

Nos engagements pour la protection de vos données personnelles

Version du 4 mars 2020

Nous, Eni Gas & Power France S.A. (ci-après « Nous ») entendons vous garantir une expérience positive de nos services, ce qui fait du respect de vos données personnelles une priorité.

Notre politique de confidentialité précise ainsi pourquoi et comment nous traitons vos données personnelles dans le cadre du Programme « Eco Pro » (ci-après « le Programme »), au regard du règlement UE 679/2016, règlement général sur la protection des données.

1. Responsable du traitement de vos données personnelles

Le responsable du traitement de vos données personnelles traitées dans le cadre de nos offres et services est Eni Gas & Power France, Société Anonyme au capital de 29.937.600 €, ayant son siège social au 24 Rue Jacques Ibert 92300 Levallois-Perret, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°451 225 692.

Pour répondre à vos questions concernant le traitement de vos données personnelles, nous avons désigné un Délégué à la protection des données, qui peut être contacté à partir de l'adresse e-mail suivante privacy@fr.eni.com.

La présente politique peut être amenée à évoluer, notamment pour vous informer d'évolution du cadre législatif et réglementaire, de nos nouveaux services et de notre recours à de nouvelles technologies.

Nous vous invitons à consulter cette page régulièrement pour prendre connaissance des modifications éventuelles.

2. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

2.1 Vos « Données personnelles »

Vos données personnelles sont des informations qui permettent de vous identifier, directement (ex : vos données nominatives déclarées lors de votre inscription) ou indirectement (ex : votre adresse email).

Nous pouvons utiliser différentes catégories de données personnelles vous concernant dans le cadre de nos services :

- Vos données de contact (ex : vos nom, prénom, numéro de téléphone)
- Votre éligibilité à des formations
- Vos données relatives au Programme (ex : historique d'inscription, questionnaires de satisfaction).

- Des données contextuelles (ex : parcours de navigation sur nos services en ligne, sous réserve de votre accord préalable)

2.2 Nos activités de traitement de données personnelles

Nous traitons vos données sur différents fondements juridiques et pour l'une des finalités suivantes :

a. Exécuter des prestations convenues contractuellement

Nous pouvons utiliser vos données personnelles si le traitement de vos informations est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande relative au Programme.

A ce titre, nous traitons les données personnelles que vous nous confiez pour :

- la gestion de votre inscription et le suivi de votre formation ;
- l'activation et l'utilisation d'un espace personnel sur notre site internet permettant d'accéder à des modalités distancielles de nos formations et des outils digitaux interactifs (module e-learning, exercices, quiz amont/aval)
- la gestion de la relation utilisateur, au sens large ;
- la communication d'offres ou de services analogues ;

b. Répondre à nos obligations légales et réglementaires

Nous pouvons traiter vos données personnelles, sans votre consentement, pour répondre à une obligation légale ou réglementaire et/ou donner suite aux demandes d'autorités publiques administratives ou judiciaires (ex : notifier la Commission Informatique et Libertés et vous informer d'un incident de sécurité susceptible d'impacter vos données personnelles).

c. Poursuivre un « intérêt légitime »

A moins que ne prévalent vos intérêts ou vos libertés et droits fondamentaux, nous pouvons considérer que nos « intérêts légitimes » peuvent justifier le traitement de données personnelles sans votre consentement préalable, par exemple :

- Pour faire fonctionner, améliorer, maintenir nos activités, produits et services, pour améliorer votre expérience utilisateur, pour nous permettre de détecter des problèmes techniques ou lorsque vous remplissez un formulaire pour obtenir un devis ou demander à être mis en relation avec un conseiller ;
- Dans le cadre d'actions de prévention, de détection et de luttes contre la cybercriminalité ciblant vos données personnelles ;
- Pour la gestion de nos obligations vis-à-vis des instances du ministère de la Transition écologique et solidaire dans le cadre des certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la période 2019-2021 ;
- Lors de prospection commerciale par voie électronique dès lors que les services et offres que nous vous envoyons sont analogues à ceux dont vous bénéficiez déjà ;
- Lors de sollicitation par voie électronique concernant des communications légales et contractuelles ;

- Dans une démarche qualité à des fins de contrôle de la qualité de nos services ou de la qualité des services de nos sous-traitants ;
- Pour la réalisation de statistiques et de reportings d'activités, visant à la stabilité, la performance et l'amélioration de la qualité de nos services, de ceux de nos sous-traitants ;
- Dans le cadre d'actions de prévention, de détection et de lutte contre la cybercriminalité ciblant vos données personnelles ;
- Pour la mise en œuvre de politiques internes au groupe Eni liées à la protection des données personnelles des prospects et clients des filiales du groupe Eni ;
- Pour le constat, l'exercice ou la défense en justice de nos droits, à travers toute information, documents et pièces tendant à établir les faits susceptibles de nous être reprochés ou concernant l'identification des mis en cause, des victimes, d'auxiliaires de justice voire de témoins ;

d. Répondre à vos demandes ou préférences

Nous demandons votre consentement pour le traitement de vos données personnelles pour une ou plusieurs finalités spécifiques notamment dans les cas suivants à des fins de prospection électronique et de fidélisation :

- Pour analyser et/ou personnaliser votre parcours de navigation sur nos applications web ou mobile ;

3. Qui sont destinataires de vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont susceptibles d'être communiquées à certaines sociétés du groupe Eni ainsi qu'en application de nos engagements contractuelles à nos distributeurs, nos sous-traitants, pour la poursuite des activités de traitements de données personnelles exposées au point 2.

Vos données personnelles peuvent également être accessibles par des administrations publiques, pour le respect des obligations prévues par la loi, les règlements ou la réglementation communautaire ou internationale en vigueur, des obligations de sécurité nationale et sur requête formelle supposant la divulgation de vos données personnelles.

Nous conservons vos données personnelles sur des bases de données sécurisées, en veillant à recourir à des mesures destinées à prévenir toute intrusion malveillante, perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

En cas de violation de données personnelles, au cas où cette violation engendrerait un risque élevé pour votre vie privée, nous vous aviserons dans les plus brefs délais et vous communiquerons des informations sur l'incident en cause et des recommandations.

4. Comment transférons-nous vos données personnelles hors de l'Union européennes ?

Dans le cadre des finalités indiquées au point 3, vos données personnelles peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne.

Chaque fois que vos données à caractère personnel font l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne, nous adoptons des mesures contractuelles pour garantir un niveau adéquat de protection de vos données à caractère personnel, y compris, entre autres, à travers des clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne.

5. Comment excluons-nous de traiter vos données personnelles pour une durée illimitée ?

Vos données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités précitées et le respect d'obligations légales ou réglementaires en vigueur nous incombant :

- 13 mois pour les cookies à compter de leur dépôt sur votre ordinateur, smartphone ou terminal,
- Le temps de la location d'un fichier de prospects, permettant à nos sous-traitants de vous démarcher par téléphone ou par courrier électronique,
- 5 ans à 10 ans à compter de la fin du contrat, en base d'archive pour répondre à des obligations d'ordre fiscal et comptable, ou dans le cadre de contentieux,
- 1 à 5 ans à compter du traitement de votre demande d'exercice d'un droit protégé par la réglementation en matière de protection de données personnelles,
- En cas de contestation, toute la durée du contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.

6. Vos droits sur vos données personnelles en toute transparence

6.1 Vos droits sur vos données

Vous pouvez, à titre personnel, exercer vos droits à l'adresse privacy@fr.eni.com ou à l'attention du Service Données personnelles ou RGPD 24 rue Jacques Ibert, 92 300 Levallois Perret:

- *Droit d'accès*
- *Droit de rectification*
- *Droit d'opposition à la réception d'offres commerciales*

Vous pouvez à tout moment demander, par ailleurs, à ne plus recevoir de sollicitations commerciales :

- en **cliquant sur le lien de désinscription de chaque email prévu à cet effet**
- en **répondant STOP suivant les instructions communiquées dans le SMS en cause**
- en **vous inscrivant sur la site Bloctel anti-démarchage téléphonique**

<https://conso.bloctel.fr/>

- *Droit à l'effacement des données personnelles non nécessaires à l'un de vos services, ou pour lesquelles vous avez exercé votre droit d'opposition*

Nous vous informons ne pouvoir immédiatement satisfaire votre demande si elle concerne un traitement nécessaire à l'exécution de nos obligations contractuelles envers vous, par exemple en cas de défaut de paiement à terme échu.

- *Droit à la portabilité*
- *Droit à la limitation dont l'exactitude est contestée*
- *Droit de donner des directives post-mortem concernant vos données personnelles*

6.2 A votre support pour faciliter l'exercice de vos droits

Vous pouvez à tout moment et sans frais faire valoir vos droits sur données personnelles.

D'une manière générale, votre demande devra comporter votre nom, prénom, numéro de client et numéro de contrat si applicables, et votre numéro de téléphone concernant des demandes relatives à des démarchages commerciaux réalisés indépendamment du Programme et pour éviter tout risque d'homonymie.

Une demande de copie d'une pièce d'identité (passeport, carte d'identité en cours de validité) pourra vous être demandée dans le cadre de l'instruction de votre demande pour pouvoir établir votre identité, conformément à notre politique de sécurité des données.

Si vous estimez que votre demande n'est pas satisfaite, vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale Informatique et Libertés en France).

Vous avez également la possibilité d'accéder, modifier et télécharger certaines de vos données personnelles à tout moment en vous connectant directement à votre espace client.

Dans un souci de sécurité et de protection de la confidentialité de vos données personnelles, nous vous encourageons à faire preuve de prudence pour empêcher tout accès non autorisé ou intrusion malveillante à vos données personnelles.

Pour chacun de vos comptes en ligne, nous vous recommandons de choisir un mot de passe :

- « unique » : pour chacun de vos comptes, pour éviter les « piratages » en cascade
- « complexe » : contenant plusieurs types de caractères (minuscule, majuscule, chiffre, caractère spécial)
- « qui ne dit rien sur vous » : personne ne doit deviner votre mot de passe à partir de votre identité, vos préférences ou vos habitudes

Pour savoir comment identifier et réagir face à une communication frauduleuse, nous vous recommandons d'écrire à l'adresse mail dédiée suivante abuse@fr.eni.com.

Eni Gas & Power France