services, ainsi que les informations administratives et de paiement liées aux prestations.

Nous veillons à ne collecter que les données adéquates, pertinentes et nécessaires aux finalités décrites ci-dessous.

## 3. Finalités et bases juridiques du traitement

Nous traitons les données personnelles principalement afin de :

- gérer les demandes de renseignements et les démarches précontractuelles ;
- conclure et gérer la convention titres-services avec l'utilisateur ;
- organiser, planifier et assurer le suivi des prestations d'aide ménagère ;
- gérer les remplacements, absences, modifications de planning et communications avec les clients ;
- gérer les titres-services et les opérations nécessaires via Pluxee ;
- assurer la gestion administrative, comptable et le suivi des paiements ;
- respecter les obligations légales et réglementaires applicables à Active Cleaning Services ;
- assurer la sécurité des travailleurs, des clients et des prestations et, si nécessaire, gérer les réclamations ou litiges.

Selon la finalité concernée, le traitement repose notamment sur l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'obligations légales et, lorsque cela est applicable, les intérêts légitimes d'Active Cleaning Services, tels que l'organisation et la sécurité de ses activités, la défense de ses droits et la gestion des réclamations. Lorsqu'un traitement repose spécifiquement sur votre consentement, celui-ci vous sera demandé séparément et pourra être retiré à tout moment, sans remettre en cause la licéité du traitement effectué avant son retrait.

## 4. Caractère nécessaire des données

Certaines données sont nécessaires pour conclure ou exécuter la convention, organiser les prestations ou respecter les obligations liées au système des titres-services. À défaut de fournir les données nécessaires, Active Cleaning Services peut ne pas être en mesure de conclure la convention ou de fournir correctement le service demandé.

## 5. Destinataires des données

Les données sont accessibles uniquement aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions. Elles peuvent également être communiquées, dans la mesure nécessaire, à des prestataires ou organismes intervenant dans la gestion des services, notamment :

- Pluxee et les organismes compétents dans le cadre du système des titres-services ;
- les prestataires de logiciels de planning, de gestion administrative, de comptabilité, de facturation ou d'hébergement informatique ;
- les conseillers professionnels et prestataires intervenant pour le compte d'Active Cleaning Services, lorsque cela est nécessaire ;
- les autorités publiques, administrations, juridictions ou autres organismes lorsque la loi l'impose ou l'autorise.

Active Cleaning Services ne vend ni ne loue les données personnelles de ses clients.

## 6. Transferts de données en dehors de l'Espace économique européen

Lorsque l'utilisation d'un prestataire implique un transfert de données en dehors de l'Espace économique européen, Active Cleaning Services veille à ce que ce transfert repose sur un mécanisme reconnu par le RGPD et que les garanties appropriées soient mises en place. Des informations complémentaires peuvent être demandées à l'adresse contact@activecleaning.be.

## 7. Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et des prestations, puis pendant les délais requis par les obligations légales, comptables, fiscales, sociales ou nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice. Les données qui ne sont plus nécessaires sont supprimées ou anonymisées conformément aux règles applicables.

## 8. Sécurité et confidentialité

Active Cleaning Services met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles contre la perte, l'accès non autorisé, la divulgation, l'altération ou la destruction. L'accès aux données est limité aux personnes et prestataires qui doivent en disposer pour accomplir leurs missions.

## 9. Vos droits

Dans les conditions prévues par le RGPD, vous pouvez notamment demander l'accès à vos données personnelles, leur rectification, leur effacement, la limitation de leur traitement, vous opposer à certains traitements et, lorsque les conditions légales sont réunies, exercer votre droit à la portabilité des données. Lorsque le traitement repose sur votre consentement, vous pouvez retirer celui-ci à tout moment.

Pour exercer vos droits ou poser une question concernant vos données personnelles, vous pouvez contacter : contact@activecleaning.be ou écrire à Active Cleaning Services, Boulevard du Triomphe 137, 1160 Auderghem.

Afin de protéger vos données, Active Cleaning Services peut demander des informations permettant de vérifier votre identité lorsque cela est nécessaire.

## 10. Réclamation auprès de l'autorité de contrôle

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles ne respecte pas la réglementation applicable, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (APD) en Belgique.

## 11. Données relatives à des tiers

Lorsque vous communiquez à Active Cleaning Services les coordonnées d'une autre personne, par exemple une personne de contact en cas d'urgence ou de porte fermée, vous vous assurez que cette personne est informée de cette communication. Ces données sont utilisées uniquement dans la mesure nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été fournies.

## 12. Mise à jour de la politique

La présente politique peut être mise à jour afin de tenir compte d'une évolution de nos activités, de nos prestataires ou de la réglementation. La version applicable est celle publiée sur le site internet d'Active Cleaning Services.