

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Découvrez comment vos données personnelles sont collectées, traitées et utilisées et comment vous pouvez accéder à tous les détails.

1. Données personnelles

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Les données à caractère personnel sont des informations de toute nature et sur tout support (par exemple, le son ou l'image) concernant une personne physique identifiée ou identifiable.

Une personne identifiable est une personne qui peut être identifiée directement ou indirectement, par exemple par son nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant électronique ou d'autres éléments permettant l'identification de cette personne physique.

Qui sont les propriétaires des données personnelles ?

Le Client ou l'Utilisateur, personne physique, auquel les données se rapportent et qui a utilisé les services ou produits du GROUPE INDELAGUE (INDELAGUE et ROXO Lighting). Le client est la personne qui établit le contrat avec le GROUPE INDELAGUE (INDELAGUE ou ROXO Lighting) et l'utilisateur est la personne qui utilise les services ou produits du GROUPE INDELAGUE, mais qui peut ne pas correspondre au client. Par exemple :

- Dans le secteur des affaires, le contrat avec le GROUPE INDELAGUE est au nom de l'entreprise mais les utilisateurs sont les clients ou les employés de cette entreprise ;

- Dans le segment privé, un Client peut acquérir plusieurs services, et chacune des personnes du foyer qui bénéficie des services ou produits est considérée comme un Utilisateur.

À cet égard, le GROUPE INDELAGUE déclare qu'il protège également les données personnelles et respecte les droits des clients et des utilisateurs.

Quelles sont les catégories de données personnelles que nous traitons ?

Les catégories de données que nous traitons sont les suivantes :

Données d'identification et de contact et autres données d'identification.

Numéros d'identification civils ou fiscaux, détails de paiement, adresse de facturation/d'installation, contact téléphonique ou adresse électronique ; date de naissance, sexe.

Service

Produits et services achetés ou souscrits

Profil et intérêts

Intérêts pour les produits ou services du GROUPE INDELAGUE, la newsletter, les réseaux sociaux, ou autres préférences et intérêts.

2. Traitement des données de caractère personnel

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Le responsable de la collecte et du traitement de vos données personnelles est la société du GROUPE INDELAGUE qui vous fournit le service ou le produit et qui, dans ce cadre, décide des données collectées, des moyens de traitement et des finalités d'utilisation de ces données.

Le responsable de la protection des données

Le GROUPE INDELAGUE dispose également d'un responsable de la protection des données (*Data Protection Officer ou DPO*), qui:

1. Contrôle la conformité du traitement des données avec la réglementation applicable;
2. Est un point de contact avec le client ou l'utilisateur pour clarifier toute question concernant le traitement de ses données par le GROUPE INDELAGUE;
3. Coopère avec l'autorité de surveillance;
4. Fournit des informations et conseille le responsable du traitement ou le sous-traitant sur leurs obligations en matière de confidentialité et de protection des données.

Comment puis-je contacter le responsable de la protection des données ?

Vous pouvez contacter le DPO aux adresses suivantes :

Lettre : Responsable de la protection des données (DPO) INDELAGUE - INDÚSTRIA ELÉCTRICA DE ÁGUEDA, S.A. - Rua da mina 465, Covão, Zona Industrial EN1 Norte, 3750-792 Trofa, ÁGUEDA PORTUGAL

Courrier : dpo@indelague.pt

3. Base du traitement des données personnelles

Sur quelle base pouvons-nous traiter vos données personnelles ?

Voici les circonstances dans lesquelles nous traitons vos données personnelles :

Accord

Lorsque vous avez donné votre accord exprès - par écrit, oralement ou en validant une option - et préalable et si cet accord est libre, informé, spécifique et non équivoque. Par exemple, vous acceptez que GROUPE INDELAGUE analyse l'utilisation des services et le profil des consommateurs et fasse des recommandations ou envoie des messages de marketing, utilise vos données d'identification ou d'utilisation des services pour envoyer des messages de marketing de GROUPE INDELAGUE.

ou

Exécution du contrat et diligences précontractuelles

Lorsque le traitement des données personnelles est nécessaire pour la conclusion, l'exécution et la gestion du contrat conclu avec les entreprises du GROUPE INDELAGUE, comme par exemple pour l'élaboration d'une proposition de services ou d'informations sur l'adresse d'installation, pour la fourniture du service de communication, pour la gestion des contacts, des informations et des demandes, pour la gestion de la facturation, des encaissements et des paiements ;

ou

Respect des obligations légales

Lorsque le traitement des données à caractère personnel est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle les sociétés du GROUPE INDELAGUE sont soumises, comme la communication de

données d'identification ou de trafic à des organismes policiers, judiciaires, fiscaux ou réglementaires ou de données de localisation pour assurer des services d'urgence ;

ou

Intérêt légitime

Lorsque le traitement des données personnelles correspond à un intérêt légitime des sociétés du GROUPE INDELAGUE ou de tiers, tel que le traitement des données pour l'amélioration de la qualité du service, la détection des fraudes et la protection des revenus et lorsque nos raisons pour son utilisation doivent prévaloir sur vos droits de protection des données;

4. Finalités et durée du traitement des données

Pendant combien de temps traitons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles ne seront traitées par le GROUPE INDELAGUE que pendant la période nécessaire à la réalisation de la finalité définie ou, selon ce qui est applicable, jusqu'à ce que vous exerciez votre droit d'opposition, le droit à l'oubli ou le retrait de votre consentement.

Une fois la période de conservation respective terminée, le GROUPE INDELAGUE supprimera ou rendra anonymes les données lorsqu'elles ne doivent pas être conservées pour toute autre finalité subsistante.

À quelles fins traitons-nous vos données personnelles ?

Marketing et ventes

- Marketing ou vente de nouveaux produits ou services;
- Analyse des profils des consommateurs;
- Adaptation et développement de nouveaux produits ou services;

Gestion des clients et des services

- Gestion des contacts, des informations ou des commandes;
- Gestion de l'installation, de l'activation ou de la déconnexion;
- Gestion des plaintes ou des défauts;
- Gestion de la facturation, du recouvrement et des paiements;
- Analyse de la consommation;

Comptabilité, gestion fiscale et administrative

- Comptabilité, facturation;
- Gestion des commissions;
- Informations fiscales, y compris l'envoi d'informations à l'administration fiscale;

Gestion des litiges

- Recouvrement judiciaire et extrajudiciaire;
- Gestion des autres litiges;

Détection des fraudes, protection des revenus et audit

- Détection des fraudes et pratiques illicites;
- Protection et contrôle des recettes;
- Gestion du risque de crédit;
- Audit interne et enquête;

Gestion des réseaux et des systèmes

Soutien et amélioration des réseaux et des applications qui soutiennent le service Surveillance, amélioration et soutien du service

Respect des obligations légales

- Localisation des appels aux services d'urgence;
- Demandes judiciaires d'interception de communications;
- Enquêtes, détection et poursuites de crimes graves;
- Réponse aux instances judiciaires, réglementaires et de contrôle;

Contrôle de la sécurité de l'information

- Gestion des accès, journaux;
- Gestion des sauvegardes;
- Gestion des incidents de sécurité;

Contrôle de la sécurité physique

Vidéosurveillance dans les installations, notamment les bureaux et les usines

Quels sont les délais pour le traitement et la conservation des données personnelles ?

Le GROUPE INDELAGUE traite et conserve vos données personnelles conformément aux finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Il existe des cas dans lesquels la loi exige le traitement et la conservation des données pendant une période minimale, à savoir : pendant un an, les données relatives au trafic et à la localisation à des fins d'enquête, de détection et de répression de crimes graves ou pendant 10 ans pour les données nécessaires à l'information de l'administration fiscale à des fins comptables ou fiscales.

Mais lorsqu'il n'y a pas d'obligation légale spécifique, les données ne sont traitées que pendant la période nécessaire pour atteindre les objectifs qui ont motivé leur collecte et leur conservation et toujours en conformité avec la loi, les directives et les décisions de la CNPD.

Ainsi, le GROUPE INDELAGUE traitera et conservera vos données personnelles aussi longtemps qu'il maintiendra une relation contractuelle avec vous.

Toutefois, les données relatives au trafic nécessaires à la facturation, par exemple, les numéros de destination et d'origine des appels effectués, la date et l'heure de la communication, la durée de la communication, l'adresse IP et l'adresse MAC, ne seront conservées que pendant une période maximale de 6 mois à compter de la date à laquelle les données sont générées.

En ce qui concerne la vidéosurveillance de ses installations, le GROUPE INDELAGUE ne conserve les enregistrements d'images et les données personnelles respectives que pour une période maximale de 30 jours.

Le GROUPE INDELAGUE peut conserver d'autres données personnelles pendant des périodes plus longues que la durée de la relation contractuelle, soit sur la base de votre accord, soit pour garantir des droits ou des devoirs liés au contrat, soit parce qu'il a des intérêts légitimes qui le justifient, mais toujours pendant la période strictement nécessaire pour atteindre les objectifs respectifs et conformément aux directives et décisions de la CNPD.

Il s'agit par exemple de la prise de contact à des fins de marketing et de vente, de la conservation des données dans le cadre des procédures de réclamation des factures, de l'exercice des droits de garantie, de la collecte des équipements après déconnexion du client ou des procédures judiciaires, dans ce dernier cas tant qu'elles sont en cours.

5. Collecte de données personnelles

Comment collectons-nous vos données personnelles?

Nous recueillons des données personnelles avec votre accord lorsque vous achetez des produits ou des services auprès de GROUPE INDELAGUE, lorsque vous téléchargez ou utilisez des produits, des services et des applications de GROUPE INDELAGUE ou lorsque vous participez à une étude de marché.

La collecte peut être effectuée oralement, par écrit ou via le site internet du GROUPE INDELAGUE.

Mais vos informations personnelles peuvent également être recueillies auprès de sources accessibles au public ou d'autres sources.

Comment s'effectue la collecte indirecte de vos données personnelles?

Pour que vous puissiez mieux comprendre cette collecte indirecte, nous avons répertorié les cas suivants:

Base de données partagée entre opérateurs de communications électroniques dans le cadre de la contractualisation des contrats

Si vous avez des factures impayées d'une valeur supérieure à 20 % du salaire minimum national, vos données peuvent être incluses dans une liste de débiteurs. Mais avant d'inclure vos coordonnées dans la liste, GROUPE INDELAGUE vous mettra en demeure, dans les 5 jours, de payer le montant dû, de prouver que la dette n'existe pas ou qu'elle ne vous est pas due. De même, si vous avez un accord pour le paiement de la dette, si vous justifiez le non-paiement des factures par l'inexécution du contrat par l'opérateur lui-même ou si vous êtes plaint du montant facturé ou prouvez que vous ne devez pas le montant qui vous a été facturé, vous ne ferez pas partie de cette base de données. Cette liste est partagée entre les opérateurs de communication membres et le GROUPE INDELAGUE peut avoir accès à cette liste avant de prendre la décision de contracter des services avec des clients.

Autres informations pertinentes sur le risque de crédit ou l'identification et les coordonnées, pour la gestion du recouvrement, la détection des fraudes et la protection des revenus.

Le GROUPE INDELAGUE peut collecter des données personnelles auprès d'entités privées qui conservent des informations pertinentes sur le crédit des détenteurs des données personnelles, à condition que ces bases respectent les règles applicables en matière de protection des données. Le GROUPE INDELAGUE peut également accéder, collecter ou confirmer des données à caractère personnel sur les pages web de l'administration publique et d'entités privées, notamment pour confirmer l'exactitude de vos données d'identification et de contact.

6. Droits de protection des données

Quels sont vos droits ?

Vous trouverez ci-dessous vos droits et le détail de ce que chacun d'eux protège.

Droit d'accès

Le droit d'obtenir la confirmation des données à caractère personnel vous concernant qui sont traitées et des informations à leur sujet, telles que les finalités pour lesquelles elles sont traitées, les périodes de conservation, etc. Droit de voir/entendre ou d'obtenir une copie, par exemple, des factures, des accords écrits ou des appels auxquels vous êtes un participant et qui sont enregistrés.

Droit de rectification

Droit de demander la rectification des données à caractère personnel qui sont inexactes ou de demander de compléter des données à caractère personnel incomplètes, telles que l'adresse, le numéro de TVA, l'adresse électronique, les contacts téléphoniques, etc.

Droit à l'effacement des données ou "droit à l'oubli".

Droit d'obtenir l'effacement de vos données personnelles, à condition qu'il n'y ait pas de motifs valables pour les conserver, comme les cas où le GROUPE INDELAGUE doit conserver les données pour se soumettre à une obligation légale de les conserver pour l'enquête, la détection et la poursuite de crimes ou parce qu'une procédure judiciaire est en cours.

Droit de retirer l'accord ou droit d'opposition

Droit de s'opposer ou de retirer votre accord à tout moment à un traitement de données, comme dans le cas d'un traitement de données à des fins de marketing, tant qu'il n'y a pas d'intérêts légitimes prévalant sur vos intérêts, droits et libertés, comme pour la défense d'un droit dans une procédure judiciaire.

Droit de prescription

Droit de demander la restriction du traitement de vos données personnelles, sous la forme de :

1. Suspension du traitement
2. Limitation de la portée du traitement à certaines catégories de données ou à certaines finalités du traitement.

Profilage et décisions automatisées

Le GROUPE INDELAGUE peut établir le profil des clients sur la base, par exemple, de leurs préférences, de leurs intérêts personnels, de l'utilisation du service, de leur localisation, etc., notamment afin de fournir des services, d'améliorer la qualité et l'expérience des produits et services, d'adapter les communications marketing, etc., à condition que ce traitement soit nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat entre le titulaire et le GROUPE INDELAGUE ou qu'il soit fondé sur le consentement du titulaire.

Lorsque le traitement des données à caractère personnel, y compris le traitement à des fins de profilage, est exclusivement automatisé (sans intervention humaine) et peut produire des effets sur votre sphère juridique ou vous affecter de manière significative, vous avez le droit de ne pas être soumis à une décision fondée sur ce traitement automatisé, sauf exceptions prévues par la loi, et ont le droit d'obtenir

que le GRUPO INDELAGUE prenne des mesures appropriées pour la sauvegarde de vos droits et libertés et de vos intérêts légitimes, y compris le droit à l'intervention humaine dans la prise de décision par le GROUPE INDELAGUE, le droit d'exprimer votre point de vue ou de contester la décision prise sur la base du traitement automatisé des données personnelles.

Droit de porter plainte

Le droit de porter plainte auprès de l'autorité de surveillance, la CNPD, en plus de l'entreprise ou du DPO.

Comment pouvez-vous exercer vos droits ?

L'exercice des droits est gratuit, sauf s'il s'agit d'une demande manifestement infondée ou excessive, dans ce cas une taxe raisonnable peut être perçue compte tenu des coûts. Les informations doivent être fournies par écrit mais, si vous le demandez, elles peuvent être fournies oralement. Dans ce cas, le GROUPE INDELAGUE devra vérifier son identité par des moyens autres qu'oraux.

Une réponse aux demandes doit être fournie dans un délai maximum de 30 jours, sauf dans le cas d'une demande particulièrement complexe.

Exercez vos droits aux adresses suivantes :

INDELAGUE - INDÚSTRIA ELÉCTRICA DE ÁGUEDA, S.A.

Adresse : Rua da mina 465, Covão, Zona Industrial EN1 Norte, 3750-792 Trofa, ÁGUEDA PORTUGAL

Courrier: dpo@indelague.pt

Téléphone: +351 234 612 310

7. Transmission des données personnelles

Dans quelles circonstances vos données personnelles sont-elles communiquées à d'autres organismes, sous-traitants ou tiers ?

Vos données peuvent être transmises à des sous-traitants afin qu'ils les traitent au nom et pour le compte du GROUPE INDELAGUE. Dans ce cas, le GRUPO INDELAGUE prendra les mesures contractuelles nécessaires pour s'assurer que les sous-traitants respectent et protègent les données personnelles du propriétaire.

Les données peuvent également être transmises à des tiers - entités autres que le GROUPE INDELAGUE ou les sous-traitants, sociétés avec lesquelles le GROUPE INDELAGUE développe des partenariats, en cas de consentement du titulaire - ou à des organismes auxquels les données doivent être communiquées en vertu de la loi, comme l'administration fiscale.

8. Protection des données personnelles

Comment le GROUPE INDELAGUE protège-t-il vos données personnelles ?

Le GROUPE INDELAGUE a mis en œuvre les mesures de sécurité logiques, physiques, organisationnelles et appropriées, qui sont nécessaires et suffisantes pour protéger vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation non autorisée, l'accès ou toute autre forme de traitement accidentel ou illicite.

Le GROUPE INDELAGUE a mis en œuvre :

- Les exigences et mesures de sécurité logique, telles que l'utilisation de firewalls et de systèmes de détection d'intrusion dans ses systèmes, l'existence d'une politique stricte d'accès aux systèmes et

aux informations et l'enregistrement des actions effectuées par les employés du GROUPE INDELAGUE sur les données personnelles des clients ou des utilisateurs (logging);

- Mesures de sécurité physique, qui comprennent un contrôle strict de l'accès aux locaux physiques du GROUPE INDELAGUE par le personnel, les partenaires et les visiteurs, ainsi qu'un accès très restreint et constamment surveillé aux infrastructures technologiques essentielles du GROUPE INDELAGUE ;

- Des moyens de protection des données dès la conception ("privacy by design") en utilisant des moyens techniques tels que le masquage, le cryptage, la pseudonymisation et l'anonymisation des données personnelles, ainsi qu'un ensemble de mesures préventives en faveur de la vie privée ("privacy by default") ;

- Des mécanismes d'examen, d'audit et de contrôle pour garantir le respect des politiques de sécurité et de confidentialité ;

- Un programme d'information et de formation pour le personnel et les partenaires du GROUPE INDELAGUE ;

- Règles d'accès des Clients ou Utilisateurs à certains produits ou services, comme l'introduction d'un mot de passe, pour permettre le renforcement des mécanismes de contrôle et de sécurité.

9. Conseils utiles pour protéger vos données

Page web du GROUPE INDELAGUE et de tiers

En ce qui concerne l'utilisation et le traitement des données personnelles dans les pages web du GROUPE INDELAGUE, veuillez consulter les règles d'utilisation des cookies dans les pages web respectifs.

Les pages web, produits ou applications du GROUPE INDELAGUE peuvent contenir des liens vers des pages web, produits ou services de tiers, qui n'ont aucun lien avec le GROUPE INDELAGUE ou qui ne sont pas couverts par la présente politique de confidentialité.

La collecte ou le traitement des données personnelles demandées par ces tiers relève de leur seule responsabilité, et le GROUPE INDELAGUE ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu, de l'exactitude, de la véracité ou de la légitimité de ces pages web, ni de la mauvaise utilisation des données collectées ou traitées par leur intermédiaire.

Nous alertons les Clients et Utilisateurs du GROUPE INDELAGUE sur ce fait et sur la nécessité, avant d'utiliser les pages web, produits ou applications, de lire et d'accepter les règles relatives au traitement des données personnelles définies par ces tiers.

Autres conseils

GRUPO INDELAGUE vous conseille d'être prudent lors de l'exposition de vos données personnelles et de leur circulation sur Internet, qui relèvent entièrement de la responsabilité du client, car ces données ne sont pas entièrement protégées contre d'éventuelles violations, d'adopter des mesures de sécurité supplémentaires, notamment en maintenant des équipements (PC, tablettes ou téléphones portables) et des programmes dûment mis à jour et configurés avec des firewalls et des protections contre les logiciels malveillants (par ex, antivirus), ne pas naviguer sur des pages web de réputation douteuse ou pour lesquels vous ne disposez pas des garanties d'authenticité appropriées, la protection physique de votre équipement et éviter de placer des identifiants d'accès sur des ordinateurs accessibles au public (par exemple, dans les cybercafés, les hôtels, etc.) et l'utilisation de mots de passe forts et différents selon chaque service ou site web.

