

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Définition :

- « **Editeur** » : personne identifiée dans les Mentions Légales ;
- « **Site** » : désigne l'ensemble des informations et services fournis aux Utilisateurs, accessibles par le biais du portail ;
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne physique accédant au Site et/ou utilisant un ou plusieurs services ;
- « **Adresse IP** » : désigne un nombre automatiquement assigné à l'ordinateur de l'Utilisateur par son fournisseur d'accès à internet lorsqu'il navigue sur internet ;
- « **Cookie** » ou « **Témoin de connexion** » : désigne un petit fichier s'installant automatiquement sur le logiciel de navigation de l'Utilisateur et permettant au Site d'enregistrer des informations de navigation ;
- « **Contenu** » : désigne l'ensemble des données, et plus généralement des informations diffusées par l'éditeur ;
- « **Lien** » ou « **Lien Hypertexte** » : désigne un mécanisme de référence localisé dans un produit par un contenu permettant d'accéder directement à un autre contenu quelle que soit sa localisation au sein du réseau internet.
- « **RGPD** » : Règlement Général sur la Protection des Données ;
- « **Donnée Personnelle** » : Toute information requise directement ou indirectement pour une personne physique ;
- « **Client** » : désigne toute personne disposant d'une référence-client transmise par l'éditeur.
- « **Compte en ligne** » : Désigne le service d'accès personnalisé à « Tout Sur Mon Eau » du client.

Objet :

La politique énoncée ci-après s'applique aux traitements de données personnelles effectués par l'Editeur.

L'Editeur est soucieux de garantir une utilisation intègre et un dispositif de sécurité et de confidentialité adéquat concernant les données susceptibles d'identifier ses Usagers directement ou indirectement (ci-après, les « Données Personnelles »). La présente politique de confidentialité vous informe sur les Données Personnelles recueillies auprès de vous ou via des tiers, sur la manière dont ces Données Personnelles peuvent être utilisées et communiquées, sur la manière dont vous pouvez contrôler l'utilisation et la divulgation de vos Données Personnelles et sur la manière dont vos Données Personnelles sont protégées.

I) Dispositions générales

Les dispositions qui suivent concernent tous les traitements de Données Personnelles effectués par le Responsable du traitement, sauf mention contraire dans les dispositions spécifiques.

1. Identité du Responsable du traitement

Le Responsable du traitement est le Responsable Performance et Digital d' « Aqua Nord » situé dans les locaux de sa filiale « Calédonienne des Eau », Société par Actions Simplifiée au capital de 510.535.000 FCFP, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nouméa sous le numéro B 213 652-002, dont le siège est situé 13, rue Edmond Harbulot – BP 812 - 98845 Nouméa - Nouvelle Calédonie.

2. Cadre juridique – conformité au Règlement général sur la protection des données

Le responsable du traitement déclare qu'il effectue des traitements de données personnelles conformément à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa rédaction résultant de l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de la loi n°2018-497 du 20 juin 2018 relative à la protection des personnes, laquelle prise en vertu du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (désigné « Règlement général sur la protection des données »).

3. Par quels moyens sont collectées vos données ?

Dans le cadre de notre activité nous sommes amenés à collecter vos Données Personnelles directement (celles fournies par vos soins) ou indirectement (celles recueillies à partir d'une source tierce).

En ce sens, l'Editeur collecte et traite les Données Personnelles suivantes :

- les données permettant de vous identifier de manière directe : civilité, prénom(s), nom, date et lieu de naissance, document officiel d'identité en cours de validité ;
- les données d'identification de la personne morale : dénomination sociale, numéro RCS état civil du représentant légal et Kbis de moins de trois mois, Ridet (pour patente) ;
- les données de correspondance : coordonnées téléphoniques et électronique, adresse postale ;
- les données contractuelles : caractéristiques du contrat d'eau (avance sur consommation, les services souscrits, lieu de consommation/livraison du service);
- les données de consommation : index compteur, historique consommation ;
- les données de facturation et de paiement : montant des factures, historique des factures, état des paiements, factures, relances, soldes, mode de paiement, date de prélèvement ;
- les coordonnées bancaires : code RIB, code banque, numéro CB, nom / adresse / coordonnées banque, références de transactions ;
- les données de connexions : adresse IP, navigateur, identifiant, mot de passe ;
- les données marketing des internautes/utilisateurs du site internet et compte en ligne de l'Editeur ;

Vous êtes susceptibles de nous communiquer par différents moyens et notamment :

- lors de vos navigations sur le site internet de l'Editeur,
- en remplissant les divers formulaires,

- lors d'une souscription à un service ou à une newsletter,
- sur votre « Espace Client »,
- lors de vos participations aux jeux,
- lorsque vous publiez des commentaires sur nos pages de réseaux sociaux,
- et de façon générale lorsqu'il établit tout contact avec l'Editeur.

Collecte d'une donnée dites « sensible »

Vous êtes susceptibles de nous communiquer des données relatives à votre santé dans un but précis explicité ci-après.

Données personnelles concernant les mineurs

L'Editeur ne collecte ni ne traite de données personnelles relatives aux enfants de moins de 16 ans sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

Si des données personnelles concernant des enfants sont collectées via le site internet, le compte en ligne, et autres applications de l'Editeur, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale ont la possibilité de s'y opposer en nous contactant via le formulaire de demande d'exercice de vos droits sur les traitements de données personnelles par l'Editeur.

Par ailleurs, comme énoncé ci-dessus, l'enfant mineur au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.

4. Dans quel but sont collectées vos données ?

Les finalités du traitement auquel sont destinées les Données Personnelles sont, sans que cette liste soit exhaustive, les suivantes :

- Donner des informations concernant nos services ;
- Evaluer si nous pouvons vous proposer un service et sous quelles conditions, dans le cadre de l'analyse de votre demande et des Données Personnelles communiquées ;
- Réaliser les opérations nécessaires à la gestion des produits ou services auxquels vous avez souscrit ;
- Gérer et traiter les incidents de paiement, les impayés et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire en découlant et plus globalement tout litige ou contentieux pouvant surgir ;
- Proposer le règlement sécurisé des services et factures ;
- Délivrer et conserver les certificats électroniques liés aux signatures électroniques ;
- Gestion de la relation commerciale : Souscription, modification et résiliation de contrat, gestion du cycle de facturation, prise de contact, formuler une réclamation, souscrire à nos offres et services ;
- Satisfaction de nos obligations de vigilance à l'égard de la clientèle ;
- Établir la preuve des transactions ;
- Mise en œuvre d'un dispositif de prévention en amont des coupures destinée aux Usagers dont l'état de santé nécessite une attention particulière.
- Analyse des consommations pour la maîtrise de l'énergie (compteurs télérelevés) ;
- Réalisation d'études statistiques concernant l'utilisation du site Internet de l'Editeur et du compte en ligne et de leur mesure d'audience.
- Améliorer la navigation sur le site internet de l'Editeur et du compte en ligne;
- Analyser vos Données Personnelles notamment pour personnaliser les produits et services que nous proposons en fonction de votre profil, vous adresser des messages, communications personnalisées ou non, concernant nos produits ou services

- Assurer la sécurité physique, logique et informatique de nos systèmes d'information et de nos réseaux ;
- Prévenir la fraude ;

5. Pour quel usage et pour quelles raisons utilisons-nous vos Données personnelles ?

L'Editeur traite vos Données Personnelles en vue des finalités et sur la base des fondements juridiques, suivants sans que cette liste soit limitative :

- Pour l'exécution des mesures précontractuelles prises à votre demande et/ou exécution du contrat que vous avez souscrit, notamment :
 - o Donner des informations concernant nos services ;
 - o Evaluer si nous pouvons vous proposer un service et sous quelles conditions, dans le cadre de l'analyse de votre demande ;
 - o Réaliser les opérations nécessaires à la gestion des services auxquels vous avez souscrit ;
 - o Délivrer et conserver les certificats électroniques liés aux signatures électroniques ;
 - o Permettre le paiement sécurisé en ligne et établir la preuve des transactions en vue de défendre nos intérêts en justice ;
 - o Gérer et traiter les incidents de paiement, les impayés et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire en découlant et plus globalement tout litige ou contentieux pouvant surgir ;
 - o Plus globalement pour gérer notre relation commerciale : Souscription, modification et résiliation de contrat, gestion du cycle de facturation, prise de contact, formuler une réclamation, souscrire à nos offres et services

Le traitement de vos Données Personnelle revêt un caractère précontractuel et/ou contractuel qui conditionne la conclusion de notre relation contractuelle. Dans ce cas, la fourniture desdites Données Personnelles est communiquée directement par vos soins, et à défaut, l'Editeur ne sera pas en mesure de conclure ou d'exécuter le Contrat et/ou de fournir le(s) service(s) demandé(s).

- Pour la mise en œuvre d'un dispositif de prévenance en amont des coupures destinée aux Usagers dont l'état de santé nécessite une attention particulière Le traitement de cette donnée sensible est fondé sur votre consentement explicite. Vous n'êtes pas tenu de fournir cette donnée. Dans ce cas, l'Editeur ne pourra pas mettre en œuvre le dispositif de prévenance en amont des coupures.
- Pour les besoins de la poursuite de nos intérêts légitimes et dans le respect de vos droits et libertés. L'Editeur traite vos Données Personnelles, dans le cadre la gestion de clients et de prospects.
- Pour récolter et traiter les données de consommation transmises par les compteurs de relève à distance. Ces données nous permettent, notamment :
 - o D'analyser et de vous restituer un suivi de votre consommation sur votre espace client,
 - o De vous faire profiter d'alertes pour une meilleure maîtrise de votre consommation d'eau,

Les Données Personnelles sont collectées directement auprès vous ou indirectement, et nécessite votre consentement express. Le traitement repose donc sur le consentement exprès et préalable de la personne (et est nécessaire aux fins des intérêts légitimes). Vous n'êtes pas tenu de fournir ces Données. Dans ce cas, l'Editeur ne pourra pas mettre en œuvre la finalité suscitée pour laquelle elles sont collectées.

6. Qui est susceptible d'accéder à vos Données Personnelles ?

Vos données personnelles peuvent être communiquées, outre à notre personnel interne dûment habilité à les traiter, à nos prestataires de services ou sous-traitants, dans le cadre de l'accomplissement de nos prestations et services, pour les seuls besoins de la réalisation de la ou des finalités pour lesquelles elles sont recueillies.

Nous demandons par ailleurs à nos prestataires ou sous-traitants de mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir, tout au long de leurs interventions, la sécurité et de la confidentialité de vos traitements de Données Personnelles, qu'ils opèrent pour notre compte, et de nous restituer ou de supprimer, l'ensemble des Données Personnelles qu'ils ont reçus à la fin de leur prestation.

En aucun cas vos Données Personnelles ne seront révélées à aucune autre partie tierce sauf exceptions suivantes :

- Si la communication par l'Editeur de certaines données personnelles est requise par les lois et règlements en vigueur, par une autorité gouvernementale ou judiciaire compétente, pour établir ou conserver une action en justice ou une défense, ou pour empêcher une fraude ou une activité illégale.
- Pour protéger les droits, la propriété ou la sécurité de l'Editeur, de nos fournisseurs, de nos clients ou du public, conformément à ce qui est requis ou autorisé par la loi.

7. Vos Données Personnelles font-elles l'objet d'un transfert ?

Le responsable du traitement n'a pas l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale.

8. Combien de temps sont conservées vos Données Personnelles ?

De manière générale nous veillons à ne pas conserver vos Données Personnelles au-delà du temps nécessaire à l'exécution des finalités pour lesquelles celles-ci ont été collectées. Ces durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mis en œuvre par l'Editeur et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données, des éventuels délais de prescription qui y sont attachés, ainsi que des recommandations de la CNIL concernant certaines catégories de traitements de données et conformément à l'article 6-5° de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données à caractère personnel.

A ce titre :

- Les données seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle à compter de leur collecte et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la date de résiliation du contrat et ce afin de répondre à vos demandes post-résiliation et supprimer automatiquement dans un délai d'un (1) mois en cas d'échec de la période précontractuelle. Certaines de vos Données Personnelles, telles que vos données de

consommation seront conservées trois (3) ans puis supprimées ou anonymisées de façon irréversible à l'issue cette période de conservation.

- D'autres Données Personnelles peuvent être conservées plus de 3 ans afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales.
- En cas de procédure contentieuse, les Données Personnelles ainsi que toute information, documents et pièces contenant des Données Personnelles tendant à établir les faits susceptibles d'être reprochés ou concernant l'identification des mis en cause, des victimes, des témoins peuvent être conservées pour la durée de la procédure, y compris pour une durée supérieure à celles indiquées ci-dessus. A l'issue de cette période, vos Données Personnelles seront supprimées ou irréversiblement anonymisées.

9. Comment exercer vos droits ?

La personne dont les données personnelles sont collectées a le droit :

- **Le droit à l'information** via la présente politique de conformité qui fournit toutes les informations sur l'utilisation des données et des droits des personnes.
- **Le droit d'accès** attribue à toute personne physique justifiant de son identité le droit d'interroger le Responsable du Traitement pour savoir s'il détient des informations sur elle, et le cas échéant d'en obtenir communication tel que prévu à l'article 15 du Règlement général sur la protection des données.
- **Le droit de rectification** permet de demande à ce que ses données soient rectifiées, complétées ou mises à jour, tel que prévu à l'article 16 du Règlement général sur la protection des données
- **Le droit à l'effacement (ou droit à l'oubli)** octroi le droit d'obtenir du Responsable du Traitement l'effacement, de données à caractère personnel la concernant dans certains cas prévus par l'article 17 du Règlement général sur la protection des données.
- **Le droit à la limitation** permet d'obtenir du Responsable du Traitement la limitation du traitement et l'utilisation des données pendant un laps de temps défini dans les conditions prévues par l'article 18 du Règlement général sur la protection des données.
- **Le droit d'opposition** octroi à toute personne la possibilité de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à figurer dans un fichier. Il appartient au Responsable du traitement de prouver qu'il dispose d'un motif légitime et impérieux à traiter ces données, prévalant sur les intérêts et les droits et libertés de la Personne Concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice tel que prévu à l'article 21 du Règlement général sur la protection des données.
- **Le droit à la portabilité** vous offre la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format lisible par une machine. Libre à vous de stocker ailleurs ces données portables ou les transmettre facilement d'un système à un autre, en vue d'une réutilisation à d'autres fins.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en vous adressant au Délégué à la protection des données (dit « DPO ») de l'Editeur:

- Par connexion au Compte en Ligne du présent site
- Ou par courrier à l'adresse auprès du Délégué à la Protection des Données Personnelles en précisant ses nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité

« **A l'attention du Responsable Performance et Digital,**

Calédonienne des Eaux – Aqua Nord
13 rue Edmond Harbulot – PK 6
BP 812
98845 Nouméa Cedex »

L'Editeur s'engage à traiter votre demande un délai de trois (3) mois à réception de la demande.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données Personnelles Calédonienne des Eaux à l'adresse ci-dessus mentionnée ou auprès de la CNIL si le problème persiste.

De plus, nous rappelons que lorsqu'un client communique ses données téléphoniques, il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, il peut consulter le site www.bloctel.gouv.fr

L'ensemble de ce site relève de la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations iconographiques et photographiques. La reproduction de tout ou partie de ce site sur un support électronique quel qu'il soit est formellement interdite sauf autorisation expresse du directeur de la publication.

La Calédonienne des Eaux ne peut encourir aucune responsabilité du fait d'erreurs, d'omissions, ou pour les résultats qui pourraient être obtenus par l'usage de ces informations. Notamment, l'usage de liens hypertextes peut conduire votre consultation de notre site vers d'autres serveurs pour prendre connaissance de l'information recherchée, serveurs sur lesquels La Calédonienne des Eaux n'a aucun contrôle.

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos Données Personnelles à des fins commerciales, dans les conditions prévues par la réglementation, ou retirez votre consentement, à tout moment, par l'un des moyens suivants :

- Cliquer sur le lien de désinscription situé en bas de chaque communication,
- Retirer votre consentement directement dans votre espace client,
- En vous adressant au DPO dans les conditions susmentionnées.

10. Modifications

Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de modifier à tout moment la présente « politique de confidentialité ».

L'Usager est invité à consulter régulièrement la présente Politique afin de prendre connaissance de toute mise à jour ou modification.

Ces modifications entreront en vigueur à compter de la publication du nouveau document. Vous en serez notifié un mois auparavant par tout moyen nous permettant d'être assurés de votre bonne prise en compte desdites modifications (ex., email, notification dans l'Application, etc.). Lorsque cela s'avèrera nécessaire, nous chercherons à obtenir votre consentement.

II) Dispositions spécifiques

Les dispositions qui suivent sont spécifiques à chaque type de traitement de Données Personnelles.

1. Utilisation de Google Analytics

Données personnelles traitées : Nous traitons les données personnelles suivantes : Nous utilisons Google Analytics. Google traite les données mentionnées dans sa politique de confidentialité (<https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=fr> et / <https://policies.google.com/privacy?hl=fr#infocollect>). Ces données comprennent notamment l'adresse IP des appareils utilisés pour consulter le site. L'Editeur a mis en place un paramétrage de Google Analytics visant à supprimer les trois premiers chiffres de l'adresse IP et empêcher toute récolte de données de géolocalisation. Seul le pays et la ville de connexion sont identifiés.

Finalités : Ce traitement est utilisé à des fins d'analyse et d'étude statistique de la navigation sur le site internet et compte en ligne de l'Editeur et de nos services proposés ainsi que de mesurer l'audience en vue d'améliorer leur qualité pour mieux satisfaire le Client et de proposer une expérience utilisateur toujours plus satisfaisante.

Fondement légal : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons, consistant à améliorer et optimiser notre site Internet et compte en ligne au bénéfice des utilisateurs et de nos Usagers. La personne concernée n'est pas tenue de fournir ces données et elle peut s'opposer à tout moment à leur traitement. Pour empêcher la collecte de données relatives à son utilisation et le traitement de ces données par Google, la personne concernée doit suivre les indications de Google : <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

Durée de conservation : Ces données seront conservées pendant une durée de six (6) mois à compter du jour de la visite sur le site Internet et compte en ligne de l'Editeur.

2. Enquêtes de satisfaction, Sondages et Jeux

Données personnelles traitées : Nous traitons les données suivantes :

- Votre comportement sur notre site web et compte client qui est tracé à l'aide de cookies (voir « politique des cookies ») ;
- Vos avis et résultats des enquêtes de satisfaction ;
- L'ouverture et le clic dans les courriels que nous vous adressons, qu'ils soient liés à la gestion de votre contrat, informationnels ou à portée commerciale ;
- Les informations relatives à nos communications avec vous (par e-mail, notre site internet, le compte en ligne client, notre centre d'appel).

Moyens de collecte : Nous recueillons les données liées aux différentes interactions que nous pouvons avoir avec vous sur notre site Internet, compte en ligne et plateaux d'appels.

Finalités : Ce traitement est utilisé à des fins d'analyses statistiques et d'amélioration de la qualité de nos services consistant notamment dans l'optimisation du contenu des pages du site et l'optimisation de la navigation.

Fondement légal : Le traitement repose sur le consentement exprès et préalable de la personne et est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons. L'Editeur peut recourir aux services de partenaires afin d'optimiser son Site et le Compte en ligne. Ces partenaires ont un accès limité aux données des Utilisateurs. Cet accès ne leur permet que d'effectuer des tâches au nom de l'Editeur envers qui ils sont tenus de ne pas divulguer ces

données ni de les utiliser à d'autres fins que celles autorisées par l'Editeur. Des enquêtes et sondages peuvent être réalisés par l'Editeur ou ses partenaires.

Dans le cadre de la gestion du programme de fidélisation, l'Editeur peut recourir à des partenaires pour récompenser l'Usager lorsque celui-ci participe aux jeux et/ou évènements de l'Editeur. Si la remise de ces récompenses et cadeaux nécessite la communication des coordonnées de l'Usager, il peut lui être demandé de fournir ses Données personnelles. Il revient à l'Usager de décider s'il veut ou non fournir ces informations pour participer aux jeux et aux évènements et bénéficier de cette récompense.

3. Gestion de la relation avec nos contacts et prospects

Données personnelles traitées : Nous collectons les données personnelles suivantes : dénomination sociale ou nom, coordonnées électroniques,

Finalités : Le traitement de Données Personnelles est destiné à la gestion des Utilisateurs de notre site Internet et compte client. En particulier, ce traitement lui permet de prendre contact avec l'Editeur et d'obtenir des informations sur nos services.

Fondement légal : Ce traitement de données personnelles est fondé sur le consentement de la personne concernée. La personne concernée n'est pas tenue de fournir ces données. Si la personne concernée ne fournit pas les données ou retire son consentement au traitement de données, avant toute réponse de notre part, elle ne pourra pas recevoir de réponse.

4. Gestion de la relation clientèle

Données personnelles traitées : Nous traitons les données personnelles suivantes :

- Les données permettant de vous identifier de manière directe : civilité, prénom(s), nom, date et lieu de naissance, document officiel d'identité en cours de validité, dénomination sociale, numéro RCS, état civil du représentant légal, Kbis de moins de trois mois (pour personne morale), Ridet (pour patente)
- Données de correspondance : coordonnées téléphoniques et électronique, adresse postale,
- les données de connexions : adresse IP, navigateur, identifiant, mot de passe,
- Les données techniques et commerciales : caractéristiques du contrat d'eau : avance sur consommation, les services souscrits, lieu de consommation/livraison du/des service(s),
- Les données de consommation et de votre compteur : index compteur, consommation, volume minimum permanent, retour d'eau, compteur bloqué, problème fixation, etc.
- les données de facturation et de paiement : montant des factures, historique des factures, état des paiements, factures, relances, soldes, mode de paiement, date de prélèvement

Finalités : Nous sommes amenés à collecter les Données Personnelles que vous nous communiquez dans le cadre de nos formulaires de souscription ou encore celles que vous renseignez sur votre « Espace Client » ou auprès de notre service client. Ces Données Personnelles sont utilisées pour l'exécution de votre contrat de fourniture d'eau, la gestion d'impayés et contentieux éventuels, l'accès à nos services et, d'une manière plus générale, la gestion de votre relation client avec nous.

Fondement légal : Ce traitement est nécessaire pour l'exécution du contrat nous liant à vous et/ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande, à l'exception de la

gestion des impayés et du contentieux, qui, elle, résulte de notre intérêt légitime à recouvrer nos créances et défendre nos intérêts en justice.

Durée de conservation : les données seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle à compter de leur collecte et pendant une durée de trois (3) ans à compter de la date de résiliation du contrat et ce afin de répondre à vos demandes post-résiliation et supprimer automatiquement dans un délai de un (1) mois en cas d'échec de la période précontractuelle. Certaines de vos Données Personnelles, telles que vos données de consommation seront conservées trois (3) ans puis supprimées ou les anonymiser de façon irréversible à l'issue cette période de conservation.

D'autres Données Personnelles peuvent être conservées plus de 3 ans afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales.

En cas de procédure contentieuse, les Données Personnelles ainsi que toute information, documents et pièces contenant des Données Personnelles tendant à établir les faits susceptibles d'être reprochés ou concernant l'identification des mis en cause, des victimes, des témoins peuvent être conservées pour la durée de la procédure, y compris pour une durée supérieure à celles indiquées ci-dessus. A l'issue de cette période, vos Données Personnelles seront supprimées ou irréversiblement anonymisées.

5. Information relative à la consommation d'eau

Données personnelles traitées : Nous traitons les Données Personnelles suivantes : données de consommation transmises par les compteurs de relève à distance.

Finalités : Ces données nous permettent de vous restituer un suivi de votre consommation, index ou volume minimum permanent, bilan hebdomadaire sur votre espace client, de vous faire profiter d'alertes en vue d'une meilleure maîtrise de votre consommation.

Fondement légal : Le traitement repose sur le consentement exprès et préalable de la personne (et est nécessaire aux fins des intérêts légitimes) via le Règlement de service de l'eau ou de la souscription au service payant de relève à distance.

Durée de conservation : Nous veillons à ne pas conserver vos données de consommation issues des compteurs communicants (courbes de charge, index quotidiens) au-delà du temps nécessaire au regard des finalités pour lesquelles celles-ci ont été collectées. Ainsi, nous nous engageons à ne pas les conserver plus de 3 ans à compter de la date de leur collecte et à les supprimer ou les anonymiser de façon irréversible à l'issue cette période de conservation.

6. Démarches commerciales et marketing

Données personnelles traitées : Nous traitons les données suivantes : civilité, nom, prénom(s), données de correspondances (coordonnées téléphoniques, adresse électronique, adresse postale), informations sur les messages ouverts et les liens suivis (y compris la date et l'heure de la consultation).

Moyens de collecte : Sous réserve de l'obtention de votre consentement exprès et préalable, nous pouvons utiliser des données vous concernant provenant de sources et de plates-formes tierces (réseaux sociaux, bases de données, entreprises de marketing en ligne et de publicité comportementale)

Finalités : Le traitement des données collectées est destiné à améliorer notre communication et à vous adresser des contenus pertinents à des moments opportuns concernant la vie de l'entreprise et les newsletters afin de vous adresser des messages publicitaires en ligne ou des communications à caractère promotionnel (ex., communications commerciales, jeux

concours, loteries et toutes autres opérations promotionnelles à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard), que vous soyez prospect ou Usager.

Fondement légal : Le traitement repose sur le consentement exprès et préalable de la personne et est nécessaire aux fins des intérêts légitimes que nous poursuivons, consistant à améliorer notre communication et à éviter d'adresser des communications inopportunes. La personne concernée n'est pas tenue de fournir ces données et elle peut s'opposer à tout moment à leur traitement. Si la personne concernée ne fournit pas les données ou retire son consentement au traitement de données, elle ne pourra pas recevoir des communications adaptées. Un lien de désinscription est inclus dans chaque communication (newsletter et email marketing) que nous envoyons. La personne concernée peut facilement se désinscrire de ces communications en suivant les liens de désinscription figurant dans chaque emails.

Veillez noter que lorsque nous effectuons des opérations relatives à la prospection nous sommes parfois amenés à enrichir nos bases de données avec celles de partenaires tiers. Ces opérations sont réalisées dans le respect de la réglementation applicable et notamment nous veillons à ce que nos partenaires aient obtenus les autorisations et consentements nécessaires.

Durée de conservation : Nous conservons les Données Personnelles pendant 3 ans à compter de la date de collecte de votre consentement. Au terme de ce délai, nous pourrions reprendre contact avec vous pour savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des communications commerciales. A défaut vos Données Personnelles seront supprimées ou irréversiblement anonymisées.

7. Règlement des services et facture en ligne

Données personnelles traitées : Nous traitons les données suivantes : coordonnées téléphoniques, adresse électronique, adresse postale, service(s) demandé(s), lieu de fourniture du(des) service(s), modalités de paiement, et les coordonnées bancaires : code RIB, code banque, numéro CB, nom / adresse / coordonnées banque, références de transactions.

Finalités : Le traitement est destiné au paiement sécurisé des services sur notre site Internet et/ou compte en ligne et à la gestion de la relation contractuelle avec nos clients.

Fondement Légal : Dès lors que le paiement en ligne est demandé par vos soins, ce traitement est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles et contractuelles, et à l'exécution du(des) service(s) choisi(s). La personne concernée est tenue de fournir les données. Si la personne concernée ne fournit pas les données, elle ne pourra pas effectuer de paiement sur notre site internet.

8. A propos des cookies

Lors de la consultation de notre site, des cookies sont déposés sur votre terminal de connexion (ordinateur, tablette, smartphone) afin de mesurer la fréquentation du site et améliorer votre expérience utilisateur.

Qu'est-ce qu'un « cookie » ?

Un "cookie" est une suite d'informations, généralement de petite taille et identifié par un nom, qui peut être transmis à votre navigateur par un site web sur lequel vous vous connectez. Ils sont gérés par votre navigateur et permettent de conserver des données utilisateur pendant une certaine durée. Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser votre identifiant client auprès d'un site marchand, le contenu courant de votre panier d'achat, un

identifiant permettant de tracer votre navigation pour des finalités statistiques ou publicitaires, etc.

Liste de nos cookies

COOKIE	TYPE	DURÉE	DESCRIPTION
_ga	Analytics	2 ans	Ce cookie est installé par Google Analytics. Le cookie est utilisé pour calculer le nombre de visiteurs et les données de campagnes sur l'usage du site pour les rapports analytiques. Le cookie enregistre les informations anonymes et leur assigne un numéro généré au hasard à chaque visiteur unique.
_gat_gtag_UA_145144900_1	Analytics	1min	Google utilise ce cookie pour distinguer les visiteurs.
_gid	Analytics	1 jour	Ce cookie est installé par Google Analytics. Le cookie est utilisé pour récolter les informations visiteurs sur l'utilisation du site et pour aider à la création de rapports analytiques. Les données collectées telles que le nombre de visiteurs, la source de leur visite, et les pages visitées sont anonymes.

Moyens d'opposition au dépôt des cookies via votre navigateur :

Vous pouvez choisir la suppression de l'ensemble des cookies déposés sur votre terminal à tout moment. Veuillez noter que la suppression des cookies peut dégrader votre expérience utilisateur sur notre site. Nous vous conseillons d'utiliser la page de Gestion des cookies si vous souhaitez désactiver les cookies non indispensables au fonctionnement du site.

Voici le détail des paramètres à effectuer pour bloquer le dépôt de cookies depuis votre navigateur

- Firefox
- Chrome
- Explorer
- Safari
- Opera

Mise en ligne & date de mise en application : 30/03/2021