



©Karin Borghouts

Déclaration de confidentialité

1. À quoi s'applique la présente Déclaration de confidentialité ?

1.1 Ce site web fournit des informations sur la visite des Serres royales et vous permet de procéder à la réservation en ligne de billets d'entrée. Ce site web est géré par la Liste civile de S.M. le Roi, dont l'adresse est rue Ducale 2, B-1000 Bruxelles et dont le numéro d'entreprise est 0850.553.705 (« Nous »).

1.2 Ce site web traite les données à caractère personnel vous concernant en tant que visiteur du site.

Dans ce contexte, nous mettons tout en œuvre afin de respecter la législation relative à la protection des données et en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD » or « GDPR ») et nous nous efforçons de toujours traiter vos données personnelles avec le soin et la confidentialité requis.

1.3 Par la présente déclaration de confidentialité, nous souhaitons vous informer sur la manière et la raison pour laquelle nous traitons vos données à caractère personnel en tant que visiteur du site web, sur les personnes à qui nous transmettons ces informations, sur vos droits et sur qui contacter pour obtenir de plus amples informations.

1.4 Ce site web peut contenir des liens vers d'autres sites web. Bien que nous nous efforçons de ne fournir que des liens vers des sites web sûrs, nous ne sommes pas responsables du contenu et de la politique de protection des données de ces sites.

Lorsque vous visitez d'autres sites web, nous vous recommandons vivement de prendre connaissance des Déclarations de confidentialité de ces sites avant de divulguer la moindre information personnelle.

2. Quelles données à caractère personnel pouvons-nous traiter ?

2.1 Lorsque vous effectuez une réservation pour visiter les Serres royales, nous traitons les données suivantes :

- prénom
- nom
- adresse e-mail
- numéro de téléphone

- code postal
- nom et prénom des autres visiteurs
- indication du fait que le visiteur a déjà atteint l'âge de 12 ans
- ID du paiement, mode de paiement, statut du paiement, transaction

2.2 Lors de la visite des Serres royales, les données personnelles suivantes sont traitées :

- les détails de la réservation
- les images des caméras de sécurité.

2.3 Lorsque vous prenez contact avec nous concernant ce site web, nous recueillons toutes les données personnelles que vous nous fournissez (nom, adresse ou adresse électronique, contenu du message, etc.).

2.4 Nous pouvons également collecter des données sur l'utilisation de ce site web par le biais de cookies et de fichiers journaux dans un but d'amélioration des performances et de l'apparence du site. Pour plus d'informations à ce sujet, vous pouvez consulter la déclaration [relative aux cookies](#).

2.5 Si nous traitons votre adresse IP, nous utilisons le masquage IP afin que les deux derniers chiffres de votre adresse IP ne soient pas enregistrés. De cette façon, votre anonymat est préservé au maximum.

3. À quelles fins pouvons-nous traiter vos données personnelles ?

3.1 Nous pouvons traiter les données personnelles à des fins légitimes. Ces finalités incluent, de manière non exhaustive :

- la réservation des billets d'entrée pour visiter les Serres royales
- le traitement du paiement des billets d'entrée
- l'organisation de la visite des Serres Royales
- la garantie de la sécurité et de l'ordre lors de la visite des Serres royales
- le respect des mesures COVID-19 en vigueur
- le traitement des questions, des demandes et des plaintes concernant ce site web
- la collecte de données statistiques sur l'utilisation de ce site web



- l'amélioration des performances et de l'apparence de ce site web et la garantie de la sécurité de ce site web.

4. Sur quelles bases juridiques traitons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons traiter vos données à caractère personnel pour les finalités susmentionnées sur la base des motifs de traitement suivants :

4.1. Nécessité dans le cadre de l'exécution d'une convention :

la conclusion, l'exécution ou la résiliation d'une convention avec les visiteurs des Serres royales, y compris la réponse à vos questions sur la visite et la réservation, la demande d'informations pertinentes dans le cadre de la convention, le respect de nos obligations précontractuelles, la conclusion de la convention et la communication relative à nos services.

4.2. Obligations légales :

Respecter les obligations imposées au responsable du traitement dans le cadre des obligations légales et administratives et répondre aux obligations fiscales et comptables.

4.3. Intérêt légitime :

Améliorer la qualité de nos services et de notre site web ;

Garantir la sécurité du site web et de la visite ;

Conserver et utiliser des preuves dans le cadre de la responsabilité, des procédures ou des litiges et en vue de l'archivage des activités de l'entreprise.

4.4. Consentement :

Pour le placement de cookies qui ne sont pas strictement nécessaires, le consentement explicite du visiteur est demandé.

5. À qui pouvons-nous transmettre vos données personnelles ?

5.1 Le personnel du Palais Royal aura accès à vos données personnelles sur la base de la stricte nécessité, aux fins décrites ci-dessus.

5.2 Si nécessaire, nous faisons appel à des prestataires de services externes, appelés « sous-traitants », afin de prendre en charge nos objectifs opérationnels tels que la gestion de ce site web et l'exécution des paiements sur ce site web. Le cas échéant, ces prestataires de services externes effectuent certaines opérations de traitement des données pour notre compte. Nous ne partagerons vos données avec ces prestataires de services externes que dans la mesure où cela est requis par la finalité en question. Les données ne peuvent être utilisées par ces prestataires à d'autres fins. En outre, les prestataires de services sont contractuellement tenus de garantir la confidentialité de vos données par le biais du « contrat de sous-traitance » conclu avec ces parties.

5.3 Vos données ne seront pas transmises en dehors de l'Espace économique européen (EEE).

6. Vos « données personnelles » sont-elles protégées ?

6.1 Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles (sécurité) strictes pour protéger vos données personnelles contre l'accès par des personnes non autorisées, le traitement illégal, l'utilisation abusive, les dommages, la perte et la destruction.

6.2 Ces mesures comprennent notamment :

- des formations pour les membres du personnel concerné, afin de s'as-

surer qu'ils aient conscience des obligations applicables en matière de protection des données lors du traitement des données personnelles ;

- des contrôles administratifs et techniques pour limiter l'accès aux données personnelles à ce qui est nécessaire ;
- des mesures de sécurité techniques, tels que mots de passe, pare-feu, logiciels antivirus et cryptage.

6.3 Bien que nous prenions des mesures de sécurité appropriées dès que nous recevons vos données personnelles, la transmission de données via internet (y compris le courrier électronique), notamment, n'est jamais totalement sûre. Par conséquent, nous ne pouvons jamais garantir pleinement la sécurité des données personnelles qui nous sont transmises.

7. Combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées ?

7.1 Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire aux finalités décrites ci-dessus.

- les coordonnées des visiteurs des Serres royales sont conservées pendant deux semaines après la fermeture des Serres royales ;
- les données de paiement et les données relatives à l'exécution du contrat et de nos services seront conservées (i) aussi longtemps que nécessaire pour l'activité ou le service concerné ; (ii) durant la période de conservation légalement prescrite ; ou (iii) jusqu'au délai de prescription avant lequel une action en justice peut être engagée.

8. Vos données personnelles sont-elles utilisées pour la prise de décisions automatisées ?

8.1 Les décisions automatisées sont des décisions relatives à des personnes fondées uniquement sur le traitement automatisé de données à caractère personnel et qui produisent des effets juridiques qui affectent de manière significative les personnes concernées.

Sur ce site web comme lors des visites des Serres royales, nous n'utilisons pas les données personnelles pour la prise de décisions automatisées.

9. Quels sont vos droits ?

Vous disposez de droits divers à l'égard des données que nous traitons à votre sujet. Si vous souhaitez exercer l'un des droits détaillés ci-après, veuillez nous contacter via les coordonnées mentionnées sous le titre 10 de la présente Déclaration de confidentialité.

9.1. Droit d'accès et de copie

Vous avez le droit de consulter vos données et d'en obtenir une copie. Ce droit couvre également la possibilité de demander des informations supplémentaires sur le traitement de vos données, y compris les catégories de données personnelles traitées et les finalités auxquelles elles sont traitées.

9.2. Droit d'adaptation ou de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier vos données si vous pensez que les données que nous détenons sont incorrectes.

9.3. Droit à l'effacement des données (droit à l'oubli)

Vous avez le droit de demander que nous supprimions vos données sans délai déraisonnable. Toutefois, nous ne serons pas toujours en mesure de répondre à une telle demande, par exemple, si nous avons encore



besoin des données dans le cadre d'un contrat en cours, ou si la conservation de certaines données pendant une certaine période est requise par la loi.

9.4. Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de limiter le traitement de vos données. De cette manière, le traitement est temporairement interrompu jusqu'à la confirmation de l'exactitude des données, par exemple.

9.5. Droit de retirer votre consentement

Si le traitement repose sur votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment en nous contactant.

9.6. Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données si celui-ci repose sur nos intérêts légitimes. Ce droit doit être exercé sur la base de motifs liés à votre situation particulière. Dans ce cas, nous sommes tenus de cesser le traitement, à moins que nous ne démontrions qu'il existe des motifs légitimes et impérieux.

9.7. Droit à la portabilité

Vous avez le droit de recevoir les données que vous nous avez fournies vous-même, sous forme électronique. De cette façon, celles-ci peuvent facilement être transmises à une autre organisation. Vous avez également le droit de nous demander de transférer vos données directement à une autre organisation, si cela est techniquement possible.

9.8. Droit de déposer une plainte auprès de votre autorité de contrôle

Si vous pensez que nous traitons vos données de manière incorrecte, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de votre autorité de contrôle en matière de protection des données. Vous pouvez le faire auprès de l'autorité de contrôle de l'État membre de l'EEE dans lequel vous résidez normalement, avez votre lieu de travail ou dans lequel l'infraction présumée a été commise. Comme nous opérons principalement depuis la Belgique, nous renvoyons ci-dessous aux coordonnées de l'Autorité belge de protection des données.

Autorité belge de protection des données (APD)

Rue de la presse 35

1000 Bruxelles

+32 (0)2 274 48 00

contact@apd-gba.be

[Site web de l'APD - introduire une plainte](#)

Pour de plus amples informations et les coordonnées de l'autorité de contrôle de chaque État membre de l'EEE, nous vous renvoyons vers [cette page du site web du Comité européen de la protection des données](#) avec toutes les coordonnées utiles. D'autre part, vous pouvez toujours vous adresser au tribunal civil compétent pour introduire une demande d'indemnisation.

9.9. Comment pouvez-vous exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer les droits énoncés ci-dessus en nous contactant à l'aide des coordonnées indiquées au point 10 de la présente Déclaration de confidentialité.

Lorsque vous introduisez une demande pour exercer vos droits, si nous

avons un doute sur votre identité, nous vous demanderons de la prouver. Nous vous demanderons dans ce cas de nous transmettre des documents permettant de vous identifier sans doute raisonnable, comme une copie du recto de votre carte d'identité. Nous prenons cette précaution pour éviter que vos données ne tombent dans de mauvaises mains. Il suffit que cette copie fasse apparaître clairement votre nom et votre date de naissance. Il vous est loisible de biffer les autres données.

L'exercice de vos droits est en principe gratuit. Toutefois, si votre demande est manifestement infondée ou excessive, nous pouvons vous facturer des frais raisonnables sur la base des coûts administratifs que nous avons encourus. Nous pouvons également, en l'occurrence, décider de ne pas donner suite à votre demande. Dans ce cas, vous serez informé des raisons de notre décision.

En tout état de cause, nous vous informerons de la suite donnée à votre demande au plus tard dans un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas de demandes complexes ou multiples, ce délai peut être porté à trois mois. Le cas échéant, vous serez informé de la prolongation du délai de réponse.

10. Comment prendre contact avec nous ?

10.1 Si vous avez des questions concernant la présente Déclaration de confidentialité et ce site web en général, vous pouvez nous joindre par e-mail via info@monarchie.be ou nous envoyer une demande écrite à : Palais Royal, Service Médias & Communication, rue Brederode 16, 1000 Bruxelles.

11. Modifications de la présente déclaration de confidentialité

11.1 Nous pouvons modifier cette déclaration de confidentialité de temps à autre. En cas de modifications, la date de révision de cette page sera mise à jour. La nouvelle Déclaration de confidentialité entrera en vigueur à cette date.

Veuillez consulter régulièrement cette page pour connaître les changements et les ajouts.

Dernière mise à jour : 25 mars 2022

