

VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans données personnelles, il y a « personnelles » donc il est normal que vous vous intéressiez à l'utilisation que nous faisons des données que vous partagez avec nous.

Comment nous les collectons, les gérons et les traitons, mais aussi comment vous pouvez nous contacter à ce sujet : toutes les réponses à ces questions sont rassemblées dans cette Charte de protection des données.

Vous y retrouverez notamment des précisions sur :

La collecte, l'utilisation de vos données

Découvrez pourquoi, quand et comment nous collectons vos données et aussi l'ensemble des services que nous sommes en mesure de vous proposer grâce à elles.

Comment exercer vos droits

Vous conservez le contrôle de vos données et vous pouvez à tout moment nous faire connaître vos souhaits. Pour cela, deux solutions, détaillées dans cette Charte, sont à votre disposition : le formulaire d'exercice des droits (accessible depuis votre espace client) et nos contacts dédiés par e-mail ou courrier postal.

CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En tant que responsable de traitement au sens de la réglementation informatique et libertés¹, Sowe by EDF attache une grande importance à la protection de vos données personnelles.

Vous découvrirez, à la lecture de cette Charte, comment et pourquoi nous collectons, gérons et traitons ces infos. Nous vous informons aussi de vos droits sur vos données personnelles et sur la façon dont vous pouvez les exercer.

1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Selon la réglementation, une donnée personnelle est « une information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable », comme votre nom, votre e-mail ou encore votre numéro de téléphone.

2. De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?

Dans le cadre de nos activités, nous collectons et traitons plusieurs types de données personnelles en fonction des offres et services que vous avez souscrits et des formulaires que vous avez remplis. Ces traitements sont fondés sur l'une des bases légales suivantes :

- **Le contrat** : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat que vous avez souscrit auprès de by EDF ou dans le cadre des mesures précontractuelles.
- **Le consentement** : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic ...). Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- **L'intérêt légitime** : il s'agit des traitements réalisés dans le cadre de nos intérêts, auxquels vous pouvez raisonnablement vous attendre dans vos interactions avec nous et qui ne résultent d'aucune autre base légale. Nous veillons dans ce cadre à trouver un équilibre entre vos droits et les intérêts que nous poursuivons.
- **La loi ou le règlement** : le traitement de vos données personnelles est imposé par la loi ou un acte réglementaire.

Nous détaillons ci-dessous (i) les catégories de données personnelles vous concernant que nous collectons et traitons (ii) les finalités / raisons pour lesquelles nous traitons lesdites données et (iii) la base légale associée à chaque finalité poursuivie.

• **Les données qui nous permettent de vous identifier, d'identifier votre logement et de pouvoir vous contacter :**

Il s'agit de vos noms, prénoms et adresses ou encore du numéro qui permet d'identifier votre compteur.

Nous utilisons ces données pour :

- **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés (exemple : fourniture d'énergie, vente ou location de la Station Sowe by EDF et le cas échéant gérer la prime Coup de pouce), sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Faciliter nos échanges avec vous et suivre vos demandes et réclamations et vous transmettre des éléments relatifs à votre contrat par e-mail, courrier, sms, via votre espace client ou l'application mobile (envoi de factures, justificatifs, évolutions contractuelles...), sur la base de l'exécution du contrat.**

- **Réaliser des actions de prospection commerciale, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre consentement.**
- **Facturer l'énergie et les services que vous avez souscrits, encaisser et assurer le suivi de leur paiement, sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Mener des actions de recouvrement, sur la base de notre intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts.**
- **Vous permettre de suivre votre consommation, sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Réaliser des actions de prospection commerciale, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre consentement.**
- **Vous adresser des messages pour vous communiquer, en fonction de vos préférences, des informations relatives à vos contrats et à la gestion de ceux-ci, ou des informations relatives aux dernières actualités EDF (newsletters, informations sur les nouvelles offres, etc.), sur la base de notre intérêt légitime et commercial.**

Vous avez la possibilité de modifier vos préférences de contact et de communication, d'accepter ou de refuser ces sollicitations à tout moment comme indiqué dans la partie « 7. Comment gérer mes préférences et consentements ? » de cette Charte.

- **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**

Satisfaire à nos obligations réglementaires (gérer le chèque énergie, effectuer les transmissions réglementaires au Fonds de Solidarité pour le Logement [FSL], prendre en compte des demandes d'aides au paiement, etc.), sur la base du respect de nos obligations légales et réglementaires

- **Lutter contre la fraude, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**

• **Les données liées à l'offre que vous avez choisie :**

Il s'agit, de la puissance électrique que vous avez souscrite, du type de contrat de fourniture que vous avez choisi et des éventuelles options ou services optionnels que vous avez souscrits.

Nous utilisons ces données pour :

- **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés, sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Réaliser des actions de prospection commerciale, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre consentement.**
- **Facturer les services que vous avez souscrits, sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**

• **Les données de consommation :**

Il s'agit des index et puissances soutirées relevés (automatiquement ou manuellement) par les gestionnaires de réseau. Il s'agit également des volumes d'électricité/gaz, estimés par nous, ou auto-relevés, qui vous sont facturés.

Nous utilisons ces données pour :

- **Vous facturer l'énergie que vous consommez, sur la base de l'exécution du contrat.**
 - **Vous proposer d'optimiser vos contrats d'énergie (option tarifaire, puissance souscrite, niveau de consommation), sur la base de l'exécution du contrat.**
 - **Vous permettre de bénéficier d'une fonctionnalité de suivi de votre consommation mois par mois et de repères pour vous aider à la comprendre, sur la base de l'exécution du contrat.**
 - **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**
-

Les données de consommation issues des compteurs communicants (Linky™) :

Si votre logement est équipé d'un compteur Linky™, votre conso d'énergie est relevée automatiquement tous les mois.

Ces données mensuelles sont utilisées pour les mêmes finalités et les mêmes bases légales que les données de consommation issues de compteurs non-communicants (cf. usages décrits ci-dessus sur le suivi de la consommation).

Des données complémentaires peuvent être collectées dans trois cas :

1. Si vous avez décidé de donner votre accord pour le « suivi conso élec' au pas jour ».

Nous collecterons alors vos données quotidiennes (index et puissance maximale par jour) pour le suivi de votre consommation.

Nous utiliserons ces données pour afficher **dans votre Espace client vos consommations journalières**, en kWh et en euros, jusqu'à trois jours avant votre connexion (Sowee by EDF estimera les éventuelles données manquantes sur la base de vos données quotidiennes réelles).

2. Si vous avez décidé de donner votre accord pour le « suivi conso élec' au pas heure ».

Nous collecterons alors vos données au pas heure, en plus des données quotidiennes (index et puissance maximale par jour).

Nous utiliserons ces données pour afficher, dans votre Espace client et dans l'appli Sowee by EDF, vos consommations à l'heure en kWh et en euros jusqu'à la veille de votre connexion, en plus de votre suivi quotidien de conso.

3. Si vous avez souscrit à l'option « Effacement »

Nous utilisons les données de consommation au pas heure pour assurer le service lié à l'Effacement. Si vous retirez votre consentement, le service sera résilié.

Ces données sont utilisées sur la base de **l'exécution du contrat**.

Vous pouvez retrouver votre choix d'option de suivi de consommation à tout moment dans votre Espace client ou dans l'appli Sowee by EDF dans la rubrique Informations personnelles.

Les données de consommation issues des compteurs communicants (Gazpar™) :

Si votre logement est équipé d'un compteur Gazpar™, votre consommation de gaz est relevée automatiquement tous les mois.

Ces données mensuelles sont utilisées pour les mêmes finalités et sur les mêmes bases légales que les données de consommation issues de compteurs non-communicants (cf. usages décrits ci-dessus sur le suivi de la consommation).

Des données complémentaires peuvent être collectées si vous avez donné votre accord pour le « suivi conso au pas jour ».

Nous collecterons alors vos données quotidiennes (index journalier) pour le suivi de votre consommation.

Nous utiliserons ces données pour afficher **dans votre Espace client vos consommations journalières**, en kWh, en m³ et en euros, jusqu'à trois jours avant votre connexion (Sowee by EDF estimera les éventuelles données manquantes sur la base de vos données quotidiennes réelles).

Ces données sont utilisées sur la base de votre **consentement**.

Vous pouvez retrouver votre choix d'option de suivi de consommation à tout moment dans votre Espace client ou dans l'appli Sowee by EDF, dans la rubrique Informations personnelles.

• Les données issues des objets connectés :

Avec les Capteurs pour votre/vos compteur(s) fournis avec la Station, nous récoltons vos données de consommation (m³ et kWh) au pas 30 minutes.

Ces données permettent de :

- Estimer votre budget énergie du mois
- Calculer les économies réalisées sur le mois
- Afficher un suivi de consommation, en kWh et en €, jusqu'à 1h avant votre connexion.

• Les données de contact :

Il s'agit, par exemple, de votre adresse e-mail et de votre numéro de téléphone.

Nous utilisons ces données pour :

- **Faciliter nos échanges avec vous et vous permettre de recevoir une réponse plus rapide** à vos demandes relatives à vos contrats et aux mesures précontractuelles, sur la base de **l'exécution du contrat**.

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.
- **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

En fonction de vos préférences de communication, nous pouvons utiliser vos données de contact pour vous envoyer nos dernières actualités (newsletters, informations sur les nouvelles offres, etc.).

Vous avez la possibilité de modifier ces préférences de contact et de communication, d'accepter ou de refuser ces sollicitations à tout moment comme indiqué dans la partie « Comment gérer mes préférences et consentements ? » de cette Charte.

• **Les données financières :**

Il s'agit, par exemple, de votre IBAN/RIB ou de données relatives à vos modes de paiement prévus dans vos Conditions Générales de Vente, aux montants que vous nous devez et aux paiements que vous nous adressez, ou encore les informations liées au chèque énergie et aux aides sociales accordées aux clients en situation de précarité énergétique.

Nous utilisons ces données pour :

- **Vous facturer l'énergie et les services souscrits, encaisser et assurer le suivi de leur paiement**, sur la base de **l'exécution du contrat**.
- **Mener des actions de recouvrement**, sur la base de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.

Dans le cas de la vente de la Station Sowe by EDF pour laquelle vous pouvez bénéficier de la Prime Coup de pouce « Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » Sowe by EDF collecte et conserve vos coordonnées bancaires ainsi que votre attestation sur honneur. La conservation de ces données repose sur l'intérêt légitime de Sowe by EDF de garantir le respect des conditions d'éligibilité et des obligations liées à l'octroi de la Prime Coup de pouce.

- **Satisfaire à nos obligations réglementaires** (gérer le chèque énergie, effectuer les transmissions réglementaires au Fonds de Solidarité pour le Logement [FSL], prendre en compte des demandes d'aides au paiement, etc.), sur la base du **respect de nos obligations légales et réglementaires**.
- **Traiter et suivre vos demandes et réclamations**, sur la base de **l'exécution du contrat**.

- Lutter contre la fraude, sur la base de notre intérêt **légitime économique et commercial.**

• **Les données liées à vos usages de l'énergie et à votre logement :**

Il s'agit, par exemple, de votre type de chauffage, de l'équipement de votre logement, de son année de construction, du nombre d'occupants.

Nous utilisons ces données pour :

- **Vous proposer le type de contrat de fourniture le plus adapté aux besoins que vous avez exprimés et vous apporter un conseil en cours d'exécution du contrat, sur son adéquation à vos besoins lorsque vous nous le demandez, sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Vous aider à suivre votre conso et bénéficier de repères pour vous aider à la comprendre, sur la base de l'exécution du contrat.**
- **Réaliser des actions de prospection commerciale, dans le respect de réglementation, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre consentement.**
- **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**

• **Les données liées à votre satisfaction client :**

Il s'agit, par exemple, de vos réponses à des questionnaires de satisfaction et à des enquêtes qualitatives, notamment sur vos attentes à notre égard.

Nous utilisons ces données pour :

- **Améliorer votre expérience avec Sowee by EDF et les services qui vous sont proposés sur la base de notre intérêt légitime à fournir un service de qualité.**
- **Maintenir une bonne connaissance de notre clientèle et améliorer la satisfaction client, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**
- **Améliorer notre communication à des fins d'acquisition sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial.**

- **Les données relatives à la protection juridique**

Il s'agit des informations sur la présence de tutelle, de curatelle, ou de situation de surendettement.

Nous utilisons ces données pour :

- Mener des actions de recouvrement spécifiques, sur la base de notre intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts.
- Traiter et suivre les demandes et réclamations des clients bénéficiant d'une protection juridique, sur la base de l'exécution du contrat.

- **Les données concernant vos échanges avec nos conseillers ou vendeurs, quel que soit le canal de contact :**

Il s'agit :

- de commentaires libres écrits par nos conseillers pour retranscrire nos échanges avec vous et préciser des informations complémentaires visant à mieux qualifier et faciliter le suivi du traitement de vos demandes et réclamations ;
- de commentaires libres en lien avec la planification des rappels téléphoniques ;
- d'enregistrements vocaux issus des interactions avec nos conseillers ou notre assistant vocal pour lesquels une information préalable à l'enregistrement est réalisée en début d'appel ou des transcriptions automatisées correspondantes ;
- de commentaires libres remplis par vos soins sur les formulaires de nos espaces digitaux.

Nous utilisons ces données pour :

- Traiter et suivre vos demandes et réclamations, sur la base de **l'exécution du contrat**
- **Améliorer la formation** de nos conseillers et de nos vendeurs, sur la base de notre **intérêt légitime à former nos conseillers à mieux prendre en charge vos demandes et fournir un service de qualité.**
- **Mieux identifier les problématiques rencontrées par nos clients** et optimiser le traitement des demandes adressées au service client, sur la base de notre **intérêt légitime à fournir un service de qualité.**
- **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial.**

- **Vérifier de la qualité des ventes** sur la base de notre **intérêt légitime à fournir un service de qualité**.

• **Conservation des données à des fins statistiques :**

Vos données personnelles sont susceptibles de faire l'objet **d'analyses destinées à maintenir une bonne connaissance de notre clientèle et à améliorer la satisfaction de nos clients**.

Elles sont dans ce cas **agrégées** afin que nous puissions traiter ces données de façon statistique et réaliser les analyses nous permettant d'améliorer de façon constante notre qualité de services.

Les données traitées dans ce cadre ne sont par ailleurs accessibles qu'à un nombre restreint de salariés.

Nous poursuivons ainsi plusieurs objectifs :

- **Améliorer notre compréhension de vos besoins** ou de vos insatisfactions.
- **Élaborer des statistiques** sur l'utilisation de nos offres, services, sites et applications.
- **Améliorer nos services proposés**.
- **Réaliser des études** afin d'envisager les nouvelles offres et les nouveaux services à développer.
- **Produire des indicateurs d'activité**.

Ce traitement à des fins statistiques est basé sur notre **intérêt légitime économique et commercial**. Certaines études peuvent néanmoins relever **d'obligations légales**, par exemple quand elles sont destinées à des autorités publiques.

• **Vos données personnelles sont également susceptibles de faire l'objet des traitements suivants :**

- Utilisation des données à des fins de **gestion de la comptabilité** sur le fondement de notre **intérêt légitime économique et commercial** ;
- Utilisation des données à des fins de **gestion des contentieux, de protection des droits et des intérêts de Sowe by EDF** sur le fondement légal de notre **intérêt légitime à la sauvegarde des intérêts de Sowe by EDF** ;
- **Réponse à une procédure judiciaire ou administrative** sur le fondement de **l'obligation légale ou réglementaire** ;
- **Gestion des demandes d'exercice de droits** sur le fondement de **l'obligation légale ou réglementaire**.

• **Utilisation des données afin de déduire vos préférences ou votre comportement :**

Nous pouvons établir des déductions sur vos besoins et attentes en tant que client ou prospect. Nous établissons ces déductions :

- À partir des données collectées auprès de vous :
 - Vos données d'identification et de votre logement.
 - Les données issues de notre relation contractuelle avec vous.
 - Les données issues de votre utilisation des sites et applications Soweé by EDF (par exemple votre Espace client).
- À partir de données publiques (transmises par les gestionnaires du réseau de distribution d'énergie, ou disponibles auprès de l'INSEE, par exemple).

Nous utilisons ces données pour :

- **Personnaliser notre communication avec vous.**
- **Mieux répondre à vos demandes.**
- **Améliorer en continu notre relation client et votre expérience utilisateur.**
- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) et par voie téléphonique qui sont basées sur votre consentement.
- Établir la rémunération de nos vendeurs

Ces traitements reposent sur notre **intérêt légitime économique et commercial**.

3. Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?

Dans le cadre des finalités listées dans la section 2 ci-dessus, nous collectons des données personnelles vous concernant par différents canaux :

- **Lors de vos échanges téléphoniques avec nos conseillers ou vendeurs :**

Il s'agit, par exemple, des infos que vous transmettez à votre conseiller lors de la souscription de votre contrat, de votre demande de déménagement ou d'une demande de conseils pour faire des économies d'énergie.
- **Sur Internet à partir de :**

- Votre Espace client,
 - Nos formulaires de demandes en ligne,
 - L'application,
 - Les e-mails que nous vous envoyons et les enquêtes de satisfaction que nous vous proposons,
 - Votre navigation sur nos sites par des cookies, des balises Web et d'autres technologies similaires. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page dédiée sur les Cookies.
- **Par courrier**, lorsque vous choisissez de nous écrire par voie postale.
 - **Après des gestionnaires de réseaux (ENEDIS, GRDF)** chargés d'exercer les activités de distribution d'énergie. Nous collectons ainsi les données de consommation d'énergie de nos clients auprès des gestionnaires de réseaux.
 - **Lorsque vous remplissez un questionnaire de satisfaction** sur internet, par e-mail ou encore au téléphone
 - Nous pouvons également collecter vos données personnelles auprès :
 - du cotitulaire du contrat auquel vous avez souscrit,
 - de tiers ayant mandat pour souscrire un contrat ou un service en votre nom et pour votre compte avec nous,
 - de nos partenaires privés et commerciaux :
 - partenaires de location de données,
 - partenaires auprès desquels vous manifestez un intérêt pour nos services, et demandez une mise en relation ou à être recontactés,
 dès lors que vous y avez consenti.

4. Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?

Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire à leur traitement selon la finalité qui a été fixée.

- Si vous êtes **prospects**, les données sont conservées jusqu'à **3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact à votre initiative.**
- Si vous êtes **client**, vos données permettant de vous identifier telles que votre nom, votre prénom, votre adresse mail sont conservés jusqu'à **5 ans après la fin de notre relation contractuelle avec vous** pour traiter les demandes et réclamations en lien avec votre contrat.
- Vos données utilisées dans le cadre des communications de marketing relationnel qui vous sont adressées sont conservées **jusqu'à la résiliation de votre contrat.**

- Les informations relatives à nos communications contractuelles et commerciales avec vous (vos demandes ou réclamations, nos réponses à celles-ci, nos communications commerciales, nos messages liés à la gestion de votre compte client) sont **conservées jusqu'à 3 ans après leur réalisation**. Au-delà, elles peuvent être archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...).
- Les données de paiement et de règlement (sauf les IBAN) sont conservées **jusqu'à 3 ans après réception**, sauf en cas d'impayé, où les durées peuvent être prolongées pendant la durée du traitement de celui-ci. Au-delà, elles peuvent être archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...).

Certaines de vos données personnelles sont conservées la **durée nécessaire au respect d'une obligation légale ou réglementaire**. Nous conservons notamment vos factures pendant une durée de 10 ans, afin de satisfaire à l'obligation fixée par l'article L123-22 du Code de commerce de conserver les « documents comptables et les pièces justificatives » pendant 10 ans.

- **Spécifiquement pour les données nécessaires au suivi de votre consommation :**

Pour les clients dont le logement est équipé d'un compteur Linky™ et qui ont consenti au traitement de leurs données de consommation quotidiennes ou à la demi-heure en choisissant l'une des options « suivi de consommation quotidien » ou « suivi de consommation quotidien et suivi à la demi-heure » :

- Les données qui permettent un suivi de consommation quotidien (données quotidiennes, index et puissance maximale atteinte par jour) sont conservées **3 ans à compter de leur collecte**.
- Les données qui permettent le suivi de consommation au pas horaire (données horaires) sont conservées pendant **2 ans à compter de leur collecte**.
- Les données de consommation au pas heure qui permettent d'assurer le service d'effacement sont conservées pendant **2 ans à compter de leur collecte**.

Les données de consommation mensuelles également collectées par l'intermédiaire du compteur Linky™ ou du compteur ou Gazpar™ sont quant à elles utilisées pendant des durées différentes selon l'objectif qu'elles permettent de poursuivre :

- **18 mois après leur collecte** pour vous facturer l'énergie que vous consommez
- **3 ans pour vous permettre de suivre votre consommation** sur vos espaces clients,
- **3 ans pour gérer notre relation client** avec vous et traiter vos demandes courantes en lien avec votre contrat,
- **la durée du traitement de la procédure contentieuse** dans le cas de la gestion d'un impayé.

Au-delà de ces durées, vos données mensuelles peuvent être conservées jusqu'à 5 ans pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Elles seront ensuite supprimées.

- S'agissant de la **durée de conservation des cookies et autres traceurs**, nous vous invitons à consulter notre **Politique Cookies** à l'adresse <https://www.sowee.fr/cookies>
- Concernant le **traitement à des fins statistiques** et exclusivement à des fins d'études, si l'analyse le nécessite, la **durée initiale de conservation de toutes ces données peut être prolongée jusqu'à 3 ans**.
- Les **données d'enquêtes de satisfaction** sont conservées pendant 25 mois.

Spécificité pour les clients possédant une Station Sowee by EDF

- Les données de consommation collectées par l'intermédiaire des capteurs compteurs accompagnant la Station sont quant à elles conservées **3 ans à compter de leur collecte**.
- **Les autres données collectées**, telles que la température intérieure du logement ou la qualité de l'air, seront conservées **3 ans à des fins statistiques**.
- Certaines de vos données personnelles sont conservées la **durée nécessaire au respect d'une obligation légale ou réglementaire**. Notamment dans le cas d'une vente d'une Station Sowee by EDF ayant bénéficié du Coup de pouce thermostat, nous conservons vos documents justificatifs (devis, factures, photos horodatés) pendant une durée de 9 ans afin de satisfaire à l'obligation fixée à l'article R.222-4 du code de l'énergie (contrôle de l'attribution du Coup de pouce).

5. À qui transmettons-nous vos données personnelles ?

Les données collectées sont destinées aux services internes de Sowee by EDF et à ses sous-traitants (prestataires informatiques, prestataires de recouvrement, prestataires de relation client) lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Nous communiquons également les données nécessaires aux **gestionnaires de réseaux** (ENEDIS/GRDF) et, le cas échéant et dans le respect de la réglementation, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs

factures d'énergie dont les structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés (exemple : administration fiscale, autorité judiciaire, police et gendarmerie, organismes de Sécurité Sociale, etc.).

Dans le cas d'une vente d'une Station Sowe by EDF ayant bénéficié du Coup de pouce thermostat, nous communiquons également les données nécessaires à EDF et au [Pôle national des certificats d'économies d'énergie \(PNCEE\) pour le traitement de la prime Coup de pouce thermostat.](#)

6. Vos données sont-elles traitées hors UE ?

Vos données sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par Sowe by EDF soit par ses prestataires (sous-traitants). Certaines données peuvent faire l'objet de traitements ponctuels en dehors de l'Union Européenne dans des pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. Des mesures et garanties spécifiques sont mises en œuvre pour sécuriser de tels transferts. Pour en savoir plus sur les mesures mises en place ou obtenir une copie des garanties, nous vous invitons à en faire la demande auprès de nos conseillers clients, joignables via la page Contact de l'espace client...

7. Comment gérer vos préférences de communication et consentements ?

Votre Espace client et l'application Sowe by EDF, vous permettent de définir vos préférences de communication (newsletter, facture électronique, alertes et notifications, etc.). Vous pouvez aussi gérer vos consentements concernant, entre autres, la collecte ou le retrait des données de consommation quotidiennes et celles permettant un suivi de consommation à la demi-heure issues de vos compteurs communicants.

Ces préférences sont accessibles dans l'onglet « Informations personnelles ». Pour les clients n'utilisant pas d'Espace client, il est possible de gérer vos préférences d'utilisation en contactant nos conseillers comme indiqué dans la partie « Quels sont mes droits sur mes données ? » de cette Charte.

En complément, nous vous donnons la possibilité de gérer les cookies de navigation présents sur nos sites. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page dédiée sur les Cookies.

8. Quels sont vos droits sur vos données ?

Vous disposez, s'agissant des données personnelles qui vous concernent, dans les conditions prévues par la réglementation :

- **D'un droit d'accès** ainsi que **d'un droit de rectification** dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes et/ou périmées.

- **D'un droit d'opposition** à l'utilisation par Sowee by EDF de ces informations notamment à des fins de prospection commerciale.
- **D'un droit à l'effacement** de vos données.
- D'un droit à la limitation du traitement dont vos données font l'objet. Ce droit signifie que le traitement des données personnelles vous concernant auquel nous procédons est limité, de sorte que nous pouvons conserver ces données, mais nous ne pouvons pas les utiliser ni les traiter autrement.
- **D'un droit à la portabilité de vos données.**

Nous mettons à votre disposition plusieurs canaux vous permettant d'exercer vos droits.

Vous pouvez nous contacter en utilisant les moyens de contact suivants :

- par le formulaire dédié depuis votre Espace client dans l'onglet « Nous laisser un message »
- par mail à l'adresse suivante gdpr@sowee.fr
- par courrier postal à l'adresse suivante : « Service client Sowee CS70001-62880 VENDIN LE VIEIL CEDEX ».

Vous disposez également de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Enfin, de manière générale, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être sollicité par téléphone par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. Vous pouvez vous rendre sur le site www.bloctel.gouv.fr ou adresser un courrier à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

9. Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?

Nous utilisons des dispositifs destinés à suivre votre navigation sur nos sites et notre application mobile, dans le respect de la réglementation applicable.

Pour plus d'informations sur les cookies, nous vous invitons à consulter notre page dédiée aux cookies et autres traceurs.

10. Comment est assurée la sécurité de vos données ?

Nous mettons en œuvre des mesures administratives, logiques, et physiques pour protéger la sécurité de vos données personnelles contre le vol, l'accès, l'utilisation et la modification non autorisés.

Des mesures techniques et organisationnelles sont prises pour que toute application ou système d'information supportant le traitement de données à caractère personnel soit soumis à un processus d'intégration de la sécurité dans les projets dans des conditions conformes aux règles de l'art.

Soyez acteur de la sécurité de vos données personnelles :

Afin de limiter les risques d'accès et/ou d'utilisation malveillante de vos données personnelles, il convient de choisir des mots de passe robustes, c'est-à-dire difficiles à retrouver à l'aide d'outils automatisés (robots) et à deviner par une tierce personne. La force d'un mot de passe dépend de sa longueur et du nombre de possibilités existantes pour chaque caractère le composant. Nous vous recommandons de créer un mot de passe constitué de minuscules, de majuscules, de caractères spéciaux et de chiffres et de le choisir sans lien avec vous (n'incluant pas votre nom, votre date de naissance, etc.).

Il est important de ne communiquer vos mots de passe à personne, de les changer régulièrement et d'utiliser des mots de passe différents pour chaque service internet que vous utilisez.

Comme il appartient à chacun de veiller à la sécurité de ses données personnelles, nous vous conseillons de prendre les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité de vos mots de passe et codes d'accès à votre espace client.

De plus, des données de connexion et de navigation appelées « log techniques » sont collectées, nous permettant ainsi d'assurer la sécurité de nos sites et détecter ou de retracer toute utilisation anormale, tentative malveillante ou intrusion informatique.

Soyez vigilant aux informations que vous saisissez dans les formulaires de contact.

11. Modifications apportées à la présente Charte de protection des données

La présente Charte de protection des données sera mise à jour pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires et opérationnelles. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.

⁽¹⁾Loi « Informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »)

