

Politique de vie privée – Total Spring France

Politique de traitement des données à caractère personnel

Table des matières

1) INTRODUCTION.....	2
2) QUELLES DONNÉES TRAITONS-NOUS ?	4
3) COMMENT ET POUR QUELLES FINALITÉS UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?	6
4) VOS DONNÉES SONT-ELLES PARTAGÉES ?.....	8
5) QUELS SONT VOS DROITS ?	10
6) QUELLES MESURES DE SÉCURITÉ APPLIQUONS-NOUS ?.....	13
7) COMBIEN DE TEMPS GARDONS-NOUS VOS DONNÉES ?	14
8) POLITIQUE D'UTILISATION DES COOKIES.....	15
9) MODIFICATION DE LA PRIVACY POLICY	17
10) CONTACT	18

1) Introduction

Nos équipes mettent tout en œuvre pour vous offrir les standards de service les plus élevés. A cette fin, nous avons besoin de collecter certaines informations vous concernant en vue notamment de créer et de gérer votre « compte client » ainsi que tous les services nécessaires à Total Spring dans le cadre de ses activités et de l'exécution de ses obligations contractuelles. Dans le cadre de ces traitements, Total Spring s'engage à traiter vos données de manière confidentielle, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Total Spring accorde une grande importance à la transparence et à la protection des données personnelles. Afin de vous informer de manière claire et complète sur la façon dont nous traitons vos données, nous avons détaillé dans le présent document les différents traitements opérés par Total Spring France (ci-après « Total Spring »), tant dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec un client (ci-après le « Client ») que lors de l'accès et/ou de l'inscription de toute personne qui n'a pas encore conclu de contrat avec Total Spring (ci-après « l'Utilisateur ») (ci-après dénommés conjointement « vous »). Ce document a donc pour but de vous informer précisément sur la façon dont vos données à caractère personnel sont collectées et traitées par Total Spring et dont elles peuvent, le cas échéant, être transmises à des tiers.

Voici quelques définitions qui vous permettront de mieux comprendre ce document :

- « **données à caractère personnel** ou **données** » : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (par exemple : un Client ou un Utilisateur) ;
- « **personne physique identifiable** » : toute personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par un identifiant tel qu'un nom, une référence client, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou par un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- « **personne concernée** » : toute une personne physique identifiée ou identifiable ;
- « **traitement** ou **traiter** » : toute opération ou tout ensemble d'opérations appliquées à des données à caractère personnel. Par exemple : la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;
- « **profilage** » : toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique ;
- « **responsable du traitement** » : toute personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Dans le cadre de la présente Politique de vie privée, Total Spring est considérée comme responsable de traitement (cf. l'article 10.1) ;

- « **sous-traitant** » : toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ;
- « **tiers** » : toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes qui, placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données à caractère personnel ;
- « **consentement** » : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair (par exemple en cochant une case appropriée), que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ;
- « **autorité de contrôle** » : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) dont les coordonnées sont reprises à l'article 10.3.
- Les « **web wervices** » comprennent la mise à disposition par Total Spring :
 - d'un site web public ;
 - d'un « compte client » personnalisé accessible via l'interface « Mon Espace Client » du site web www.total-spring.fr vous permettant, si vous êtes déjà Client, d'accéder en permanence à vos données personnelles et/ou de les modifier, mais aussi de recevoir des offres promotionnelles adaptées, des newsletters ainsi que des informations utiles à une gestion optimale et aisée de votre contrat de fourniture d'énergie ;
 - des moyens de communication électroniques : chat, etc.

2) Quelles données traitons-nous?

2.1 Dans le cadre de la fourniture des produits et services proposés par Total Spring

Pour bénéficier des produits ou services proposés par Total Spring, vous devez au préalable souscrire un contrat et fournir à Total Spring des données personnelles vous concernant. Les catégories de données susceptibles d'être récoltées dans ce cadre sont notamment :

- les **données d'identification**, par exemple : nom, prénom, date de naissance, langue, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone portable et/ou numéro de téléphone fixe, copie de la carte d'identité ;
- les **données de facturation**, par exemple : adresse de facturation, RIB, mandat de domiciliation (le cas échéant) ;
- si vous êtes déjà Client Total Spring, les **données contractuelles**, par exemple : référence client, tarif, produit, promotion, contrat ;
- les **données relatives à votre habitation**, par exemple : la superficie de votre habitation, le nombre de pièces, vos appareils électriques, les mesures d'isolation, la composition de votre ménage ;
- les **données de consommation énergétique**, par exemple : numéro de compteur, PDL, PCE, relevé d'index, consommation annuelle de référence, volume de consommation ;
- les **communications** entre vous et Total Spring au moyen des voies de communication disponibles, telles que courrier postal, courrier électronique, SMS et chat Web.

2.2 Dans le cadre de l'utilisation du site web et de l'application Total Spring

Lors de votre accès et/ou de votre inscription et/ou de l'utilisation des web services proposés par Total Spring, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant. Ces données sont collectées lors de votre accès et/ou votre inscription aux web services via le site web www.total-spring.fr ainsi que lors de toute utilisation ultérieure.

Les informations susceptibles d'être collectées automatiquement lors de chaque accès au site par tout Utilisateur sont par exemple : l'adresse IP qui vous est attribuée lors de votre connexion, la date et l'heure d'accès au site web ou à l'application, les pages consultées, le type de navigateur (browser) utilisé ; la plate-forme et/ou le système d'exploitation installé sur l'appareil (ordinateur, tablette, smartphone, ...) ; le moteur de recherche ainsi que les mots-clés utilisés pour retrouver le site.

2.3 Données provenant de partenaires tiers

Il est possible que nous recevions des données vous concernant en provenance de nos partenaires tiers, comme les partenaires avec lesquels nous collaborons pour offrir un service (entretien chaudière, services Assistance, véhicule électrique, etc...), les annonceurs ou d'autres partenaires qui ont récolté vos données (filiales du Groupe TOTAL, comparateurs, etc...). Ces transferts de données sont toujours effectués dans le respect de la législation applicable.

Il est également envisageable que nous traitions des données publiques vous concernant.

2.4 Enregistrement de conversations téléphoniques

Total Spring n'exclut pas que les conversations téléphoniques entre les Clients ou les Utilisateurs et le personnel de Total Spring ou le personnel des sous-traitants de Total Spring soient enregistrées pour des raisons de formation, de contrôle de qualité et/ou de preuves des transactions commerciales. Les données à caractère personnel collectées et/ou que vous communiquez sont enregistrées dans un fichier qui a fait l'objet d'une déclaration préalable auprès de la CNIL et qui demeure à tout moment sous la responsabilité de Total Spring.

2.5 Données sensibles

En règle générale, Total Spring n'utilise pas vos données personnelles sensibles telles que les données relatives à votre orientation sexuelle, vos croyances religieuses ou politiques, votre santé ou votre appartenance ethnique.

Néanmoins, si vous bénéficiez d'un tarif spécifique en raison de votre situation sociale, il est probable que Total Spring doive traiter cette donnée afin de vous proposer le tarif adapté à votre situation.

3) Comment et pour quelles finalités utilisons-nous vos données?

Vos données sont susceptibles d'être collectées et traitées par Total Spring :

3.1 Dans le cadre de l'exécution de votre contrat

Vos données sont traitées par Total Spring lors de la conclusion d'un contrat relatif à la fourniture de produits et services proposés par Total Spring. Total Spring utilise par exemple vos données :

- pour la création, la validation et le suivi de votre dossier client ;
- lors d'échanges d'informations vous concernant avec les gestionnaires de réseaux ;
- pour l'établissement, l'émission et le recouvrement éventuel des factures et notes de crédit ;
- dans le cadre de la gestion générale de la relation client et notamment : la comptabilité, le service après-vente, l'envoi de notifications, le traitement de vos questions, de vos réclamations, de vos communications.

3.2 Lorsque nous avons un intérêt légitime à utiliser vos données

En plus des traitements liés à l'exécution de votre contrat, Total Spring, en tant que société commerciale, dispose d'un intérêt légitime à procéder à des traitements qui ne sont pas directement nécessaires à l'exécution de votre contrat. Une analyse de chacun de ces traitements a préalablement été effectuée afin de garantir que l'impact de ceux-ci sur le respect de votre vie privée est aussi faible que possible. Nous pouvons vous transmettre le résultat de ces analyses sur simple demande à l'adresse suivante vie-privee@total-spring.fr ou par courrier : TOTAL SPRING – Traitement des données nominatives - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des traitements qui sont fondés sur notre intérêt légitime :

- Total Spring traite vos données afin de lutter contre la fraude, notamment en vérifiant votre identité lors de la conclusion d'un contrat. Cette vérification peut s'opérer avec des sociétés partenaires spécialisées. Cette vérification peut également nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition du ménage ;
- Total Spring peut traiter vos données afin de défendre ses intérêts lors de la gestion de contentieux, de litiges et/ou de procédures judiciaires ;
- vos données peuvent être traitées dans le cadre d'un audit par des sociétés tierces ;
- Total Spring traite vos données à des fins d'analyse et notamment : l'analyse de votre comportement en tant que Client, l'analyse des cas de fraude, l'analyse permettant d'anticiper le départ d'un Client, l'analyse de risques et l'analyse statistique. Le résultat de ces analyses permet l'amélioration de nos services, la mise en place de mesures de rétention de la clientèle ainsi que l'établissement de rapports ;
- Total Spring utilise vos données afin notamment de simplifier votre parcours client et d'éviter par exemple que vous ne soyez contraint de fournir plusieurs fois des informations déjà transmises précédemment ;
- vos données peuvent être utilisées à des fins de rétention, pour vous proposer par exemple un tarif plus avantageux que celui dont vous bénéficiez ;

- vos données sont utilisées dans le cadre de la mise à jour continue de nos systèmes informatiques ; ainsi, vos données sont utilisées dans le cadre de tests nécessaires aux développements informatiques que nous mettons en place ;
- vos données peuvent être utilisées pour l'évaluation, l'amélioration et le développement continus de nos systèmes, processus, campagnes publicitaires et ce, grâce par exemple à des simulations, des enquêtes de satisfaction ou encore l'analyse de vos données de navigation sur notre site internet ;
- le cas-échéant, vos données peuvent être traitées et cédées dans le cadre d'une cession de créances à une société de recouvrement ;
- vos données peuvent enfin être utilisées afin de déterminer les produits et services qui pourraient vous intéresser et de vous proposer des produits similaires à ceux dont vous bénéficiez déjà.

3.3 Afin de respecter une obligation légale

Total Spring est susceptible de traiter vos données afin de respecter une obligation légale. Plusieurs obligations légales nécessitent le traitement de vos données à caractère personnel, y inclus les obligations suivantes :

- Total Spring traite vos données afin de pouvoir remettre des rapports et des études sur demande de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) ;
- Total Spring traite vos données afin de répondre aux questions des autorités judiciaires (services de Police, juges, cours et tribunaux, etc.) économiques et fiscales ;
- le cas-échéant, Total Spring traite vos données (potentiellement sensibles) afin de pouvoir vous octroyer un tarif adapté à votre situation sociale.

3.4 Avec votre consentement

Conformément à la réglementation en vigueur et uniquement avec votre consentement, Total Spring peut utiliser vos données afin de :

- vous proposer des offres et des communications commerciales personnalisées relatives aux produits et services proposés par Total Spring (électricité verte, gaz naturel, entretien chaudière, services Assistance, véhicule électrique, produits et services des partenaires, nouveaux produits et services) ;
- vous adresser sa newsletter ;
- communiquer vos données personnelles aux autres sociétés du Groupe TOTAL et leurs partenaires afin de vous proposer des offres et communications commerciales.

Vous avez la possibilité de gérer vos consentements à tout moment (détails à l'article 5.5.).

4) Vos données sont-elles partagées?

4.1 Vente de vos données

Nous vous garantissons que vos données ne sont pas vendues à des sociétés tierces.

4.2 Communication des données aux sous-traitants

Les sous-traitants avec lesquels nous travaillons sont soumis à des règles strictes de confidentialité et ne peuvent, sans votre accord, utiliser vos données pour d'autres fins que celles que nous leur imposons.

Vos données sont communiquées à nos sous-traitants uniquement afin de nous permettre d'effectuer une partie des tâches prévues par la présente Politique de vie privée.

Ainsi, vos données sont susceptibles d'être traitées par les sous-traitants suivants :

- nos partenaires opérationnels : ces entreprises aident Total Spring dans l'accomplissement de ses obligations contractuelles. Elles s'occupent par exemple d'imprimer vos factures ou de répondre au téléphone (call-centers) ;
- nos consultants : il s'agit de prestataires indépendants réalisant des services pour le compte de Total Spring ;
- nos partenaires dans le cadre de la fourniture des produits et services : ces entreprises agissent pour le compte de Total Spring dans le cadre de la fourniture des services proposés par Total Spring. Ils s'occupent par exemple d'effectuer l'entretien de votre chaudière ;
- nos partenaires marketing : ces entreprises nous aident par exemple à effectuer des analyses sur vos données afin de mieux vous servir. Il peut également s'agir d'entreprises spécialisées dans les enquêtes de satisfaction ou les études de marchés ou la vente en porte à porte ;
- nos partenaires informatiques : il est possible que nous recourions à des sociétés externes pour développer, améliorer, modifier, sécuriser, nos systèmes informatiques ou encore pour mettre à disposition des applications, outils, services, etc. utilisés dans le cadre des activités de Total Spring ;
- vos données peuvent être communiquées à des entreprises spécialisées dans les enquêtes de solvabilité ;
- Total Spring peut communiquer vos données à des huissiers, avocats, banques et sociétés de recouvrement.

4.3 Communication des données aux partenaires commerciaux

Les partenaires commerciaux avec lesquels nous travaillons sont soumis à des règles strictes de confidentialité et ne peuvent, sans votre consentement, utiliser vos données pour d'autres fins que celles que nous leur imposons.

- vos données sont susceptibles d'être communiquées à nos partenaires afin que ceux-ci vous proposent nos offres commerciales via leurs canaux de communication (par exemple Facebook, Google, Instagram, etc.) ;
- vos données sont susceptibles d'être communiquées à nos partenaires en vue de vous exclure d'une communication de leur part (*data matching*) ;
- uniquement avec votre consentement, vos données peuvent aussi être transmises aux autres sociétés du Groupe TOTAL et leurs partenaires pour vous proposer des offres et communications commerciales.

4.4 Autres transferts

En cas de cession de créances, certaines de vos données sont également cédées à la société de recouvrement. Cette dernière est alors autorisée à récupérer les créances pour son propre compte.

Total Spring peut également communiquer vos données aux autorités publiques citées à l'article 3.3.

Vos données personnelles sont enfin susceptibles d'être communiquées à d'autres sociétés du Groupe TOTAL à des fins d'analyses et d'enquêtes.

4.5 Transfert des données vers un pays non membre de l'Espace économique européen

Total Spring peut transmettre vos données vers un pays non membre de l'Espace économique européen (l'Espace économique européen est constitué des membres de l'Union européenne ainsi que l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein) uniquement si ce pays assure un niveau de protection adéquat au sens de la législation en vigueur ou dans les limites permises par la législation en vigueur, par exemple en assurant la protection des données par des dispositions contractuelles adaptées.

Total Spring peut également transférer vos données vers d'autres sociétés du Groupe TOTAL situées en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cadre, le Groupe TOTAL a adopté des *Binding Corporate Rules* (Règles internes d'entreprise) régissant les transferts intra-groupe des données personnelles originaires de l'Espace Economique Européen.

5) Quels sont vos droits ?

Vous avez plusieurs droits concernant le traitement de vos données.

Total Spring fera le nécessaire pour satisfaire vos demandes dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Si nécessaire, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois, en fonction de la complexité et du nombre de demandes.

Vous disposez notamment des droits suivants :

5.1 Vous avez le droit d'accéder à vos données

Si vous êtes un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous avez le droit de consulter à tout moment vos données personnelles en vous connectant sur votre espace client. Certaines données ne sont cependant pas directement visibles depuis votre espace client mais seulement consultables sur demande expresse (ex : le compte-rendu de votre entretien chaudière).

Si vous n'êtes pas un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande via le formulaire de contact en ligne ou par courrier aux adresses figurant à l'article 10.2.

Suite à votre demande d'accès, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition de votre ménage.

5.2 Vous avez le droit de rectifier vos données

Si vous êtes un Client ou un ancien Client de Total Spring et que vous constatez qu'une ou plusieurs de vos données sont incorrectes, vous avez la possibilité de les modifier directement dans votre espace client. Pour certaines d'entre elles (par exemple votre nom de famille ou votre numéro de compte bancaire), la modification en ligne ne sera pas possible et une demande spécifique devra être adressée au service client afin que nous puissions procéder à une vérification de votre identité avant de procéder à la modification.

Si vous n'êtes pas un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande via le formulaire de contact en ligne ou par courrier aux adresses figurant à l'article 10.2.

Suite à votre demande d'accès, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition de votre ménage.

5.3 Vous avez le droit de demander la suppression de vos données

Si vous souhaitez demander la suppression de vos données détenues par Total Spring, vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande via le formulaire de contact en ligne ou par courrier aux adresses figurant à l'article 10.2.

Attention, si vous êtes un Client ou un ancien Client de Total Spring, certaines de vos données doivent obligatoirement être conservées pour les raisons suivantes :

- Clients actuels : nous avons besoin de conserver vos données : (i) pour la bonne exécution de votre contrat (ie : continuer à fournir l'énergie et les services, envoyer des factures, etc.) et (ii) pour nous permettre de respecter nos obligations légales de conservation (ie : obligation comptables et fiscales).
- anciens Clients : nous conservons également vos données : (i) si vous n'avez pas encore réglé toutes vos factures ou si nous devons encore effectuer un paiement en votre faveur et (ii) afin de pouvoir répondre à toute question ou plainte postérieurement à la fin du contrat ou (iii) pour nous permettre de respecter nos obligations légales de conservation (ie : obligations comptables et fiscales).

Votre demande de suppression peut donc être refusée si vous êtes actuellement Client Total Spring ou que vous l'avez été au cours des dix dernières années.

Suite à votre demande, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition du ménage.

Lorsque votre demande est adressée par voie postale, cette dernière doit par ailleurs obligatoirement être signée et accompagnée d'une copie de votre carte d'identité.

5.4 Vous avez le droit de demander une copie de vos données personnelles et d'en demander le transfert à un tiers (droit à la portabilité)

Si vous êtes un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous avez la possibilité de télécharger une copie des données que vous nous avez transmises directement depuis votre espace client.

Si vous n'êtes pas un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande via le formulaire de contact en ligne ou par courrier aux adresses figurant à l'article 10.2.

Suite à votre demande, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition du ménage.

5.5 Vous avez le droit de modifier vos consentements à tout moment

Si vous êtes un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous avez la possibilité de gérer facilement vos consentements relatifs à certains traitements de vos données par Total Spring directement depuis votre espace client. Ces demandes de modification seront traitées immédiatement mais leur mise en œuvre ne sera pas forcément immédiate compte tenu des contraintes informatiques et techniques de Total Spring.

Si vous n'êtes pas un Client ou un ancien Client de Total Spring, vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande via le formulaire de contact en ligne ou par courrier aux adresses figurant à l'article 10.2.

Pour certaines voies de communication opérées par des sous-traitants ou des tiers (notamment Facebook et Instagram), vous pouvez gérer vos consentements directement sur le site web concerné (par exemple en modifiant vos préférences sur ces plateformes).

5.6 Vous avez le droit de demander la limitation du traitement de vos données

Vous pouvez obtenir la limitation d'un traitement lorsque vous vous êtes opposé à ce traitement, lorsque vous contestez l'exactitude des données ou lorsque vous estimez que ce traitement est illicite.

Vous pouvez exercer votre droit en adressant une demande via le formulaire de contact en ligne ou par courrier aux adresses figurant à l'article 10.2.

Suite à votre demande de rectification, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition du ménage.

5.7 Vous avez le droit de vous opposer au traitement automatique de vos données

Certains traitements de données sont effectués sans intervention humaine, de manière automatisée. Vous avez le droit de vous opposer à ces traitements en justifiant votre demande. Attention, il est possible que votre demande soit refusée pour des motifs légitimes et impérieux (par exemple : la lutte contre la fraude).

Suite à votre demande, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou la composition du ménage.

6) Quelles mesures de sécurité appliquons-nous ?

6.1 Mesures techniques et organisationnelles

Total Spring prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de garantir la sécurité de vos données personnelles.

Ainsi, Total Spring met tout en œuvre pour prévoir des mesures qui empêchent, dans la mesure du possible :

- les accès et les modifications non autorisés aux données. Seules les personnes autorisées dans le cadre de leur fonction ont accès aux données ;
- l'usage inadéquat ou la divulgation de ces données ;
- la destruction illégale ou la perte accidentelle de ces données.

Une veille continue de nos systèmes est par ailleurs en place afin de prévenir et faire face à toute attaque extérieure (piratage).

Enfin, l'ensemble des employés de Total Spring ayant accès à ces données sont soumis à une obligation stricte de confidentialité. Total Spring ne saurait toutefois être tenue responsable en cas de détournement de tout ou partie de ces données du fait d'un tiers et ce, malgré les mesures de sécurité adoptées.

6.2 Votre rôle

En tant que Client ou ancien Client, vous avez aussi un rôle à jouer dans la protection de vos données personnelles. Ainsi, ne communiquez jamais à un tiers votre identifiant et le mot de passe de votre espace client. Vos données personnelles y sont accessibles et pourraient alors être dérobées.

7) Combien de temps gardons-nous vos données ?

Total Spring conserve les données personnelles de ses Clients et Utilisateurs durant toute la durée nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies (cf. article 3).

Total Spring peut également continuer à détenir des données personnelles concernant un ancien Client (Client inactif) :

- (i) si vous n'avez pas encore réglé toutes vos factures Total Spring ou si nous devons encore effectuer un paiement en votre faveur ;
- (ii) afin de pouvoir répondre à toute question ou plainte postérieurement à la fin du contrat ; ou
- (iii) pour nous permettre de respecter nos obligations légales de conservation (ie : obligations comptables et fiscales).

8) Politique d'utilisation des Cookies

8.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un « cookie » est un petit fichier texte contenant des informations sauvegardées par un site web sur un ordinateur ou par une application mobile sur le smartphone ou une tablette d'un Utilisateur.

Les cookies offrent la possibilité de vous identifier et de mémoriser différentes informations afin de vous faciliter la navigation sur un site/une application mobile, d'assurer le bon fonctionnement de ceux-ci ou de les rendre plus efficace, par exemple en mémorisant vos préférences linguistiques.

8.2 Quels cookies sont utilisés sur notre site Web et pourquoi ?

Nous utilisons différents types de cookies pour différentes raisons.

COOKIE	FINALITE
COOKIES INDISPENSABLES	Ces cookies sont indispensables à la navigation sur notre site Web ou strictement nécessaires à la fourniture d'un service expressément demandé par un utilisateur. La suppression de ce type de cookies peut entraîner des difficultés de navigation et est dès lors fortement déconseillée.
COOKIES DE PREFERENCE	Ces cookies recueillent des informations sur vos choix et vos préférences et rendent votre navigation plus agréable et personnalisée. Ces cookies permettent notamment de mémoriser la langue choisie lors de votre première visite sur notre site afin de le personnaliser en conséquence.
COOKIES ANALYTIQUES	Ces cookies sont utilisés pour rassembler des informations sur l'utilisation que vous faites de notre site Web afin d'améliorer son contenu, de le rendre plus adapté à vos besoins et d'augmenter sa facilité d'utilisation. Par exemple, ces cookies nous montrent les pages du site Web les plus visitées ou aident à identifier les difficultés qui peuvent être rencontrées au cours de la navigation.
COOKIES DE PARTAGE (RESEAUX SOCIAUX)	Ces cookies permettent de partager le contenu du site Web avec d'autres personnes via les réseaux sociaux. Certains boutons de partage sont intégrés via des applications tierces pouvant émettre ce type de cookies. C'est notamment le cas des boutons [« Facebook », « Twitter », « Google + » et « Pinterest »]. Les réseaux sociaux fournissant un tel bouton de partage sont susceptibles de vous identifier grâce à ce bouton, <u>même si vous n'avez pas utilisé ce bouton lors de la consultation de notre site Web</u> . Nous vous invitons à consulter la politique vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation des informations recueillies grâce à ces boutons de partage en vous rendant sur leurs sites respectifs.
COOKIES PUBLICITAIRES	Ces cookies sont utilisés à des fins de marketing notamment pour afficher de la publicité ciblée, réaliser des études de marché et évaluer l'efficacité d'une campagne publicitaire.

8.3 Comment paramétrer les cookies ?

Vous pouvez facilement supprimer, désactiver ou accepter à tout moment les cookies de notre site Web en configurant les paramètres de votre navigateur.

Chaque navigateur (Internet Explorer, Safari, Firefox, Google Chrome etc.) a son propre mode de configuration de cookies. Pour connaître la procédure à suivre concernant votre navigateur, vous pouvez vous rendre sur le site : <http://www.allaboutcookies.org/fr/gerer-les-cookies/>.

Si vous utilisez différents ordinateurs, smartphones et/ou tablettes, n'oubliez pas de configurer chaque équipement de manière à ce que chacun d'eux corresponde à vos préférences en termes de cookies.

8.4 Notre site fonctionnera-t-il toujours sans cookies ?

Vous pourrez toujours consulter notre site sans cookies mais certaines interactions pourraient ne pas fonctionner normalement.

Par exemple, nous disposons d'un cookie qui sauvegarde les informations que vous avez enregistrées dans notre simulateur. Si vous désactivez ce cookie, les informations que vous avez renseignées disparaîtront à chaque nouvelle ouverture de session.

9) Modification de la Politique de vie privée

La présente Politique de vie privée peut faire l'objet d'adaptations ou d'élargissements, par exemple en cas de nouveaux développements ou de nouvelles obligations légales. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page.

Dernière modification : 25/05/2018

10) Contact

10.1 Responsable de traitement

Total Spring France SAS
48 rue de Provence
75009 PARIS

10.2 Responsable de la Protection des Données

Une personne a été désignée comme responsable de la protection des données à caractère personnel chez Total Spring.

Pour toute question, remarque ou réclamation, vous pouvez lui adresser un e-mail à l'adresse vie-privee@total-spring.fr ou un courrier à l'adresse TOTAL SPRING – Traitement des données nominatives - TSA 20039 - 75437 Paris Cedex 09.

10.3 Autorité de contrôle

Vous disposez du droit d'introduire gratuitement une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, à savoir :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3, place de Fontenoy

TSA 80715

75334 Paris Cedex 07

Tel : 01 53 73 22 22

(du lundi au jeudi de 9h à 18h30 / le vendredi de 9h à 18h)

Site web : www.cnil.fr