

Politique de protection des données à caractère personnel

Date de prise d'effet : 05/11/2024

1. INTRODUCTION

EDF solutions solaires, dont le siège social se situe 150 allée des Noisetiers – 69760 LIMONEST, France (ci-après « Entreprise » ou « Nous »), agissant en qualité de Responsable de Traitement indépendant, vous prie de bien vouloir prendre connaissance des modalités de traitement (c'est-à-dire de collecte, d'utilisation et de partage) de vos données à caractère personnel, à travers le présent site Internet (ci-après « Site ») et l'utilisation des services associés (ci-après « Services »), conformément aux lois et règlements applicables en matière de protection de données à caractère personnel, notamment : (i) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et la Loi n° 2018-493 du 20 Juin 2018 relative à la protection des données personnelles ; (ii) le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données, ci-après « RGPD »), qui est entré en application le 25 mai 2018 ; et (iii) tout autre acte normatif, décret, réglementation ou disposition qui serait édictée par une autorité de protection des données à caractère personnel nationale ou européenne compétente et applicable aux traitements réalisés par EDF solutions solaires – ci-après dénommés collectivement « Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ».

EDF solutions solaires est également amené à agir en qualité de Responsable Conjoint de traitement avec :

- Meta Platforms Ireland Limited dans le cadre de certaines campagnes de prospection commerciale lancées depuis sa plateforme Facebook.com. L'accord de responsabilité conjointe conclu entre les parties est disponible sur le lien suivant : https://www.facebook.com/legal/controller_addendum.
- Gladly dans le cadre du programme de parrainage « Mon Soleil & Moi » et « Pompe à chaleur ». L'accord de responsabilité conjointe conclu entre les parties est disponible [ici](#).

Les Services peuvent consister notamment en l'élaboration d'une estimation d'économies réalisées, la fourniture d'une assistance téléphonique à la qualification de vos besoins ou l'évaluation de vos besoins en matière d'électricité photovoltaïque, dans le cadre de l'installation de systèmes solaires photovoltaïques, d'une pompe à chaleur ou d'un chauffe-eau thermodynamique. Les Services peuvent également consister en l'envoi de guides ou d'informations relatives à l'installation de systèmes solaires photovoltaïques, d'une pompe à chaleur ou d'un chauffe-eau thermodynamique. Enfin, les Services peuvent recouvrir le programme de parrainage « Mon Soleil et Moi » et « Pompe à chaleur » proposé par EDF solutions solaires.

2. CHAMP D'APPLICATION DE CETTE POLITIQUE

L'Entreprise est le responsable de traitement des données à caractère personnel (à savoir, toute information liée à une personne identifiée ou identifiable, appelée « Personne concernée ») vous concernant, traitées à travers le Site et pour l'utilisation des Services, dans les conditions exposées dans la présente Politique de protection de données à caractère personnel (« Politique Données Personnelles »).

Cette Politique Données Personnelles, ainsi que la Politique sur les Cookies, disponible [ici](#) concernent l'ensemble des utilisateurs, y compris ceux qui utilisent le Site et les Services sans être inscrits ou abonnés à un service spécifique (ci-après collectivement « Utilisateurs »).

3. QUELS TYPES DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTONS-NOUS ?

L'Entreprise collecte (1) les données que vous avez volontairement partagées avec l'Entreprise et (2) les données de navigation liées à l'accès et à l'utilisation du Site et des Services. En particulier, l'Entreprise collecte les informations suivantes :

- Données que vous partagez volontairement avec l'Entreprise : l'Entreprise peut collecter vos données à caractère personnel (par exemple prénom, nom, civilité, courriel, adresse, code postal, ville, département, numéro de téléphone, etc.) lorsque vous soumettez une demande via le formulaire en ligne sur le Site ou lorsque vous utilisez nos Services.
- Concernant le service d'assistance téléphonique dans le cadre de votre projet solaire proposé via le Site, l'Entreprise peut être amenée à collecter notamment les informations relatives à votre statut de propriétaire, la surface de votre toiture et de votre domicile, l'image aérienne de votre domicile, la matière qui la compose, le montant mensuel de votre facture d'électricité, le mode de chauffage de votre habitat, le type de chauffage pour l'eau, le nombre de personne qui composent votre foyer, la date à laquelle vous avez commencé à habiter votre résidence, si vous êtes propriétaire d'une résidence secondaire et dans un tel cas si cette résidence est utilisée au moins 6 mois, les équipements électriques de votre maison (véhicule électrique, piscine, jacuzzi, climatisation, ballon d'eau chaude électrique, borne électrique, puissance de la borne de recharge) et à quelle échéance vous souhaitez réaliser votre projet. Dès lors que vous avez conclu un contrat avec EDF solutions solaires et sous réserve de votre consentement préalable, l'Entreprise peut être amenée à réaliser des captations audiovisuelles (photos, vidéos, enregistrements sonores) vous concernant ou concernant votre habitation. Ainsi, des photos, vidéos, enregistrement de votre voix peuvent être collectés par l'Entreprise dans le strict respect des finalités décrites ci-dessous (Article 4).
- Concernant le programme de parrainage, EDF solutions solaires et Glady sont amenés à traiter les données personnelles suivantes : données techniques liées aux connexions au compte du bénéficiaire du programme de parrainage (adresse IP, type de terminal et navigateur utilisés, logs de connexion, etc.), données sur l'identité du bénéficiaire du programme de parrainage (nom et prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse postale, etc.), données fournies par les bénéficiaires du programme de parrainage lors de la création et de l'édition de leur compte, numéro unique de carte multi-enseignes des bénéficiaires du programme de Parrainage, dans le cas où ils en font la demande, données liées aux consommations des bénéficiaires du programme de parrainage (volumétrie, motif de l'attribution de subventions, lieu ou site d'achat, date et heure de l'achat, etc.).
- Données de navigation : lorsque vous accédez et utilisez le Site ou les Services, l'Entreprise peut collecter des informations concernant ces visites. Par exemple, afin d'établir votre connexion au Site ou aux Services, nos serveurs reçoivent et enregistrent des renseignements au sujet de votre ordinateur, appareil, et navigateur, ce qui peut notamment inclure l'adresse IP, le type de navigateur, et d'autres informations portant sur les logiciels ou matériel informatique. Si vous accédez au Site ou aux Services à partir d'un téléphone portable ou d'un autre appareil, l'Entreprise peut collecter l'identifiant unique de l'appareil, les données de

géolocalisation, et autres données d'identification concernant cet appareil. Les informations peuvent aussi être collectées via des cookies et autres technologies de traçage (telles que des cookies de navigation, de retargeting, mesures d'audience, balises web, et technologies Adobe Flash, etc.). Ces technologies peuvent aussi être utilisées pour collecter et conserver des informations concernant l'utilisation que vous faites du Site ou des Services, telles que les pages que vous avez visitées, le contenu en ligne que vous avez consulté, les recherches internet que vous avez effectuées et les publicités que vous avez vues. Pour plus de renseignements veuillez-vous rendre sur notre politique sur les Cookies consultable [ici](#).

Par ailleurs EDF solutions solaires peut être amenée à collecter des données personnelles vous concernant (année de construction, la nature du toit, la surface du toit, du bâtiment, le nombre d'étage, la hauteur de la maison et des étages, la présence d'un jardin, de panneaux photovoltaïques, d'une piscine) de manière indirecte, notamment à partir de données disponibles publiquement et via l'aide de nos sous-traitants (Base de donnée nationale des bâtiments (BDNB), Hexagon (aerial image), Google (Street View images)). Services Tiers : Les Services peuvent être associés à des sites Internet édités par des entreprises tierces non affiliées au Groupe, et peuvent notamment comporter des publicités, offrir du contenu en ligne, et proposer des fonctionnalités, des jeux, des newsletters, des concours ou loteries, ou des applications développées par des entreprises tierces. L'Entreprise décline toute responsabilité concernant les pratiques de protection de Données à Caractère Personnel mises en place par ces entreprises tierces. Une fois que vous quittez les Services / ou le Site ou cliquez sur une publicité, il vous appartient de vérifier la politique de protection des données à caractère personnel applicable pour cet autre service.

4. POUR QUELLES FINALITÉS COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous traitons les données pour :

- a) Vous permettre d'utiliser le Site et les Services (dont les Services d'assistance téléphoniques dans le cadre de votre projet solaire, soumis aux [CGU](#)) ;
- b) Évaluer et améliorer nos Services ainsi que les fonctionnalités correspondantes ;
- c) Améliorer votre expérience d'utilisation du Site et des Services ;
- d) Vous offrir une assistance clientèle et répondre à vos demandes de renseignements ;
- e) Répondre aux intérêts légitimes de l'Entreprise ; dans certains cas, l'Entreprise peut notamment divulguer vos données à caractère personnel, notamment lorsque l'Entreprise considère de bonne foi qu'un tel traitement de données est nécessaire pour : (i) protéger, exercer, ou défendre des droits, la vie privée, la sécurité, les biens de l'Entreprise ou ceux de ses employés, agents et prestataires (y compris l'exécution de nos contrats et de nos conditions générales d'utilisation) ; (ii) protéger la sûreté, la vie privée et la sécurité des utilisateurs du Site, des Services ou du public ; (iii) se protéger contre la fraude ou dans un but de gestion des risques ;
- f) Être en conformité avec les obligations légales (y compris les obligations liées à la fourniture des Services et l'information des consommateurs), ou répondre aux demandes provenant des autorités publiques et gouvernementales ;
- g) Sous réserve de votre consentement préalable, faire un suivi de vos activités sur le Site afin de vous proposer des contenus correspondant à vos centres d'intérêt ;
- h) Sous réserve de votre consentement préalable lorsque vous êtes un particulier, pour effectuer ou permettre à nos partenaires d'effectuer des opérations de prospection commerciale par

voie électronique (e-mail et SMS) auprès de vous, conformément à vos préférences et choix personnels ;

- i) Sous réserve de votre consentement préalable, vous envoyer nos actualités (newsletters) par voie électronique (e-mail et/ou SMS) ;
- j) Sous réserve de votre consentement préalable, dans le cadre de notre Service d'assistance téléphonique, notre échange téléphonique est enregistré à des fins de formation de notre personnel ;
- k) Assurer le suivi de la relation commerciale dès lors que vous avez souhaité donner suite à notre service d'assistance téléphonique dans le cadre de votre projet solaire : enrichissement de la base de données clients et prospects, gestion de l'exécution des contrats, gestion du service après-vente, réalisation d'enquête de satisfaction, etc. ;
- l) Sous réserve de votre consentement préalable, réaliser des reportages audiovisuels dès lors que vous avez conclu un contrat avec EDF solutions solaires ;
- m) Concernant le programme de parrainage « Mon Soleil & Moi » et « Pompe à chaleur », les données personnelles sont traitées par EDF solutions solaires et Glady conformément aux finalités suivantes : création et gestion des comptes du bénéficiaire du programme de parrainage, en ce compris la gestion des demandes d'assistance et réclamations de ces derniers en lien avec leur compte, gestion des achats et consommations de subventions et des achats « bons plans », édition et livraison des cartes multi-enseignes pour les bénéficiaires du programme de parrainage qui en font la demande, envoi de notifications, suivi des consommations ;
- n) Assurer le suivi de la relation commerciale dès lors que vous avez souhaité nous communiquer vos données à caractère personnel à l'occasion de salons ou foires dans le cadre de votre projet solaire ;
- o) Comprendre les raisons pour lesquelles le prospect a décliné l'offre soumise ou a rétracté sa commande par le biais d'enquête de satisfaction aux fins d'améliorer les offres commerciales d'EDF solutions solaires ;
- p) Lorsque vous êtes un professionnel, pour effectuer des opérations de prospection commerciale par voie électronique (e-mail et SMS)

5. SUR QUELLE BASE LÉGALE TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES ?

La finalité de traitement présentée à la section 4(a), 4 (j) et 4(l) de la présente Politique Données Personnelles repose sur l'exécution du contrat portant sur les Services dès lors que vous confirmez votre demande d'en bénéficier.

La finalité de traitement présentée à la section 4(b), 4(e), 4 (o) et 4 (p) de la présente Politique Données Personnelles repose sur l'intérêt légitime du Responsable de traitement aux fins, entre autres, de faire fonctionner le Site et d'améliorer les Services. Par exception :

- s'agissant de certains cookies pouvant être utilisés, le traitement est fondé sur le consentement des Personnes Concernées ;
- si vous vous connectez à un compte personnel/ espace client du Site, dans le cadre d'un contrat de service avec l'Entreprise, le traitement des données de ce compte personnel repose sur le contrat qui vous lie à l'Entreprise.

La finalité de traitement présentée à la section 4(d) de la présente Politique Données Personnelles repose sur votre demande d'une assistance clientèle ou de renseignements ;

La finalité de traitement présentée à la section 4(k), 4(m) de la présente Politique de Données personnelles repose sur le contrat qui vous lie à l'Entreprise.

La finalité de traitement présentée à la section 4(f) de la présente Politique Données Personnelles repose sur les obligations légales et réglementaires applicables ;

Les finalités de traitement présentées aux sections 4(c), 4(g), 4(h) 4 (i), 4 (n) de la présente Politique Données Personnelles sont réalisées sur la base de votre consentement lorsqu'il est requis.

6. QUELLE EST LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES ?

L'Entreprise conserve vos données à caractère personnel aussi longtemps que cela est nécessaire à l'accomplissement des finalités poursuivies, telles que décrites à la section 4 ci-dessus.

Les données vous concernant sont conservées :

- Pour la durée strictement nécessaire à l'Utilisation du Site, des Services, en l'absence de commande de Services de votre part ;
- Dans le cadre de nos Services d'assistance téléphonique, notre échange téléphonique est conservé pendant 3 mois ;
- En cas de conclusion d'un contrat ou d'une commande, dans le cadre des Services ou autre, pendant toute la période de relation contractuelle et pour une durée de 5 ans maximum à compter de la fin du contrat, et par ailleurs conservées en archives intermédiaires pour une durée correspondant à la période de garantie éventuelle à laquelle s'ajoute la durée de prescription légale applicable (5 ans dans la plupart des cas) ;
- En cas d'exécution par l'Entreprise d'une obligation légale, vos données sont traitées pendant la durée nécessaire à l'exécution de cette obligation et telle que prévue par la loi ;
- Jusqu'au retrait de votre consentement, dans l'hypothèse où le traitement est fondé sur votre consentement préalable ;
- Dans le cadre des reportages audiovisuels auxquels vous acceptez de participer, vos données sont traitées pour une durée maximale de 5 ans ;
- Pour les informations et Données Personnelles collectées via les cookies, pour une durée maximum de 13 mois à compter de leur implantation/création s'agissant des cookies. Par ailleurs, votre choix, consentement et/ou refus, concernant les cookies est conservé pendant une période de 6 mois (après cette période, nous vous demanderons à nouveau de choisir comment vous souhaitez gérer vos cookies sur notre Site). Pour plus de renseignements veuillez-vous rendre sur notre politique sur les Cookies consultable [ici](#).

7. COMMENT TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Les données sont traitées aussi bien manuellement que de façon électronique, et sont protégées par des mesures de sécurité appropriées. À cet égard, bien que l'Entreprise utilise des mesures administratives, techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre le vol, la perte, l'utilisation, la divulgation ou la modification non autorisée, elle ne peut garantir être à même de se prémunir contre tous les risques informatiques existants.

8. QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES ?

Dans le cadre des finalités de traitement présentées à la section 4 de la présente Politique Données Personnelles, vos données sont communiquées en interne au sein de EDF solutions solaires le cas échéant au sein du Groupe EDF, au service clients, au service marketing/commerce et au service communication, en fonction de la finalité poursuivie. L'Entreprise peut également communiquer vos données à caractère personnel aux destinataires suivants :

- Autres entités du Groupe EDF, selon les cas ;
- Tiers prestataires de services, sous-traitants (i.e. des prestataires de services informatiques, prestataires de services liés aux Services – à titre illustratif, et sans que cette liste soit limitative, experts, consultants et avocats, sociétés impliquées dans de potentielles fusions, scissions ou autres transformations, partenaires commerciaux d'EDF solutions solaires, prestataires en charge des visites techniques (audit chantier, amiante etc.) ;
- Autorités nationales compétentes : afin de se conformer à la loi en vigueur et également à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande ou qui aurait besoin d'y accéder dans le cadre d'un éventuel contrôle ou contentieux.

9. VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT ELLES TRANSMISES À L'ÉTRANGER ?

Vos données à caractère personnel peuvent être transférées aux autres entités du Groupe EDF et aux prestataires de services agissant pour son compte qui sont localisés en France et/ou au sein de l'Union européenne.

Vos données à caractère personnel peuvent également être transférées en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, nous veillons à la mise en œuvre des mesures nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui prévu par la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

10. MINEURS DE MOINS DE 15 ANS

Le Site ne s'adresse pas et ne propose pas de Services aux individus de moins de 15 ans, et l'Entreprise ne collecte pas, en connaissance de cause, des données à caractère personnel d'individus de moins de 15 ans ou de mineurs de façon générale.

11. MESURES DE SÉCURITÉ

EDF solutions solaires met en place toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées afin d'assurer un niveau de sécurité des données personnelles approprié au risque, et notamment, de protéger les données contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte, l'endommagement, la divulgation ou l'accès non autorisé.

Le même niveau de protection est contractuellement imposé par EDF solutions solaires à tous ses sous-traitants. Tout employé d'EDF solutions solaires qui, dans le cadre de ses fonctions, serait susceptible d'avoir accès à vos données personnelles s'engage à les traiter dans le cadre des finalités poursuivies et de manière strictement confidentielle.

12. QUELS SONT VOS DROITS EN MATIÈRE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité de vos données, des droits de limitation, d'opposition au traitement de vos données et de la possibilité de nous transmettre vos directives afin d'organiser le sort des données vous concernant (conservation, effacement, communication à un tiers, etc.) en cas de décès ainsi que le droit de retirer votre consentement lorsque le traitement est fondé sur celui-ci. Vous pouvez exercer ces droits en écrivant à l'adresse électronique suivante : privacy@edf-solutions-solaires.com.

Toutefois, nous vous informons qu'une demande d'effacement de vos données, une demande d'opposition au traitement ou de révocation de votre consentement le cas échéant peut, en pratique et selon les cas, avoir une incidence ou rendre impossible la prise en compte de votre demande d'information, d'inscription d'utilisation du Site ou d'exécution des Services proposés sur le Site ou commandés par vos soins.

Vous disposez également d'un droit de recours auprès d'une autorité nationale de contrôle telle que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment du Règlement européen n°2016-679 Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018.

13. MODIFICATIONS ET MISES À JOUR

La Politique Données Personnelles sera effective à compter de la date d'effet indiquée en introduction. L'Entreprise se réserve le droit de modifier ou compléter ce document notamment en cas d'évolution de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Toute modification de cette Politique Données Personnelles sera en tout état de cause disponible une fois publiée sur notre Site.

14. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

EDF solutions solaires a nommé un Délégué à la Protection des Données (« *Data protection Officer* » - *DPO*) que vous pouvez contacter pour toute question relative au traitement de vos données personnelles ainsi que pour exercer vos droits.

Coordonnées du DPO : privacy@edf-solutions-solaires.com