

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Version du 15 juillet 2026 - applicable au site etowerexperts.com et aux contacts initiés via celui-ci

Objet. La présente politique explique de manière claire et accessible comment E-TOWER EXPERTS SRL collecte, utilise, conserve, protège et, le cas échéant, communique les données à caractère personnel des visiteurs du site, des personnes qui prennent contact, sollicitent un renseignement, demandent une offre ou utilisent les fonctionnalités mises à disposition sur le site.

Articulation avec la notice clients. Lorsqu'une demande donne lieu à une proposition d'intervention, à une mission professionnelle ou à une relation contractuelle, une notice complémentaire relative au traitement des données dans le cadre des relations clients et des missions est communiquée. Cette notice complète la présente politique pour les traitements propres à l'exécution et au suivi du dossier.

1. Responsable du traitement

Responsable du traitement	E-TOWER EXPERTS SRL
Adresse	10, Enclos aux Épinés, 4121 Neuville-en-Condroz (Neupré), Belgique
BCE / TVA	BE 0794.902.825
Courriel	contact@etowerexperts.com
Téléphone	+32 (0)4 295 76 76
Site internet	https://etowerexperts.com

E-TOWER EXPERTS SRL, ci-après « E-TOWER EXPERTS », détermine les finalités et les moyens des traitements décrits dans la présente politique. Aucun délégué à la protection des données n'a été désigné, cette désignation n'étant pas requise au regard des traitements habituellement réalisés. Toute question ou demande relative aux données personnelles peut être adressée à contact@etowerexperts.com.

2. Champ d'application

La présente politique s'applique aux traitements réalisés à l'occasion de la consultation du site, de l'utilisation des formulaires, des prises de contact par courriel, téléphone ou messagerie, des demandes de rappel, des demandes de devis et de tout échange précontractuel initié par l'intermédiaire du site.

Elle concerne toute personne physique identifiée ou identifiable, notamment un visiteur, un prospect, un client potentiel, un représentant d'une personne morale, un propriétaire, un occupant, un syndic, un architecte, un entrepreneur ou tout autre intervenant qui communique avec E-TOWER EXPERTS.

3. Catégories de données susceptibles d'être traitées

- Données d'identification et de contact : civilité, nom, prénom, société, fonction, adresse postale, adresse électronique et numéro de téléphone.
- Données relatives à la demande : objet de la demande, type de mission envisagée, adresse du bien, disponibilités, urgence invoquée, messages et échanges.
- Données techniques et documentaires communiquées volontairement : photographies, vidéos, plans, croquis, rapports, devis, correspondances, documents administratifs et informations relatives au bâtiment, au chantier ou au sinistre.
- Données relatives aux personnes et biens concernés : qualité de propriétaire, locataire, occupant, mandataire ou intervenant, identité des personnes de contact et informations nécessaires à l'accès aux lieux.

- Données de facturation et de paiement lorsqu'une relation professionnelle est engagée : coordonnées de facturation, numéro d'entreprise, références de paiement et informations nécessaires aux obligations comptables.
- Données techniques de navigation : adresse IP, date et heure de connexion, type d'appareil, navigateur, système d'exploitation, pages consultées, journaux de sécurité et données issues des cookies ou technologies similaires.
- Données communiquées par des tiers ou contenues dans des documents reçus, lorsque cela est nécessaire pour comprendre, préparer ou traiter la demande.

E-TOWER EXPERTS applique le principe de minimisation et ne demande que les données adéquates, pertinentes et raisonnablement nécessaires. Il est demandé de ne pas transmettre de données étrangères au dossier ni de catégories particulières de données, notamment des données de santé, sauf lorsqu'elles sont strictement nécessaires. Si de telles données apparaissent incidemment dans les éléments reçus, elles sont traitées de manière limitée et protégée.

4. Sources des données

Les données sont généralement recueillies directement auprès de la personne concernée. Elles peuvent également provenir d'un client, d'un mandataire, d'un propriétaire, d'un occupant, d'un syndic, d'un assureur, d'un courtier, d'un architecte, d'un entrepreneur, d'une administration, d'un conseil, d'un autre expert ou de documents transmis dans le cadre de la demande.

Lorsque les données n'ont pas été obtenues directement auprès de la personne concernée, l'information requise est fournie dans les délais et conditions prévus par la réglementation, sauf lorsqu'une exception légale est applicable.

5. Finalités et bases juridiques

Finalité	Base juridique principale	Exemples
Répondre aux demandes et préparer une offre	Mesures précontractuelles prises à la demande de la personne	Contact, rappel, analyse préliminaire, devis, fixation d'un rendez-vous
Exécuter une mission et gérer la relation professionnelle	Exécution du contrat	Organisation, visite, échanges, relevés, rapport, transmission de documents
Gérer la facturation, la comptabilité et les obligations légales	Obligation légale et exécution du contrat	Factures, paiements, obligations fiscales et comptables
Sécuriser le site et prévenir les abus	Intérêt légitime	Journaux techniques, prévention des intrusions, sauvegardes, traçabilité
Améliorer le site et mesurer son utilisation	Consentement lorsque requis; intérêt légitime pour les fonctions strictement nécessaires	Statistiques, ergonomie, performance
Communiquer des informations professionnelles ou assurer un suivi commercial raisonnable	Consentement ou intérêt légitime selon le contexte et les règles applicables	Réponse de suivi, information sur un service pertinent, prospection autorisée
Constater, exercer ou défendre des droits	Intérêt légitime et, le cas échéant, obligation légale	Réclamation, impayé, litige, assurance, procédure

Lorsque le traitement repose sur le consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment, sans remettre en cause la licéité des opérations réalisées avant le retrait. Lorsque le traitement repose sur un intérêt légitime, une mise en balance est opérée afin de vérifier que les droits et libertés de la personne concernée ne prévalent pas.

6. Caractère obligatoire ou facultatif des données

Les champs identifiés comme obligatoires, ainsi que les informations indispensables à la compréhension de la demande, sont nécessaires pour répondre utilement, établir une offre, organiser une visite, exécuter une mission ou respecter une obligation légale. À défaut, E-TOWER EXPERTS peut être dans l'impossibilité de traiter la demande ou d'exécuter correctement la prestation.

Les autres données sont facultatives. Leur absence n'empêche pas le traitement de la demande lorsqu'elles ne sont pas nécessaires.

7. Durées de conservation

Les données sont conservées selon leur finalité, leur utilité, les obligations légales et la nécessité de préserver des éléments de preuve. Les durées de référence sont les suivantes :

- Demandes de contact ou de devis non suivies d'une mission : jusqu'à vingt-quatre mois après le dernier échange substantiel, sauf opposition ou nécessité particulière de conservation.
- Données de prospection et préférences de communication : jusqu'au retrait du consentement, à l'opposition ou, à défaut d'interaction, pendant une durée maximale de trois ans à compter du dernier contact pertinent.
- Dossiers ayant donné lieu à une mission : pendant la mission puis, en principe, dix ans à compter de la clôture du dossier, afin d'assurer la traçabilité professionnelle et la défense des droits. Cette durée peut être prolongée lorsqu'un sinistre, une contestation, une procédure, une obligation d'assurance ou un délai légal le justifie.
- Documents comptables, factures et pièces justificatives : pendant la durée légale applicable, généralement dix ans.
- Journaux techniques et de sécurité : pendant une durée proportionnée à leur finalité, en principe douze mois au maximum, sauf incident ou nécessité d'investigation.
- Cookies et traceurs : pendant la durée indiquée dans le module de gestion des préférences ou dans la liste détaillée des cookies, sans excéder ce qui est nécessaire à leur finalité.

À l'expiration des délais applicables, les données sont supprimées, anonymisées ou archivées de manière sécurisée avec un accès limité. En cas de litige ou de réclamation, les données utiles peuvent être conservées jusqu'à la clôture définitive du dossier et à l'expiration des voies de recours.

8. Destinataires et communications

Dans la mesure nécessaire à la finalité poursuivie, les données peuvent être accessibles ou communiquées :

- aux administrateurs, membres du personnel et collaborateurs autorisés de E-TOWER EXPERTS;
- aux prestataires d'hébergement, de maintenance, de sauvegarde, de sécurité, de messagerie, de formulaires, de stockage ou de gestion documentaire;
- aux prestataires comptables, bancaires, d'assurance, juridiques ou administratifs;
- aux professionnels participant au dossier lorsque leur intervention est nécessaire ou autorisée : architectes, ingénieurs, experts, entrepreneurs, laboratoires, géomètres, assureurs ou conseils;
- aux administrations, autorités, juridictions, services de secours ou organismes légalement habilités lorsque la loi l'impose ou lorsqu'une communication est nécessaire à la protection des personnes, des biens ou des droits.

E-TOWER EXPERTS ne vend pas les données personnelles. Les destinataires ne reçoivent que les informations nécessaires à leur intervention et sont tenus, selon leur qualité, par la confidentialité, le secret professionnel, un contrat ou les obligations prévues par le RGPD.

9. Sous-traitants et transferts internationaux

E-TOWER EXPERTS peut recourir à des sous-traitants techniques ou organisationnels. Ceux-ci agissent sur instruction, dans le cadre d'engagements contractuels adaptés, et doivent mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées.

Certains prestataires numériques peuvent traiter ou rendre accessibles des données depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen. Dans ce cas, E-TOWER EXPERTS veille à l'existence d'un mécanisme conforme au RGPD, tel qu'une décision d'adéquation, les clauses contractuelles types de la Commission européenne et, lorsque cela est requis, des mesures complémentaires. Des informations sur les garanties pertinentes peuvent être demandées à contact@etowerexperts.com.

10. Cookies et technologies similaires

Le site peut utiliser des cookies ou technologies similaires pour assurer son fonctionnement, mémoriser certaines préférences, protéger les formulaires, mesurer l'audience et permettre l'affichage de services ou contenus intégrés.

- Cookies strictement nécessaires : indispensables au fonctionnement, à la sécurité, à la gestion de session ou à la mémorisation du choix de consentement. Ils ne peuvent pas être désactivés via le bandeau lorsqu'ils sont techniquement indispensables.
- Cookies fonctionnels : destinés à améliorer certaines fonctionnalités ou préférences.

- Cookies de mesure d'audience : utilisés pour comprendre l'utilisation du site et améliorer ses performances.
- Cookies ou contenus tiers : susceptibles d'être déposés lorsque des services externes sont intégrés, par exemple une carte, une vidéo, un module d'avis, un bouton de messagerie ou un contenu de réseau social.

Sauf exception légale, les cookies non strictement nécessaires ne sont activés qu'après un consentement libre, spécifique, éclairé et univoque. Le visiteur peut accepter, refuser ou modifier ses choix à tout moment au moyen du module de gestion des préférences accessible sur le site. La liste actualisée des cookies, de leurs fournisseurs, finalités et durées est présentée dans ce module. Le refus des cookies non nécessaires n'empêche pas l'accès aux fonctions essentielles du site.

11. Sécurité et confidentialité

E-TOWER EXPERTS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques, notamment des contrôles d'accès, des mots de passe robustes, la sécurisation des connexions, des sauvegardes, des mises à jour, des restrictions d'accès aux dossiers, des mesures de traçabilité et des procédures de gestion des incidents.

Aucun système ne peut toutefois garantir une sécurité absolue. En cas de violation de données susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes, E-TOWER EXPERTS applique les procédures de documentation, de notification à l'autorité de contrôle et, lorsque cela est requis, d'information des personnes concernées.

12. Droits des personnes concernées

Sous réserve des conditions et limitations prévues par le RGPD, toute personne concernée peut exercer les droits suivants :

- droit d'obtenir une information claire sur les traitements;
- droit d'accès aux données et d'obtenir une copie;
- droit de rectification des données inexactes ou incomplètes;
- droit à l'effacement lorsque les conditions légales sont réunies;
- droit à la limitation du traitement;
- droit d'opposition, notamment lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime ou à des fins de prospection directe;
- droit à la portabilité lorsque le traitement repose sur le consentement ou le contrat et est effectué à l'aide de procédés automatisés;
- droit de retirer son consentement à tout moment;
- droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques ou similaires significatifs, dans les cas prévus par la loi.

Les demandes doivent être adressées à contact@etowerexperts.com ou par courrier à l'adresse du siège. Elles sont traitées gratuitement, sauf demande manifestement infondée ou excessive dans les conditions prévues par le RGPD. Une réponse est apportée dans un délai d'un mois à compter de la réception. Ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité ou du nombre de demandes; la personne est alors informée dans le premier mois.

Afin d'éviter une divulgation à un tiers, E-TOWER EXPERTS peut demander des informations complémentaires ou un justificatif raisonnable lorsque des doutes sérieux existent quant à l'identité du demandeur. L'exercice d'un droit peut être limité lorsqu'une conservation ou un traitement demeure nécessaire au respect d'une obligation légale, à la protection des droits d'autrui ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits.

13. Réclamation auprès de l'Autorité de protection des données

Sans préjudice de tout autre recours, la personne concernée peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données : Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles - téléphone : +32 (0)2 274 48 00 - courriel : contact@apd-gba.be. Il est néanmoins recommandé de contacter préalablement E-TOWER EXPERTS afin de permettre un traitement rapide de la difficulté.

14. Données relatives aux mineurs

Le site et les services de E-TOWER EXPERTS ne sont pas spécifiquement destinés aux mineurs. E-TOWER EXPERTS n'a pas vocation à collecter sciemment leurs données sans intervention d'un représentant légal lorsque

celle-ci est requise. Lorsqu'un mineur apparaît incidemment sur une photographie ou est concerné par un dossier, les données sont limitées à ce qui est nécessaire et traitées avec une vigilance renforcée.

15. Liens et services de tiers

Le site peut contenir des liens ou contenus provenant de services tiers. Ces tiers peuvent agir comme responsables de traitement distincts et appliquer leurs propres conditions. E-TOWER EXPERTS n'exerce pas de contrôle sur leurs pratiques en dehors des services qu'elle configure et invite l'utilisateur à consulter leurs politiques de confidentialité.

16. Absence de décision automatisée et de profilage produisant des effets significatifs

E-TOWER EXPERTS ne prend pas, dans le cadre ordinaire du site ou de ses prestations, de décision produisant des effets juridiques ou similaires significatifs fondée exclusivement sur un traitement automatisé. Les outils techniques éventuellement utilisés pour filtrer les messages indésirables, sécuriser le site ou mesurer son audience ne remplacent pas l'analyse professionnelle d'une demande.

17. Modification de la politique

La présente politique peut être modifiée afin de tenir compte d'une évolution légale, réglementaire, technique ou organisationnelle. La version en vigueur est celle publiée sur le site à la date de consultation. En cas de modification substantielle affectant un traitement en cours, une information appropriée est fournie lorsque cela est requis.

18. Droit applicable

La présente politique est régie par le droit belge, sans préjudice des droits, compétences des autorités de contrôle et voies de recours reconnus par le RGPD et les dispositions impératives applicables.

19. Contact

Pour toute question relative à la présente politique ou au traitement des données personnelles : contact@etowerexperts.com, ou E-TOWER EXPERTS SRL, 10, Enclos aux Épinés, 4121 Neuville-en-Condroz (Neupré), Belgique.

20. Notice complémentaire applicable aux relations clients et aux missions

Lorsqu'une personne sollicite une proposition d'intervention, confirme une mission ou devient cliente de E-TOWER EXPERTS, une notice spécifique décrit les traitements liés aux relations précontractuelles, à l'organisation des visites, aux relevés, photographies, plans, calculs, rapports, factures, assurances, réclamations et archives techniques.

Cette notice complète la présente politique. Pour les traitements directement liés à la mission ou à la relation contractuelle, ses dispositions spécifiques s'appliquent en raison de leur objet particulier.