

## Politique de confidentialité

Quelle est l'utilité de notre Politique de confidentialité ?

**Ekwateur SA et Ekwateur Pro SAS, qui gèrent le site Ekwateur.fr, accordent une grande importance à la protection et la confidentialité de vos données personnelles qui représentent, pour nous, un gage de sérieux et de confiance.**

A ce titre, notre Politique de confidentialité des données personnelles témoigne précisément de notre **volonté de faire respecter, au sein de Ekwateur SA et Ekwateur Pro SAS, les règles applicables en matière de protection des données personnelles** et, plus particulièrement, celles du Règlement général sur la protection des Données ("RGPD").

A travers cette Politique de confidentialité, Ekwateur, agissant en qualité de responsable de traitement, vous informe sur la façon dont sont traitées vos données et les moyens mis en œuvre pour protéger les informations que vous nous confiez dans le cadre des **services** que nous vous fournissons.

A qui s'adresse notre Politique de confidentialité ?

Notre Politique de confidentialité s'adresse à **vous**, quel que soit votre lieu de domiciliation, dès lors que vous soyez **client, candidat à un poste au sein de Ekwateur**, ou encore **visiteur** du site internet <https://ekwateur.fr/>

Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et sur quel fondement ?

Nous traitons vos données personnelles essentiellement pour les raisons suivantes :

- **Naviguer sur notre site internet, bénéficiaire de nos services de fourniture d'énergies renouvelables** et pour que nous puissions **répondre à vos demandes** (ex : demandes d'information, réclamations effectuées par le biais de notre formulaire de contact en ligne) sur la base de nos conditions générales d'utilisation et de notre intérêt légitime à vous fournir le meilleur service possible.
- **Gérer les éventuels impayés**, sur la base de notre intérêt légitime à obtenir une contrepartie à la fourniture de notre service et sur la base de nos conditions générales.
- **Participer à nos jeux concours en ligne** sur la base de nos conditions générales des jeux concours et de notre intérêt légitime à proposer aux clients et aux prospects des jeux concours.
- **Prendre rendez-vous** avec nos équipes sur la base de notre intérêt légitime à vous offrir un moyen de prendre facilement rendez-vous avec nous.

- **Bénéficier de notre blog et de notre FAQ** sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Souscrire à nos services** sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Recenser et afficher les avis clients** sur la base de notre intérêt légitime à promouvoir nos services.
- **Pour échanger avec nos services via notre chatbot**, sur la base de notre intérêt légitime à échanger facilement avec vous.
- Rester informé de nos **dernières offres et événements** par sms et email sur la base de notre intérêt légitime à fidéliser notre clientèle et sur la base de votre consentement, dans le cas où vous ne seriez pas encore clients de nos services.
- **Pour bénéficier de notre service client** sur la base de notre intérêt légitime à répondre au mieux à vos réclamations et demandes et sur la base de nos conditions générales de vente.
- **Pour répondre à nos enquêtes de satisfaction** sur la base de notre intérêt légitime à prendre en compte vos retours pour améliorer notre service.
- **Pour participer à nos campagnes de publicité en ligne** sur la base de notre intérêt légitime à promouvoir nos services et atteindre de nouveaux clients.
- **Recevoir notre newsletter** qui vous informe sur toutes les actualités concernant nos services sur la base de votre consentement.
- **Publier des offres d'emplois et réceptionner les candidatures** sur la base de l'exécution de nos conditions générales d'utilisation et de notre intérêt légitime à recruter des candidats au sein de Ekwater.
- **Permettre le téléchargement de documents** sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Nous suivre et commenter nos publications sur les réseaux sociaux** sur la base de notre intérêt légitime à bénéficier d'une page dédiée sur les réseaux sociaux.
- **Enregistrer les conversations que nous avons avec vous dans une démarche d'amélioration de notre service client**, sur la base de notre intérêt légitime à améliorer la qualité de notre service et former notre personnel.
- **Effectuer des demandes de devis** sur la base de nos conditions générales d'utilisation.
- **Effectuer des achats sur la boutique en ligne** sur la base de nos conditions générales de ventes.
- **Pour garantir et renforcer la sécurité et la qualité de nos services** au quotidien (ex : statistiques, sécurité des données, etc.) sur la base des obligations légales pesant sur nous, de nos conditions générales d'utilisation et de notre intérêt légitime à assurer le bon fonctionnement de nos services.

**Comment avons-nous obtenu vos données personnelles ?**

Vos données sont collectées **directement auprès de vous** dès lors que vous êtes client de nos services ou « simple » visiteur de notre site <https://ekwateur.fr/> et nous nous engageons à ne traiter vos données que pour les **raisons décrites précédemment**.

En revanche, dès lors que vous publiez volontairement du contenu sur les pages que nous éditons sur les réseaux sociaux, vous reconnaissez être **entièrement responsable** de toute information personnelle que vous pourriez transmettre, quelle que soit la nature et l'origine de l'information fournie.

## Quelles données personnelles traitons-nous et pour combien de temps ?

Nous avons résumé ci-après les **catégories de données personnelles** ainsi que leurs **durées respectives de conservation** :

- **Données d'identification personnelles** (ex : nom, prénom, adresse email etc.) conservées pendant toute la durée de la fourniture du service à laquelle s'ajoutent les délais de prescriptions légaux qui sont généralement de 5 ans.
- **Données d'ordre économique et financier** (ex : RIB, mandat, etc.) conservées pendant la durée nécessaire à la transaction et à la gestion de la facturation et des paiements à laquelle s'ajoutent les délais de prescription légaux qui sont généralement de 5 ans à 10 ans.
- **Données collectées dans le cadre de la souscription à des produits d'assurance**
- **Enregistrement des appels téléphoniques** sur la base de votre consentement préalable.
- **Données liées au logement : (maison, appartement, résidence principale ou secondaire...)** sont conservées pendant toute la durée de la fourniture du Service .
- **Données de consommation : (PDL, PCE, relevé d'index, consommation annuelle de référence, puissance souscrite ...)** sont conservées pendant toute la durée de la fourniture du Service.
- **Numéro de téléphone dans le cadre de nos campagnes de prospection commerciale par SMS** conservé pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact que nous avons eu avec vous.
- **Adresse email**, conservée pendant une durée maximum de 3 ans à compter du dernier contact que nous avons eu avec vous **dans le cadre de nos campagnes de prospection par email**, et conservée jusqu'à la fin de votre abonnement à la newsletter **pour recevoir notre newsletter**.
- **Données indiquées dans le CV et la lettre de motivation** conservées pendant la durée du processus de recrutement puis pendant 2 ans à compter de votre candidature.
- **Données de connexion** (ex : logs, adresse IP, etc.) conservées pendant une durée de 1 an.

A l'expiration des durées de conservation applicables, la suppression de vos données personnelles est **irréversible** et nous ne pourrons plus vous les communiquer passé ce délai. Tout au plus, nous pouvons uniquement conserver des données anonymes à des fins de **statistiques**.

Veillez également noter qu'en cas de **contentieux**, nous avons pour obligation de conserver **l'intégralité** des données personnelles vous concernant durant toute la durée de traitement du dossier même après l'expiration de leurs durées de conservation décrites précédemment.

## De quels droits disposez-vous pour contrôler l'usage de vos données personnelles ?

La réglementation applicable en matière de protection des données vous octroie **des droits spécifiques** que vous pouvez exercer, **à tout moment et gratuitement**, afin de contrôler l'usage que nous faisons de vos données.

- Droit d'**accès** et de **copie** de vos données personnelles dès lors que cette demande n'est pas en contradiction avec le secret des affaires, la confidentialité, ou encore le secret des correspondances.
- Droit de **rectification** de données personnelles qui seraient erronées, obsolètes ou incomplètes.
- Droit de vous **opposer** aux traitements de vos données personnelles mis en œuvre à des fins de prospection commerciale.
- Droit de demander **l'effacement** ("droit à l'oubli") de vos données personnelles qui ne seraient pas essentielles au bon fonctionnement de nos services.
- Droit à la **limitation** de vos données personnelles qui permet de photographier l'utilisation de vos données en cas de contestation sur la légitimité d'un traitement.
- Droit à la **portabilité** de vos données qui vous permet de récupérer une partie de vos données personnelles afin de les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre.
- Droit de donner des **directives** sur le sort de vos données en cas de décès soit par votre intermédiaire, soit par l'intermédiaire d'un tiers de confiance ou d'un ayant-droit.

Pour qu'une demande soit **prise en compte**, il est impératif qu'elle soit effectuée directement par **vous** à l'adresse [dpo@ekwateur.fr](mailto:dpo@ekwateur.fr). Toute demande qui n'est pas effectuée de cette manière **ne peut pas être traitée**.

Les demandes ne peuvent pas émaner d'une autre personne que vous. Nous pouvons donc vous demander la communication d'une **preuve d'identité** en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Nous répondrons à votre demande dans le délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de 2 mois supplémentaires si la demande est complexe ou si Ekwateur reçoit un grand nombre de demandes. Dans ce cas, la personne concernée sera informée de la prolongation et des raisons dans le premier mois. La réponse doit être claire, concise et transparente. Les informations seront fournies gratuitement, sauf en cas de demandes manifestement infondées ou excessives.

Veillez noter que nous pouvons toujours **refuser** de répondre à toute demande **excessive ou infondée** notamment au regard de son caractère **répétitif**.

## **Qui peut avoir accès à vos données personnelles ?**

Vos données personnelles sont traitées par **nos équipes** et par **nos prestataires techniques dans l'unique but de faire fonctionner notre service**.

Nous nous engageons à assurer la protection de vos données personnelles et à les partager uniquement avec des prestataires, des partenaires commerciaux ou des organismes privés et publics lorsque cela est nécessaire à la fourniture de nos services. Ces échanges s'effectuent toujours dans le strict respect des réglementations en vigueur. Nous garantissons par ailleurs que vos données personnelles ne sont jamais vendues.

## **Vos données personnelles peuvent-elles être transférées en dehors de l'Union européenne ?**

Les données personnelles traitées par nos services Ekwateur sont exclusivement hébergées sur des serveurs situés au sein de l'Union européenne.

Par ailleurs, nous faisons notre maximum pour n'utiliser que des outils techniques et des prestataires dont les serveurs et les activités sont situés au sein de l'Union européenne. Si toutefois cela n'était pas le cas, nous veillons scrupuleusement à ce qu'ils mettent en œuvre les **garanties appropriées requises pour assurer la confidentialité et la protection de vos données personnelles**.

## **Comment protégeons-nous vos données personnelles ?**

Nous mettons en œuvre tous les **moyens techniques** et **organisationnels requis** pour garantir la **sécurité** de vos données personnelles au quotidien et, en particulier, pour lutter contre tout risque de destruction, perte, altération, ou divulgation (ex : protocole https)

## **Utilisons-nous des cookies lorsque vous naviguez sur notre site internet ?**

Nous vous informons que nous utilisons des cookies lorsque vous naviguez sur notre site internet. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre Politique cookies.

## **Qui pouvez-vous contacter pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles ?**

Pour garantir au mieux la protection et l'intégrité de vos données, nous avons officiellement nommé un **Délégué à la protection des données ("DPO")** auprès notre autorité de contrôle.

Vous pouvez à tout moment et gratuitement contacter notre DPO à l'adresse [dpo@ekwateur.fr](mailto:dpo@ekwateur.fr) afin d'obtenir plus d'informations ou de détails sur la manière dont nous traitons vos données.

## **Comment pouvez-vous contacter la CNIL ?**

Vous pouvez à tout moment contacter la « **Commission nationale de l'informatique et des libertés** » ou « **CNIL** » aux coordonnées suivantes : Service des plaintes de la CNIL, 3 place de Fontenoy – TSA 80751, 75334 Paris Cedex 07 ou par téléphone au 01.53.73.22.22.

## **La Politique de confidentialité peut-elle être modifiée ?**

Nous sommes susceptibles de modifier notre Politique de confidentialité à **tout moment** pour l'adapter aux nouvelles **exigences légales** ainsi qu'aux **nouveaux traitements** que nous pourrions mettre en œuvre dans le futur.