

1. Introduction

1.1. Quelle est la définition et la nature des données à caractère personnel ?

Dans le cadre de l'utilisation du site internet vattenfall.fr (le « Site ») ou de son application mobile, Vattenfall peut être amené à vous demander de communiquer des données à caractère personnel vous concernant (« vous » désignant l'ensemble des Utilisateurs du Site).

Le terme « données à caractère personnel » désigne toutes les données qui permettent d'identifier un individu directement ou indirectement, par agrégation de plusieurs données, ce qui correspond notamment à vos nom, prénom(s), pseudonyme, photographie, adresse de courrier électronique, numéro(s) de téléphone, date de naissance, données relatives à vos points de livraison ou à votre consommation, ainsi qu'à tout autre renseignement que vous choisirez de communiquer à votre sujet, tel que précisé plus en détails à l'article 2 ci-dessous.

1.2. Qui est le Responsable de la collecte et du traitement des données ?

Vattenfall Energies S.A, société de droit français, immatriculée au RCS de Mulhouse sous le n° 42155082 au capital de 10 000 000 euros, dont le siège social est situé Parc des Collines II, 6 Avenue de Bruxelles - 68350 Didenheim.

En qualité de responsable du traitement, Vattenfall attache une importance particulière à la protection et au respect de votre privée.

1.3. Quel est le but de cette Politique de Confidentialité ?

La présente Politique de Confidentialité a pour objet de vous informer sur les moyens mis en œuvre pour collecter et traiter vos données à caractère personnel, que vous êtes amené à nous fournir au travers de l'utilisation de notre site internet www.vattenfall.fr (le Site), de l'espace client ou notre application mobile, dans le respect le plus strict de vos droits.

Nous vous invitons à lire attentivement le présent document pour mieux appréhender nos pratiques relatives aux traitements de vos données personnelles.

2. Les données que nous collectons

Nous sommes susceptibles de collecter et de traiter les données suivantes :

2.1. Les données que vous nous transmettez directement, et notamment :

- Les données nécessaires à la souscription à une ou plusieurs de nos offres notamment vos nom et prénom, adresse e-mail et postale, date de naissance, numéro de téléphone, éventuellement les données de consommation, les coordonnées bancaires. Ces informations sont obligatoires. A défaut, vous ne serez pas en mesure de souscrire à nos offres.
- L'historique de vos visites sur notre Site et des contenus auxquels vous avez accédé.
- Les données que nous sollicitons lorsque vous nous signalez un problème relatif à notre site ou à nos services, comme par exemple, l'objet de votre demande.

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros
E-mail vattenfall@vattenfall.fr
Tél. 0800 400 150
SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

- Les données liées à votre localisation lorsque vous avez accepté que nous collectons et traitons ces données (uniquement au travers de l'application mobile).

2.2. Les données que nous recueillons automatiquement :

2.2.1. Nous enregistrons des données d'utilisation lorsque vous accédez à notre Site et à nos services (ou les utilisez d'une quelconque manière).

2.2.2. Lors de chacune de vos visites, nous sommes susceptibles de recueillir conformément à la législation applicable et avec votre accord, le cas échéant, des informations relatives aux appareils sur lesquels vous utilisez nos services ou aux réseaux depuis lesquels vous accédez à nos services, tels que notamment vos adresses IP, données de connexion, types et versions de navigateurs internet utilisés, types et versions des plug-ins de votre navigateur, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant votre parcours de navigation sur notre Site, notamment votre parcours sur les différentes pages URL de notre Site, le contenu auquel vous accédez ou que vous consultez. Parmi les technologies utilisées pour recueillir ces informations, nous avons notamment recours aux cookies détaillés plus précisément au point 8 ci-dessous.

2.3. Durée de conservation de vos données

2.3.1. En ce qui concerne les données relatives à la gestion de notre relation commerciale avec vous et nos prospects :

- vos données à caractère personnel ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de notre relation commerciale avec vous ;
- toutefois, les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, devant être conservées au titre du respect d'une obligation légale, le seront pendant la durée prévue par la loi en vigueur ;
- concernant d'éventuelles opérations de prospection, vos données pourront être conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au terme de ce délai de trois (3) ans, nous pourrions reprendre contact avec vous pour savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales ;
- de même, les données à caractère personnel relatives à un prospect, non client, pourront être conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

2.3.2. En ce qui concerne la gestion des listes d'opposition de prospection commerciale, les informations permettant de prendre en compte votre droit d'opposition sont conservées au minimum trois (3) ans à compter de l'exercice du droit d'opposition.

2.3.3. En ce qui concerne les statistiques de mesure d'audience, les informations stockées dans le terminal des utilisateurs ou tout autre élément utilisé pour identifier les utilisateurs et permettant leur traçabilité ou fréquentation ne seront pas conservées au-delà de treize (13) mois.

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros

E-mail vattenfall@vattenfall.fr

Tél. 0800 400 150

SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

2.3.4. En ce qui concerne les données relatives à vos cartes bancaires :

Les transactions financières relatives au paiement des services et/ou options via le Site, sont confiées à un prestataire de services de paiement qui en assure le bon déroulement et la sécurité. Le Prestataire recueille et conserve, le temps de votre abonnement à nos services et/ou options et, à tout le moins, jusqu'au moment où vous réalisez votre dernière transaction, en notre nom et pour notre compte, vos données à caractère personnel relatives à vos numéros de cartes bancaires. Nous n'avons de notre côté pas accès à ces données. En ayant coché la case expressément prévue à cet effet sur le Site, vous nous donnez votre consentement exprès pour cette conservation.

- Les données relatives au cryptogramme visuel ou CVV2, inscrit sur votre carte bancaire, ne sont pas stockées.
- Sur justificatif de votre identité et si les conditions d'exercice de ces droits sont remplies, vous pouvez exercer vos droits d'accès, droit de rectification, droit d'effacement, droit à la limitation des traitements, droit d'opposition, droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et votre droit de définir le sort de vos données en nous adressant un courrier à l'adresse suivante : Vattenfall Energies S.A. - Parc des Collines II - 6, Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM.
- En tout état de cause, vos données de transaction pourront être conservées pendant treize (13) mois suivant la date de débit, à des fins probatoires en cas d'éventuelle contestation de la transaction conformément à l'article L.133-24 du Code monétaire et financier. Ce délai pourra être étendu à quinze (15) mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation des cartes de paiement à débit différé.

2.3.5. En ce qui concerne les autres données financières (par exemple les paiements, remboursements, etc.), elles sont conservées pour la durée requise par les lois applicables en matière fiscale et comptable.

3. Pour quelles finalités utilisons-nous les données que nous recueillons ?

Nous mettons en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de nous permettre d'assurer la gestion, la facturation et le suivi de l'activité de la Plateforme. Ces données sont nécessaires à la bonne exécution de nos services.

Nous pouvons également utiliser ces données pour vous adresser des emails d'information et/ou de prospection. Le traitement est alors fondé sur notre intérêt légitime à vous informer et développer notre activité.

3.1. Nous collectons et traitons vos données à caractère personnel afin de répondre à une ou plusieurs finalités suivantes :

- Gérer votre accès à certains services accessibles sur le Site et leur utilisation, notamment l'espace client ;
- Constituer un fichier de prospects et de clients - Adresser des newsletters, sollicitations et messages promotionnels. Dans le cas où vous ne le souhaiteriez pas,

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros

E-mail vattenfall@vattenfall.fr

Tél. 0800 400 150

SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

nous vous donnons la faculté d'exprimer votre refus à ce sujet lors de la collecte de vos données, conformément aux dispositions légales applicables. Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos données pour vous adresser des messages publicitaires susceptibles de vous intéresser sur les plateformes de réseaux sociaux ou sites de tiers. Si vous souhaitez davantage d'informations à ce sujet, nous vous invitons à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation de ces plateformes ;

- Élaborer des statistiques commerciales et de fréquentation ;
- Organiser des jeux concours, loteries et toutes opérations promotionnelles à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de Régulation des Jeux en ligne ;
- Gérer la gestion des avis des personnes ;
- Gérer les impayés et les contentieux éventuels quant à l'utilisation de nos services ;
- Respecter nos obligations légales et réglementaires ;
- Percevoir vos paiements ou vous transmettre les remboursements en collaboration avec notre Prestataire de Paiement ;
- Vous permettre de personnaliser votre profil sur votre espace client ;
- Vous informer des modifications apportées au Site, à l'espace client ou à nos services ;
- Gérer notre Site et effectuer des opérations techniques internes dans le cadre de résolution de problèmes, analyse de données, de tests, recherches, analyses, études et sondages ;
- Améliorer et optimiser notre Site, notamment pour nous assurer de ce que l'affichage de nos contenus est adapté à votre appareil ;
- Nous aider à la préservation d'un environnement sécurisé sur notre Site.

3.2. Nous vous informons, lors de la collecte de vos données personnelles, si certaines données doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont facultatives. Nous vous indiquons également quelles sont les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse.

4. Qui sont les destinataires des données que nous recueillons et pourquoi leur transmettons nous ces données ?

4.1. Dans le cadre de l'utilisation de nos services, certaines de vos informations peuvent être transmises aux distributeurs d'énergie comme Enedis ou GRdF.

4.2. Nous sommes également susceptibles de partager des données à caractère personnel avec d'autres entités du groupe Vattenfall.

4.3. Certains organismes sont habilités par la loi à accéder à vos données à caractère personnel :

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros

E-mail vattenfall@vattenfall.fr

Tél. 0800 400 150

SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

- les organismes chargés du contrôle de notre activité (le commissaire aux comptes notamment) ;
- les organismes publics tels que les auxiliaires de justice, les officiers ministériels.

4.4. Nous travaillons également en étroite collaboration avec des entreprises tierces qui peuvent avoir accès à vos données à caractère personnel, et notamment avec les sous-traitants auxquels nous recourons notamment en matière de prestations techniques, services de paiement, vérification d'identité, ou encore les fournisseurs de solutions analytiques et les entreprises de recouvrement et organismes de crédit.

Nous ne partageons vos données avec les tiers mentionnés ci-dessus que dans les cas suivants :

- Lorsque nous faisons appel à un prestataire de services dans le cadre de l'exécution de tout contrat conclu entre vous et nous ou afin de fournir ou améliorer nos services (par exemple dans le cadre des paiements effectués via notre Site ou l'espace client);
- Lorsque nous faisons appel à des fournisseurs de moteurs de recherche et de solutions analytiques pour améliorer et optimiser notre Site ;
- Lorsque nous avons l'obligation légale de le faire ou si nous pensons de bonne foi que cela est nécessaire pour (i) répondre à toute réclamation à l'encontre de Vattenfall (ii) se conformer à toute demande judiciaire, (iii) en cas d'urgence mettant en jeu la santé publique ou l'intégrité physique d'une personne, (iv) dans le cadre d'enquêtes et d'investigations, ou (v) afin de garantir les droits, les biens et la sécurité de Vattenfall, de ses clients et plus généralement tout tiers ;

4.5. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous décidez de nous laisser accéder à certaines de vos informations, notamment à vos données à caractère personnel, par l'intermédiaire de services de connexion mis à disposition par un tiers (par exemple, Facebook Connect), sa politique de confidentialité vous est également opposable. Nous n'avons aucun contrôle sur la collecte ou le traitement de vos données mis en œuvre par un tiers sur sa propre plateforme.

4.6. Enfin, il est rappelé aux utilisateurs de notre Site et de l'espace client dont les données sont collectées sur le fondement de notre intérêt légitime, comme mentionné à l'article 3, qu'ils peuvent à tout moment s'opposer au traitement des données les concernant, qui nécessite en tout état de cause leur consentement.

5. E-mails et SMS que nous vous envoyons

5.1. Conformément à la législation applicable et avec votre consentement lorsqu'il est requis, nous pourrions utiliser les données que vous nous fournissez sur le Site à des fins de prospection commerciale, comme pour vous adresser nos newsletters, afficher des publicités ciblées sur les plateformes de médias sociaux ou sites tiers, ou toute autre communication susceptible de vous intéresser.

5.2. En ce qui concerne nos notifications par emails, vous pouvez à tout moment mettre fin à ces notifications en décochant la case correspondante dans votre espace client, ou en cliquant sur le lien de désinscription fourni dans chacune de nos

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros

E-mail vattenfall@vattenfall.fr

Tél. 0800 400 150

SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

communications, ou en nous contactant selon les modalités décrites au point 12 ci-dessous.

6. Vos données sont-elles transférées, comment et où ?

6.1. Nous conservons vos données à caractère personnel dans l'Union Européenne.

6.2. Dans le cas où vos données seraient susceptibles d'être transférées dans un ou plusieurs autres pays dont la législation sur la protection des données personnelles serait moins protectrice de vos droits que celle applicable à votre situation, nous prendrions toutes les mesures nécessaires pour assurer un traitement conforme à la réglementation applicable, et pour que ce transfert soit encadré par des clauses contractuelles types, comme celles proposées par la CNIL ou la Commission Européenne, permettant de garantir un niveau similaire de protection de vos droits.

7. Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

7.1. Vous disposez de différents droits relatifs à vos données à caractère personnel :

7.1.1. Vous pouvez vous opposer à tout type de traitements définis dans ce présent document pour des motifs légitimes, soit au moment de la collecte de vos données, soit en nous contactant ultérieurement (droit d'opposition).

7.1.2. Vous pouvez demander à ce que le traitement de vos données à caractère personnel soit limité, seulement dans les cas prévus par la loi (droit à la limitation du traitement) :

- Pendant la durée de vérification que nous mettons en œuvre, lorsque vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel ;
- Lorsque le traitement de ces données est illicite, et que vous souhaitez limiter ce traitement plutôt que supprimer vos données ;
- Lorsque nous n'avons plus besoin de vos données personnelles, mais que vous souhaitez leur conservation pour exercer vos droits,
- Pendant la période de vérification des motifs légitimes, lorsque vous vous êtes opposé au traitement de vos données personnelles.

7.1.3. Vous pouvez demander à ce que nous vous communiquions l'ensemble des données à caractère personnel que nous disposons à votre sujet (droit d'accès). Vous pourrez alors en profiter pour vérifier leur exactitude et les faire rectifier (droit à la rectification) ou les effacer (droit à l'effacement) le cas échéant.

7.1.4. Vous pouvez récupérer vos données à caractère personnel que vous nous avez fournies dans un format ouvert et lisible par machine afin de les stocker pour votre usage personnel ou de les communiquer à un autre responsable du traitement (droit à la portabilité).

7.1.5. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente ou d'obtenir réparation auprès des tribunaux compétents si vous considérez que nous n'avons pas respecté vos droits.

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros

E-mail vattenfall@vattenfall.fr

Tél. 0800 400 150

SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

7.2. Avant de répondre à votre demande, nous sommes susceptibles de (i) vérifier votre identité et (ii) vous demander de nous fournir davantage d'informations.

7.3. Nous nous efforcerons de donner suite à votre demande dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les délais fixés par la loi. Si vous souhaitez exercer ce droit, contactez-nous selon les modalités indiquées au point 12 ci-dessous.

8. Cookies

8.1. Les cookies sont des fichiers textes, souvent cryptés, stockés dans votre navigateur. Ils sont créés lorsque le navigateur d'un utilisateur charge un site internet donné : le site envoie des informations au navigateur, qui crée alors un fichier texte. Chaque fois que l'utilisateur revient sur le même site, le navigateur récupère ce fichier et l'envoie au serveur du site internet.

8.2. Deux types de cookies n'ayant pas les mêmes finalités peuvent être distingués, les cookies techniques et les cookies publicitaires :

- Les cookies techniques sont utilisés tout au long de votre navigation, afin de la faciliter et d'exécuter certaines fonctions. Un cookie technique peut par exemple être utilisé pour mémoriser les réponses renseignées dans un formulaire ou encore les préférences de l'utilisateur s'agissant de la langue ou de la présentation d'un site internet, lorsque de telles options sont disponibles.

- Les cookies publicitaires peuvent être créés non seulement par le site internet sur lequel l'utilisateur navigue, mais également par d'autres sites internet diffusant des publicités, annonces, widgets ou autres éléments sur la page affichée. Ces cookies peuvent notamment être utilisés pour effectuer de la publicité ciblée, c'est-à-dire de la publicité déterminée en fonction de la navigation de l'utilisateur.

8.3. Nous utilisons des cookies techniques. Ceux-ci sont stockés dans votre navigateur pour une période d'au maximum treize (13) mois. Nous n'utilisons pas de cookies publicitaires. Toutefois, si nous devions en utiliser à l'avenir, nous vous en informerions au préalable et vous auriez la possibilité le cas échéant de désactiver ces cookies.

8.4. Nous utilisons notamment Google Analytics qui est un outil statistique d'analyse d'audience qui génère un cookie permettant de mesurer le nombre de visites sur le Site, le nombre de pages vues et l'activité des visiteurs. Votre adresse IP est également collectée pour déterminer le pays depuis lequel vous vous connectez. La durée de conservation de ce cookie est de 13 mois.

8.5. Nous vous rappelons à toutes fins utiles qu'il vous est possible de vous opposer au dépôt de cookies en configurant votre navigateur. Pour la gestion des cookies, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies (veuillez noter que l'opposition au dépôt de cookies sur votre navigateur pourrait toutefois empêcher le bon fonctionnement du Site ou de l'espace client).

Vattenfall Energies S.A.

Parc des Collines II - 6 Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM - S.A. au capital de 10 000 000 €uros

E-mail vattenfall@vattenfall.fr

Tél. 0800 400 150

SIRET 421 550 823 00023 - Code NAF 3514 Z - N° intracommun.FR 43 421 550 823

9. Confidentialité de votre identifiant et de votre mot de passe

Vous êtes responsable de la confidentialité de votre identifiant et de votre mot de passe pour accéder à votre espace client. Nous ne conservons pas votre mot de passe.

Vous vous engagez à conserver ce mot de passe secret et à ne le communiquer à personne. En cas de vol, de perte, de détournement ou d'utilisation non autorisée de vos identifiants de connexion ou si vous remarquez que votre compte a été utilisé à votre insu, connectez-vous à votre espace client et réenregistrez un nouveau mot de passe.

10. Mesures de sécurité

Nous vous informons prendre toutes précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données à caractère personnel et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

11. Modification de notre Politique de Confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment la présente Politique de Confidentialité, en totalité ou en partie. Ces modifications entreront en vigueur à compter de la publication de la nouvelle politique de confidentialité. Nous vous en informerons au préalable par tout moyen utile. En tout état de cause, votre utilisation du Site et/ou de l'espace client suite à l'entrée en vigueur de ces modifications vaudra reconnaissance et acceptation de la nouvelle politique de confidentialité.

12. Contacts

Si vous avez la moindre question relative à la présente Politique de Confidentialité ou à vos données personnelles, veuillez nous contacter en nous adressant un courrier à l'adresse suivante : Vattenfall Energies S.A. - Parc des Collines II - 6, Avenue de Bruxelles - 68350 DIDENHEIM