

## PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

---

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 de notre site internet.

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 "Règlement"), 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 les serveurs d'EIDA s.a. et utilisées pour vous fournir les services et produits en lien avec son activité.

### 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, courriel 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 and le nom de la société que vous représentez.
- **Information que nous collectons.** Au regard de chaque 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 ordinateur 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 pages visitées
  - Les liens cliqués vers les vidéos et autres sites internet
  - Votre situation depuis votre adresse IP
  - 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 DONNEES

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
  - 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 ;

## DIVULGATION 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 EIDA s.a. ou or toute filiale d'EIDA s.a., 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 transféré ;
- 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.

## OU NOUS STOCKONS VOS DONNEES PERSONNELLES

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

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

Ou nous vous avons donné (ou vous avez choisi) un mot de passe, vous êtes responsable de garder ce mot de passe confidentiel. Nous vous demandons de ne partager ce mot de passe avec personne.

Malheureusement, la transmission d'informations via internet n'est pas complètement sécurisée. Bien que nous fassions de notre meilleur pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité de nos 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 droit 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
- 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 RGPD.

Pour l'exercice d'un ou plusieurs droits, veuillez nous contacter à [dpo@eida.lu](mailto:dpo@eida.lu).

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 1, avenue du Rock'n'Roll à L-4361 Esch-sur-Alzette).

Vous avez le droit de nous demander de ne pas traiter vos données personnelles à des fins marketing. 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.

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.

## **CHANGEMENTS DE NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

Tout changement entrepris par EIDA s.a. dans sa politique de protection de la vie privée dans le futur 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.

## **RGPD**

Le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données ("RGPD") (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).

## CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE INTERNET

---

### INTRODUCTION

EIDA s.a., société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 100.000 euros dont le siège social est établi à L-8522 Beckerich, 6, Jos Seylerstrooss, R.C.S. Luxembourg n°B113986, N° id. LU21081563, T.V.A. 2006 2201 372 s'occupe essentiellement de la vente d'électricité et de gaz naturel à des clients résidentiels et non-résidentiels.

EIDA s.a. dispose des autorisations ministérielles de fourniture d'électricité et de gaz naturel au Grand-Duché de Luxembourg.

Les coordonnées et moyens de contact d'EIDA s.a. sont disponibles dans l'onglet « Contact » à partir de la page d'accueil du site internet : [www.eida.lu](http://www.eida.lu).

EIDA s.a. vous prie de lire avec la plus grande attention le présent document et de renouveler cette lecture à chaque visite du site internet.

Votre utilisation ou consultation du site internet implique, de façon automatique et inconditionnelle, votre acceptation pleine et entière de l'ensemble des conditions d'utilisation en vigueur à la date de l'utilisation ou consultation, sans préavis ni indemnités quelconques.

Si vous ne désirez pas marquer votre accord quant à ces conditions d'utilisation, nous vous prions de ne pas poursuivre votre utilisation ou consultation du site internet.

### MISES À JOUR DU SITE

Les informations accessibles sur ce site proviennent de sources considérées comme étant fiables. Toutefois, EIDA s.a. ne peut vous garantir que leur transcription sur le site s'effectue sans risques d'erreurs matérielles. EIDA s.a. se réserve le droit de les corriger, dès qu'elle prend connaissance de ces erreurs et, plus généralement, de modifier, ou de supprimer, à tout moment, sans préavis ni indemnités quelconques, tout ou partie du site ainsi que les conditions d'utilisation relatives à ce site, sans que notre responsabilité ne puisse être engagée de ce fait.

### COOKIES

Lors de votre visite sur le site internet d'EIDA s.a., un cookie (fichier texte) peut s'installer automatiquement par votre navigateur internet dans un fichier de votre ordinateur/tablette/smartphone. Le cookie est un bloc de données qui ne permet pas d'identifier l'utilisateur, mais sert à enregistrer des informations permanentes ou temporaires relatives à votre navigation.

Si vous ne désirez pas stocker de cookie et donc les refuser sur votre ordinateur, vous devez désactiver cette option en configurant les préférences de votre logiciel de navigation (voir l'aide de votre navigateur).

### UTILISATION DU SITE

En qualité d'utilisateur du site « eida.lu » vous reconnaissez et acceptez expressément que votre utilisation de ce site se fait à vos risques et périls. Aucune garantie expresse et implicite concernant la qualité et la compatibilité du site à un usage spécifique ne vous est fournie.

EIDA s.a. décline toute responsabilité quant au contenu du site et à son utilisation.

Le contenu de ce site ne constitue aucunement un engagement contractuel sur les offres que pourraient être amenées à proposer EIDA s.a., mais simplement une présentation de principes qu'EIDA s.a. se réserve le droit de modifier à tout moment.

Seul un contrat formel avec EIDA s.a. peut fixer de manière définitive les prix ainsi que les droits de chacune des parties.

Malgré le plus grand soin apporté à la création, la présentation et à la mise à jour de ce site internet, EIDA s.a. ne peut pas garantir :

- que le site réponde parfaitement à vos attentes ;
- que le site soit exhaustif, ininterrompu, opportun, sûr ou dépourvu de toute erreur (notamment l'exactitude des informations) ;
- que les résultats qui peuvent être obtenus en utilisant le site soient en permanence exacts et fiables.

Il peut arriver que des informations soient incomplètes, obsolètes et/ou incorrectes. Aucun droit, prétention, engagement ou garantie ne découle des informations et du contenu du site. Ainsi, aucune garantie, ni engagement quant à un certain résultat en vertu d'informations fournies sur le site ne peuvent être exigés.

Les informations et données contenues sur le site sont communiquées à titre purement informatif et indicatif.

Le téléchargement de tout matériel lors de l'utilisation du service sera à vos risques et périls. Vous serez seul responsable pour tout dommage subi par votre ordinateur ou toutes pertes de données consécutives à ce téléchargement.

Plus généralement, EIDA s.a. ne peut en aucun cas être responsable en cas de dommages directs et/ou indirects résultant de l'utilisation de ce site ou de l'impossibilité d'accéder à ce site.

EIDA s.a. ne peut être tenue responsable d'un dommage, quel qu'il soit, ou d'un virus qui pourrait affecter votre ordinateur et votre matériel de télécommunication suite à un accès au site, son utilisation et/ou un téléchargement de documents en provenance de ce site.

Par ailleurs, vous vous engagez à ne pas utiliser ce site pour notamment :

- envoyer, transmettre par courrier électronique ou de toute autre manière, tout contenu illicite ou nuisible ;
- afficher ou transmettre par courrier électronique tout contenu violant tout brevet, marque déposée, secret de fabrication, droit de propriété intellectuelle ou tout droit de propriété et/ou de la personnalité ;

A défaut, votre responsabilité civile et/ou pénale peut être engagée.

Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à tout ou partie de ce site à tout utilisateur qui ne respecterait pas les conditions d'utilisation de ce site.

## **DROIT DE PROPRIÉTÉ**

En donnant votre avis dans l'une quelconques des rubriques du site internet « eida.lu » ou en communiquant tout contenu, vous cédez à EIDA s.a. de manière expresse gracieuse tous les droits de propriété intellectuelle y afférant et notamment le droit de reproduction, de représentation, d'adaptation, sur tout support et en tout format, au niveau mondial et pour la durée de la propriété intellectuelle.

Par la publication d'un message sur le site internet, vous vous engagez à ne pas violer la loi et notamment à ne pas diffamer, abuser, diffuser tout contenu raciste ou contraire aux bonnes mœurs, harceler ou menacer quiconque, ni à violer les droits d'autrui tels le droit à la vie privée, le droit à l'image et le droit à la dignité humaine. Vous êtes l'unique responsable des propos tenus dans votre message et à ce titre garantissez EIDA s.a. contre tout recours et/ou actions que pourrait tenter toute personne du fait de la diffusion de votre message sur le site « eida.lu ».

EIDA s.a. peut de manière discrétionnaire publier ou non tout message sur son site internet, le modifier, le conserver en ligne ou le supprimer à tout moment et sans avoir à vous en informer préalablement.

## **PROTECTION DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le site [www.eida.lu](http://www.eida.lu) est la propriété exclusive d'EIDA s.a.

EIDA s.a. et toutes marques associées restent la propriété exclusive d'EIDA s.a. ainsi que tous logos figurant sur le site sont des marques déposées.

Le site « eida.lu » constitue une œuvre protégée au titre de la propriété intellectuelle. Il en est de même de son arborescence et des données figurant sur le site telles que marques, logos, graphismes, photographies ainsi tous les textes, photos, vidéos, données, affiches, logos, marques et autres éléments reproduits sur le site sont réservés et protégés par le droit des marques et/ou le droit d'auteur et/ou toute autre disposition en vigueur qui seraient applicables en matière de propriété intellectuelle.

L'utilisation de ce site et les informations qui y figurent sont destinées à votre usage strictement personnel et ne confèrent aucun droit de propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est constitutive notamment de contrefaçon et/ou d'atteinte au droit des marques et/ou au droit d'auteur et/ou à toutes autres dispositions en vigueur qui seraient applicables en matière de propriété intellectuelle.

Il est donc interdit de reproduire, représenter, modifier, diffuser, publier, transmettre, commercialiser, dénaturer, exploiter, concéder tout ou partie de l'un quelconque des éléments reproduits sur le site et tout ou partie du site internet en général, sans une autorisation préalable, seuls ou intégrés à d'autres éléments, par quel que procédé et support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable d'EIDA s.a..

Toute contravention à ces interdiction et / ou utilisation illicite de tout ou partie du site internet (piratage, contrefaçon, etc.) engage votre responsabilité et est susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires conformément aux lois en vigueur.

Vous pouvez établir un lien entre votre propre site et la page d'accueil du présent site.

Vous avez le droit de diffuser et faire la promotion d'EIDA s.a. en n'altérant pas le contenu de l'information.

## **LIENS**

Le présent site peut proposer des liens vers d'autres sites ou d'autres sources Internet. EIDA s.a. n'est pas en mesure de contrôler ces sites et sources externes qui par nature sont susceptibles d'évoluer rapidement. Par ailleurs, EIDA s.a. vous conseille de prendre connaissance de leurs conditions d'utilisation préalablement à leur utilisation.

En conséquence, EIDA s.a. ne peut en aucune manière être tenue responsable de la mise à disposition de ces liens permettant l'accès à ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou tout autre matériel disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes qu'elle n'est pas en mesure de vérifier ni approuver.

## **DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE**

Le site « eida.lu » est soumis aux dispositions législatives et réglementaires du droit luxembourgeois, et en cas de litige, seules les juridictions luxembourgeoises sont compétentes.

En cas de problème technique avec notre système d'enregistrement en ligne, merci de nous prévenir en envoyant un courriel à [info@eida.lu](mailto:info@eida.lu).

