
POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Notice d'information générale de Hoffmann Frères Energie et Bois s.à r.l. 25 rue G.-D. Charlotte, L - 7520 Mersch, RCS B247356, (Electris), est une société active dans la distribution d'énergie, et dans la vente d'énergie.

1. Données collectées auprès des clients Electris

1.1 Responsable du traitement, prise de contact

Le responsable du traitement (Data Protection Officer) est Electris, représentée par ses gérants actuellement en fonction.

Pour toute question relative aux données personnel toute personne est invitée à contacter Electris par email rgdp@electris.lu ou par téléphone +352 32 00 72 - 40.

1.2 Données collectées

Electris collecte les données nécessaires à l'exécution de ses engagements contractuels envers ses clients.

Sont collectées les données suivantes :

- (a) Le prénom et le nom, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone, la date de naissance du client, les données relatives à la composition du ménage.
- (b) le cas échéant les informations sur l'entreprise, y compris le nom, l'adresse physique, la taille, les données financières, les données issues de listes d'opt-in, de campagnes, d'enquêtes ou d'informations accessibles au public, le statut du client comme consommateur résidentiel ou professionnel, ainsi que l'activité professionnelle, les données d'identification émises par les services publics (par exemple numéros de carte d'identité et de passeport, numéro fiscal).
- (c) Les données d'identification électronique (adresse électronique, adresse IP, signature électronique, données de connexion à distance).
- (d) Les coordonnées financières du client (par exemple, numéro de compte IBAN), les informations relatives aux moyens de paiement (carte de crédit, prélèvement, ...), aux montants qui sont dus et aux paiements que sont adressés à Electris.
- (e) Les numéros permettant d'identifier les compteurs d'énergie, la situation physique des compteurs d'énergie, les caractéristiques techniques de ceux-ci.
- (f) Les données de consommation d'énergies : index relevés automatiquement ou manuellement, sur une base périodique, type d'énergie.
- (g) La situation géographique de chaque point de charge d'énergie utilisé, les données de consommation, la date et heure de début de tout chargement, la date et heure de la fin de tout chargement, les caractéristiques techniques (ampérage, voltage) de tout chargement.
- (h) Les données relatives à la consommation en énergie au point de fourniture indiqué dans le contrat de livraison d'énergie, respectivement le contrat de raccordement au réseau d'énergie. Ces données comportent l'historique de la consommation, le profil de la consommation, tel que les variations saisonnières et journalières de la consommation, la consommation historique au cours des années pertinentes précédant l'année en cours. La consommation réelle est relevée au compteur de façon périodique (par exemple, une fois par an), et à la fin et au début du contrat.

Dans certains cas, notamment dans le cas d'un compteur dit « intelligent », la consommation réelle, et notamment le profil de celle-ci sont relevés de façon continue.

- (i) Le cas échéant, l'identité et l'adresse du fournisseur d'électricité.
- (j) Les données relatives à la configuration des raccordements, tel que la situation physique du compteur, la puissance du raccordement, et la description de l'interface entre le réseau d'énergie et le câblage / la tuyauterie du client. Il s'agit de type et de la marque du compteur, de son numéro de série, de sa date d'installation, de lieu exact de son installation dans le domicile du client.

2. Collecte / origine des données

2.1 En général

En général les données sont générées par Electris, ou fournies par le Client lui-même, ainsi que par les fournisseurs et gestionnaires des réseaux dans lesquels le Client utilise des services de Charge (si le client a souscrit auxdits services de charge). Elles peuvent être enrichies par les bases de données rendues accessibles par les autorités officielles (par exemple, le registre de commerce et des sociétés), ou par des bases de données rendues publiquement accessibles par des tiers. Dans certains cas, Electris obtient des données personnelles d'autres fournisseurs électriques, qui agissent sur mandat du client.

Il peut également arriver, dans les limites du strict nécessaire que Electris collecte des informations relatives à des personnes non clientes. Cela peut être le cas lorsque des coordonnées sont fournies par le client lui-même, comme par exemple, un membre de la famille du client ; un héritier ou ayant-droit du client, un mandataire du client, un propriétaire, un débiteur (en cas de faillite par exemple), un actionnaire, un représentant d'une personne morale.

2.2

Les données sont collectées par différents canaux :

- (a) Lors de l'entrée en affaires, par des échanges téléphoniques et par email / courrier avec les représentants commerciaux de Electris.
- (b) Sur Internet, à partir de l'espace client dédié, (par exemple l'espace de suivi de la consommation d'énergie).
- (c) Par la remise de formulaires de souscription et de demandes en ligne.
- (d) Par des applications mobiles mises en place par Electris.
- (e) Par des e-mails et courriers qui sont retournés par le client suite aux enquêtes (par exemple enquêtes de satisfaction) proposés par Electris.
- (f) Par la navigation sur les sites internet d'Electris, par des cookies, des balises Web et d'autres technologies similaires.

2.3

Les données sont également collectées auprès de tiers, notamment auprès des gestionnaires de réseaux chargés d'exercer les activités de transport et de distribution d'énergie.

Electris collecte les données de consommation aux bornes électriques auprès des opérateurs de ces bornes.

2.4

Si le client y a consenti, Electris peut collecter les données personnelles auprès des cotitulaires de contrats souscrits par le client, de tiers ayant mandat pour souscrire un contrat ou un service au nom du client et pour le compte du client.

Si le client y a consenti, Electris peut aussi collecter des données personnelles auprès de ses partenaires privés et commerciaux.

3. Finalités du traitement

3.1

Electris collecte ces informations afin de gérer sa comptabilité, exécuter ses engagements contractuels, gérer le réseau d'électricité, et apprécier les risques inhérents à son activité.

A titre principal, il s'agit de fournir, respectivement de transporter et distribuer de l'énergie, ainsi que le chargement d'électricité à des bornes de charge, mais il peut également s'agir d'engagement accessoires, tels que la mise en place des mesures d'identification et de sécurité dans le but de prévenir les abus et la fraude, la définition du risque de contre-partie (risque de crédit), la surveillance de la qualité des prestations (enregistrement des appels téléphoniques, discussions, courriers électroniques), fournir des informations au client, répondre à ses demandes, conserver des preuves des opérations en transactions.

3.2

Les données sont également collectées pour communiquer au client, en fonction des préférences du client, des informations relatives à ses contrats et à la gestion de ceux-ci, ou des informations relatives aux dernières actualités de Electris (newsletters, informations sur les nouvelles offres, etc.), pour surveiller la qualité des services fournis par Electris, traiter les demandes et réclamations.

3.3

Les données sont également collectées en vue d'assurer le recouvrement des créances, encaisser les sommes dues, assurer le suivi du paiement.

Les données financières sont également collectées afin de permettre d'offrir au client des moyens de paiements confortables (par exemple des domiciliations bancaires « SEPA »)

3.4

Il peut arriver que Electris collecte des données en rapport avec des personnes dans le but de rentrer en relation d'affaires, pour faire de la prospection commerciale, dans le respect de la réglementation applicable.

Electris collecte les données également pour maintenir une bonne connaissance des clients, recueillir la satisfaction et les attentes des clients, pour définir des nouveaux biens et services.

3.5

Electris collecte ces informations également, pour se conformer à ses obligations légales, par exemple, répondre aux requêtes officielles d'autorités publiques, administratives ou judiciaires dans la mesure où celles-ci y sont autorisées par loi.

4. Transfert des données

4.1 Secret des affaires

Le secret des affaires s'oppose à ce que Electris communique toute donnée ou information du Client, à des tiers sauf exceptions prévues par la loi.

4.2 Vente, commercialisation de données

Electris ne vend pas, ni ne commercialise à des tiers des données d'identification personnelles de ses clients. Electris ne vend pas de données d'identification financières à des tiers.

4.3 Transfert à des tiers

Les données collectées sont destinées aux services internes de Electris et à ses sous-traitants (prestataires informatiques, prestataires de recouvrement, prestataires de relation client), et à des gestionnaires de réseaux de distribution d'énergies, lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Electris communique les données nécessaires aux gestionnaires de réseaux et aux opérateurs de bornes de charge, et aux fournisseurs électriques dans le but de la gestion des raccordements, de la gestion du réseau de distribution et de la gestion des installations de comptage.

4.4

Electris peut être amenée à communiquer les données à des autorités de surveillance, financières, fiscales, judiciaires, administratives ou agences d'État, telles que notamment l'autorité de tutelle du secteur de l'électricité, à savoir l'Institut luxembourgeois de régulation, et à d'autres opérateurs du secteur de l'énergie.

Cette communication peut comporter les données d'identification du client, les données financières, les données de consommation d'énergie du client.

4.5 Transfert vers un pays tiers

Les données sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par Electris soit par ses prestataires (sous-traitants).

Electris ne transfère pas de données vers des pays tiers.

5. Durée de conservation des données

5.1 Données relatives au réseau d'électricité

Les données relatives à la mission de gestionnaire de réseau de distribution sont gardées sans limite de temps.

5.2 Données traitées dans le cadre d'un contrat de fourniture d'énergie

Electris conserve les données personnelles pour la durée nécessaire au respect des engagements réglementations applicables, ou pour une durée définie au regard de ses contraintes opérationnelles, une gestion efficace de la relation client, ainsi que pour répondre aux demandes en justice ou aux requêtes d'autorités et de régulateurs.

Electris peut conserver les données pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle, respectivement 10 ans à partir de la clôture de l'exercice auquel les informations se rapportent afin de respecter ses obligations de conserver les documents comptables et pièces justificatives inscrites au code de commerce.

6. Droits des personnes concernées

Le Client bénéficie en vertu de la loi de protection des données d'un droit d'accès, de modification et d'opposition au traitement de ses données personnelles, d'un droit d'effacement et d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Ces droits ne peuvent être exercés que dans les limites de toute obligation contractuelle ou légale. Le client peut également déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance luxembourgeoise, à savoir la Commission nationale pour la protection des données.

7. Modification de la politique de protection des données

Electris peut être amenée à modifier sa politique de protection des données, en fonction de l'évolution des technologies de l'information et également des technologies relatives à la production, la transmission et le stockage de l'énergie.

La dernière version de la politique de protection des données est mise à disposition sur le site www.electris.lu