

# Protection des données à caractère personnel – politique de confidentialité

Eida s.a. est engagée à protéger et respecter scrupuleusement votre vie privée et la confiance que vous lui accordez.

Cette politique présente comment eida s.a. utilise et protège vos informations personnelles, y compris vos données provenant de l'utilisation des sites internet « eida.lu » et « my.eida.lu ».

Veillez lire ce qui suit attentivement pour comprendre notre vision et nos pratiques concernant vos données personnelles et comment nous les traiterons. En visitant notre site internet, vous acceptez et consentez aux pratiques décrites dans ce document.

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (EU) 2016/679, le responsable du traitement (la personne qui - seule ou de manière conjointe ou en commun avec d'autres personnes –détermine la manière dont les données sont ou doivent être traitées) est eida s.a.

Toutes les données que vous communiquez à eida s.a. sont traitées avec le plus grand soin et la plus grande discrétion selon la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée. Les données à caractère personnel sont conservées dans ses serveurs et utilisées pour vous fournir les services en lien avec son activité.

Les personnes qui le souhaitent peuvent également obtenir des informations complémentaires sur la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, auprès de la Commission Nationale pour la Protection des Données ([www.cnpd.public.lu](http://www.cnpd.public.lu) ou 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux).

Informations que nous pouvons collecter :

Nous pouvons collecter et procéder au traitement des informations vous concernant suivantes :

- **Information que vous nous donnez.** Vous pouvez nous donner les informations vous concernant en remplissant les formulaires sur notre site internet ou lors de correspondances avec nous par téléphone, courrier électronique ou autres. Cela inclut, les informations que vous fournissez lors de votre enregistrement pour utiliser notre site internet, souscrire à nos services ou quand vous utilisez nos produits et services et quand vous reportez un problème avec le site internet. Les informations que vous nous donnez peuvent inclure votre nom, adresse, courriel et numéro de téléphone, votre situation, le nom de la société que vous représentez. Certaines informations demandées dans les formulaires ont un caractère obligatoire. Les informations obligatoires sont signalées par un astérisque. Si vous choisissez de ne pas communiquer les informations à caractère obligatoire, eida s.a. ne sera pas en mesure de traiter votre demande.
- **Information que nous collectons.** Au regard de chacune de vos visites sur notre site internet et pendant l'utilisation de nos produits et services, nous pouvons automatiquement collecter les informations suivantes :
  - Informations techniques dont l'adresse Internet Protocol (IP) utilisée pour connecter votre appareil à internet, vos informations de connexion (log-in), type et version de navigateur, (...);
  - Informations à propos de votre visite dont l'Uniform Resource Locators (URL), le parcours vers et dans notre site internet (date et heure comprises), les produits que vous avez vu ou cherché; les informations techniques et d'utilisations concernant votre activité et votre utilisation de nos produits et services; le temps de réponse des pages, les erreurs de téléchargement, le temps de visite de certaines pages, les informations d'interaction sur les pages (telles que scrolling, clics, et survols de souris).
- **COOKIES.** Notre site internet utilise les cookies pour vous distinguer des autres utilisateurs de notre site internet. Cela nous aide à vous fournir une bonne expérience quand vous consultez notre site internet. Pour des informations détaillées sur les cookies que nous utilisons et sur le but pour lequel nous les utilisons, veuillez regarder notre politique de cookie.
- **Google analytics.** Nous utilisons Google Analytics pour suivre votre interaction d'utilisation quand vous visitez notre site internet. Nous utilisons les données extraites de Google Analytics pour mieux comprendre comment nos visiteurs utilisent notre page internet et pour comprendre le nombre de personnes utilisant notre site internet et comment ils l'ont trouvé. Google analytics capture les types de données suivantes vous concernant pendant votre usage de notre page internet :

- Le titre de la page que vous voyez et son URL
- Vos interactions avec le site comprenant votre temps de visite, les pages visitées le temps passé sur chaque page visitée
- Les liens cliqués vers les vidéos et autres sites internet
- Votre situation depuis votre adresse I.P.
- Votre navigateur internet et des informations telles que version flash, JavaScript.

Vous avez le droit de vous opposer à l'extraction de Google Analytics. Comme nous ne sommes pas responsables du traitement des données obtenues via Google Analytics, et que nous n'y avons pas accès, vous devez contacter Google directement, effacer vos cookies après chaque connexion ou installer une extension Google Analytics opt-out.

## Utilisation faite de vos données

Nous utilisons les informations détenues des manières suivantes :

- **Informations que vous nous avez données.** Nous utilisons les informations pour :
  - Exécuter nos obligations contractuelles entre vous et nous et vous fournir les informations, produits et services que vous désirez ;
  - Vous fournir des informations sur d'autres biens et services que nous offrons et qui sont similaires à ceux que vous avez déjà achetés ou pour lesquels vous vous êtes renseigné ;
  - Vous fournir des informations sur les biens et services susceptibles de vous intéresser. Si vous ne voulez pas que nous utilisions vos données pour cela, s'il-vous-plaît envoyez-nous un courriel à dpo@eida.lu ou par courrier adressé à notre siège social ;
  - Vous informer des changements de produits ou services ;
  - Administrer notre site internet, nos systèmes, softwares et services pour des opérations internes comprenant notamment des analyses de données, des tests, des recherches, des statistiques ;
  - Assurer que le contenu de notre site internet, nos systèmes, softwares et services sont présentés de la manière la plus efficiente pour vous et pour votre ordinateur ;
  - Entreprendre des recherches et développer de futurs produits et services ;
  - Maintenir et améliorer le service client et
  - Faire des améliorations techniques de notre site internet, de nos produits et services.
- **Informations que nous collectons sur vous.** Nous utilisons ces informations pour :
  - Administrer notre site internet, nos systèmes, softwares et services pour des opérations internes comprenant notamment des analyses de données, des tests, des recherches, des statistiques ;
  - Assurer que le contenu de notre site internet, nos systèmes, softwares et services sont présentés de la manière la plus efficiente pour vous et pour votre ordinateur ;
  - Pour vous permettre de participer aux fonctionnalités interactives de nos systèmes, softwares et services, quand vous le choisissez ;
  - Garder notre site internet, nos systèmes, softwares et services sûrs et sécurisés ;
  - Mesurer ou comprendre l'effectivité des publicités que nous vous présentons et pour vous présenter des publicités pertinentes pour vous ;
  - Vous fournir les informations, produits et services que vous avez demandés ou qui peuvent vous intéresser.
  - Vous faire des suggestions et recommandations à propos des produits ou services qui peuvent être intéressants ;

## Divulgence de vos informations

Nous pouvons partager vos informations avec des parties tierces sélectionnées et pertinentes et notamment : fournisseurs et sous-traitants pour les performances de tout contrat que nous avons conclu avec eux et pour lesquels ils sont associés à vous ou pour vous.

Nous pouvons divulguer vos informations à des parties tierces :

- Si tous les actifs substantiels de l'entreprise sont acquis par une partie tierce, dans le cadre duquel les données personnelles détenues des clients seront un des actifs transférés ;
- Si nous avons le devoir de divulguer ou partager vos données personnelles afin de se conformer à toute obligation légale ou réglementaire, ou afin de faire respecter ou appliquer nos conditions d'utilisation ou les conditions générales de n'importe quel produit ou services fournis par eida s.a. pour lequel vous avez signé un contrat.

Nous ne vendrons jamais vos informations personnelles and nous prenons toutes mesures utiles afin de garder vos données sûres et sécurisées.

## Où sont stockées vos données

Eida s.a. s'engage à conserver les informations personnelles dans des conditions de sécurité renforcées (notamment pour les données présentes sur l'espace client telles que les données relatives à vos consommations et les données de facturation) et pour des durées limitées dans le temps. Le temps de conservation de ces informations est proportionné aux finalités pour lesquelles vous les lui communiquez et répond également aux exigences légales ayant pour objet la poursuite de comportements délictueux. Ces informations ne sont accessibles qu'au personnel d'eida s.a., qui respecte parfaitement cette confidentialité, et ne sont utilisées que dans le cadre des finalités pour lesquelles vous les lui avez communiquées.

Les données que nous collectons peuvent être transférées et stockées dans des serveurs sécurisés.

En soumettant vos données personnelles, vous êtes d'accord avec leur transfert, leur stockage et leur traitement. Nous prenons toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour assurer que vos données soient traitées de manière sécurisée et conformément à cette politique de vie privée.

Vous êtes responsable de garder tout mot de passe confidentiel (à ne partager avec personne).

Malheureusement, la transmission d'informations via internet n'est pas complètement sécurisée. Bien que nous fassions de notre mieux pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité de données transmises de notre site internet, de nos systèmes, softwares et services. Toute transmission est à vos risques. Une fois que nous avons réceptionné vos informations, nous utilisons des procédures strictes et des éléments de sécurité pour essayer de prévenir tout accès non autorisé.

## Vos droits

En tant que personne physique dont les données personnelles sont traitées par eida s.a. ; vous disposez des droits suivants :

- Le droit à l'information – ce dont traite le présent document. L'organisation doit être claire sur comment les données personnelles sont utilisées.
- Le droit d'accès aux données que nous détenons vous concernant. Vous avez le droit de savoir quelle donnée personnelle vous concernant est gérée et comment cela est traité.
- Le droit de rectification de vos données si elles sont inexactes. Vous avez le droit à ce que les données personnelles vous concernant qui sont fausses soient corrigées.
- Le droit à l'effacement (dans certaines circonstances). Vous avez le droit de demande l'effacement de vos données personnelles lorsqu'il n'y a plus de raison légitime de continuer le traitement.
- Le droit de limitation de traitement.
- Le droit de portabilité des données. Vous avez le droit à ce que vos données personnelles soient transférées ou copiées.
- Le droit d'opposition (droit de s'opposer au marketing direct – utilisation du bouton « un-suscribe » dans nos courriels ou par contact), vous pouvez exercer votre droit à ce sujet à tout moment en nous contactant à [dpo@eida.lu](mailto:dpo@eida.lu) ou par courrier adressé à notre siège social.
- Le droit de s'opposer au traitement effectué sur base d'intérêts légitimes

Pour plus d'informations sur les droits, veuillez regarder les Articles 12 à 23 du R.G.P.D..

Pour l'exercice d'un ou plusieurs droits, veuillez nous contacter à [dpo@eida.lu](mailto:dpo@eida.lu) ou à eida s.a., Traitement des données, 6, Jos Seylerstrooss, L-8522 Beckerich

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon que nous gérons vos données, et que nous sommes incapables de résoudre un litige personnel avec vous, vous pouvez saisir la Commission Nationale de Protection des Données (C.N.P.D., [www.cnpd.public.lu](http://www.cnpd.public.lu) ou 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux).

Notre site internet peut contenir des liens vers d'autres sites internet. Veuillez noter que ces sites internet disposent de leur propre politique de protection de la vie privée et que nous nous déclinons toute responsabilité quant à ces politiques. Veuillez vérifier ces politiques avant de soumettre toutes données personnelles sur ces sites internet.

## Changement de notre politique de protection de la vie privée

Tout changement entrepris par eida s.a. dans sa politique de protection de la vie privée sera postée sur la page internet ou notifiée par courriel. Veuillez revenir souvent pour voir toute mise à jour ou changement de notre politique de protection de la vie privée.

## R.G.P.D.

Le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données ("R.G.P.D.") (n°2016/679) est entré en vigueur. Il a été largement reconnu comme étant le plus grand changement dans la législation de la protection des données personnelles de l'Union Européenne des 20 dernières années. Il remplace la Directive européenne sur la protection des données 95/46/EC et est d'application de manière automatique au niveau européen dans tous les

pays membres. Les droits des sujets européens sur leurs données personnelles ont été renforcés et un cadre extraterritorial a été étendu afin de l'appliquer à toute organisation qui gère des données personnelles de résidents européens sans tenir compte de savoir où l'organisation est située dans le monde.

La sécurité des informations et la protection des données ne sont pas des concepts nouveaux pour eida s.a.. Eida s.a. a toujours respecté les droits de ses clients concernant les données personnelles et la vie privée.

## Contact

Vous pouvez nous envoyer vos questions, commentaires ou requêtes concernant la politique de protection des données personnelles à l'adresse [dpo@eida.lu](mailto:dpo@eida.lu) ou par courrier adressé à notre siège social.