



Politique de Protection des Données Personnelles

NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses activités de souscription, de gestion de contrat et de relation avec vous, SYNELVA Collectivités collecte des données à caractère personnel.

A ce titre, SYNELVA a mis en place une politique de protection de vos données personnelles. L'objet est de détailler la manière dont SYNELVA collecte, gère et traite vos données personnelles, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016-679 du 27 avril 2016.

Le traitement de vos données personnelles collectées sur le site Internet synelva.fr est mis en œuvre par la société SYNELVA Collectivités, société anonyme d'économie mixte à conseil d'administration, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés, sous le numéro 823 626 486, dont le siège est situé 12 rue du Président Kennedy, 28110 LUCE.

Définition d'une donnée personnelle

Une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ».

Une personne peut être identifiée :

- directement (exemple ; nom, prénom)
- indirectement (exemple : par un identifiant (n° client), un numéro de téléphone, une donnée biométrique, plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale, mais aussi la voix ou l'image).

Données personnelles collectées et traitées par SYNELVA

Dans le cadre des missions décrites ci-dessus, SYNELVA est amenée à traiter différents types de données indispensables à l'exercice de son activité, dont le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat ou à une obligation légale à laquelle SYNELVA est soumis.

Les principales données personnelles sont collectées par SYNELVA pour l'exercice de ses missions de service public, en cohérence avec la législation sur la protection des données et du code de l'énergie :

- **des données d'identification** (nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant...),
- **des données relatives à votre vie personnelle et familiale** (numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation maritale...),

- **des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite** (données de connexion, relevés des compteurs, enregistrement des appels au service d'assistance ou d'urgence),
- **des données financières** (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.),
- **des informations relatives à votre situation particulière** (situation de haut risque vital – HRV, tarif de première nécessité, aides financières du fonds de solidarité pour le logement...),
- **des données concernant vos éventuels projets de raccordement,**
- **des données provenant du compteur, quel que soit le type de compteur,**
- **des données de navigation internet sur nos sites.**

Finalités du traitement – utilisation des données

SYNELVA Collectivités est une entreprise de service public, fournisseur et distributeur d'électricité et de gaz, qui exploite, développe et modernise le réseau électrique et gaz et gère les données associées, sur 71 communes de l'Eure et Loir.

A la demande de ses clients, SYNELVA effectue et propose un certain nombre de prestations pour l'ensemble de ses clients :

- la gestion du contrat de fourniture et de la relation client (mise en service, suivi et résiliation, établissement de factures, mise en place du prélèvement automatique)
- le conseil en énergie
- des offres de services (Dépann'Elec, Agence en ligne, Relevé confiance, E-facture)
- l'aide à l'économie d'énergie
- la prestation de raccordement : elle comprend l'extension du réseau le cas échéant et le branchement de l'installation.
- la mise en service : après l'achèvement des travaux de raccordement : SYNELVA assure la mise en service de l'installation à la demande du fournisseur d'électricité choisi par le client.
- le dépannage : SYNELVA assure le dépannage du réseau à tout moment. Une hotline dédiée est à la disposition de la clientèle 7j/7, 24h/24.
- le comptage : SYNELVA assure le relevé des consommations d'électricité ainsi que le contrôle, l'entretien et le renouvellement du matériel de comptage.
- le changement de fournisseur : tout client peut changer de fournisseur d'électricité. Les démarches sont assurées par le nouveau fournisseur, qui sollicite alors SYNELVA.
- la résiliation de contrat : SYNELVA interrompt la fourniture de l'électricité du client et résilie son contrat, en cas de déménagement ou de cessation d'activité et à la demande du fournisseur d'électricité.



- les prestations complémentaires : SYNELVA réalise des prestations techniques complémentaires telles que les adaptations du comptage induites par des modifications contractuelles (modification de puissance...), la vérification de comptage, la vérification des protections ou encore le déplacement d'ouvrage et de matériel.
- l'entretien, la rénovation, l'extension et le dépannage de l'éclairage public. SYNELVA propose également aux communes d'autres services tels que le bilan des consommations ou l'optimisation tarifaire.

Vos données sont donc essentielles pour vous fournir un service à la hauteur de vos attentes en termes de simplicité, de fluidité, et de personnalisation.

SYNELVA ne collecte que les données nécessaires à des finalités légitimes, nécessaires à la mise en place ainsi qu'à l'exécution du contrat d'énergie et des contrats de services. SYNELVA peut également utiliser des données dans le cadre de la prospection commerciale et les opérations de marketing à destination de ses clients et prospects. A défaut de communication de ces données, SYNELVA ne serait pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

SYNELVA s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients ou prospects. Dans ce cadre, SYNELVA est amenée à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne physique concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution d'un contrat, afin de mieux connaître ses clients et prospects et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

Durée de conservation des données

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur, et sont destinées aux services internes de SYNELVA, à ses partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire, ainsi qu'au(x) fournisseurs d'énergie dûment autorisés par vos soins.

Droits de la personne dont les données sont traitées

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », tout Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de SYNELVA par l'un des moyens suivants :

- en adressant un courrier à SYNELVA, 12 rue du Président Kennedy, 28110 LUCE,
- en envoyant un mail à l'adresse suivante : dpo@synelva.fr



SYNELVA s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

Tout client ou prospect peut s'opposer au traitement de ses données à des fins commerciales, dans les conditions prévues par la réglementation, à la même adresse. Lorsque le client ou prospect a donné son consentement à la collecte et l'utilisation de certaines de ses données, il peut retirer son consentement à tout moment.

SYNELVA informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Traitements liés à la gestion des formulaires

Chaque formulaire présent sur le site de SYNELVA Collectivités limite la collecte des données personnelles à ce qui est nécessaire et indique notamment :

- quels sont les objectifs du recueil de ces données (finalités) ;
- ce qui justifie la collecte des données vous concernant (licéité) ;
- les intérêts légitimes poursuivis le cas échéant ;
- si les données sont obligatoires ou facultatives pour la gestion de votre demande (les données obligatoires sont mises en évidence par un astérisque) ;
- qui pourra en prendre connaissance (uniquement SYNELVA en principe, sauf précision dans le formulaire lorsqu'une transmission à un tiers est nécessaire) ;
- la durée de conservation des données recueillies.

Les données personnelles sont recueillies selon des protocoles sécurisés. Seuls les destinataires de ces demandes, listés pour chaque traitement, ont accès aux données recueillies.

Modifications apportées à la présente Politique

La présente Politique de protection des données personnelles sera régulièrement mise à jour afin de toujours mieux vous informer sur l'usage de vos Données Personnelles. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.