

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Qotico Telecom s'engage, dans le cadre de ses activités, conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, et dans le respect de la convention de délégation de service public (la « **Convention** ») conclue avec le Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et les réseaux de communication (« **SIPPEREC** »), à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente politique vous informe sur la façon dont Qotico Telecom, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette politique est applicable aux (i) clients et utilisateurs de l'ensemble des offres et services fournis par Qotico Telecom, notamment les offres grand public et les offres entreprises et collectivités, (ii) aux visiteurs du site Internet marchand de Qotico Telecom (le « **Site Internet** ») et (iii) plus largement, aux usagers dans le cadre de la délégation de service public objet de la Convention. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

### **Objet du traitement (finalité et base légale)**

Qotico Telecom est amenée à traiter vos données personnelles dans les cas spécifiés ci-dessus pour les finalités suivantes :

- Communiquer toute information aux usagers sur les services fournis par Qotico Telecom en qualité de délégataire de service public conformément à la Convention.
- Gérer la relation commerciale avec les clients, notamment les commandes, le paiement et la livraison. Le Site Internet permettra de recevoir les commandes de nos clients et les données collectées à cette occasion seront enregistrées et traitées dans un fichier clients.

La fourniture de ses données par le client à ce titre conditionne l'exécution du contrat entre Qotico Telecom et le client. Sans ces données, Qotico Telecom ne sera pas en mesure de traiter les commandes et de fournir les services au client.

- Mener des opérations de marketing (fidélisation, promotions) et adresser des publicités par courriel auprès de nos clients et/ou prospects qui ne s'y sont pas opposés ou qui l'ont accepté :
  - Sur des produits analogues à ceux qu'ils ont commandés ;
  - Sur d'autres produits proposés par la société (exemple d'offres Internet différentes).
- Transmettre les données de nos clients qui l'ont accepté à nos partenaires commerciaux, pour leur permettre de leur adresser de la publicité (cf. ci-dessous).

Qotico Telecom traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

A cet effet, les finalités poursuivies par Qotico Telecom sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice,
- Répondre au droit de communication des autorités,
  
- Gérer le livre de police.

Qotico Telecom est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques. Dans ce cas, l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

Les données traitées peuvent, enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de réquisitions judiciaires et de sollicitations d'informations des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Bases légales des traitements :

- Communication d'informations aux usagers sur les services fournis par Qotico Telecom dans le cadre de la délégation de service public objet de la Convention : la base légale du traitement est l'exécution d'une mission d'intérêt public (cf. article 6.1.e) du Règlement européen sur la protection des données).
- Gestion des commandes : la base légale du traitement est l'exécution d'un contrat (cf. article 6.1.b) du Règlement européen sur la protection des données).
- Envoi de sollicitations commerciales par courriel sur des produits ou services analogues à ceux commandés par les clients : la base légale du traitement est l'intérêt légitime de Qotico Telecom (cf. article 6.1.f) du Règlement européen sur la protection des données), à savoir promouvoir nos produits auprès de nos clients.
- Envoi de sollicitations commerciales par courriel sur d'autres produits ou services proposés par Qotico Telecom : la base légale du traitement est le consentement (cf. article 6.1.a) du Règlement européen sur la protection des données), comme l'exige l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques.
- Transmission de l'adresse électronique aux partenaires commerciaux : la base légale du traitement est le consentement (cf. article 6.1.a) du Règlement européen sur la protection des données), comme l'exige l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques.
- Traitement des réquisitions judiciaires ou autres demandes des autorités compétentes : la base légale du traitement est le respect d'une obligation légale à laquelle Qotico Telecom est soumise en qualité de responsable de traitement (article 6.1 c) du Règlement européen sur la protection des données).

Catégories de données :

- Identité : civilité, nom, prénom, adresse, adresse de livraison, numéro de téléphone, adresse électronique, code interne de traitement permettant l'identification du client, données relatives à l'enregistrement sur des listes d'opposition, caractéristiques et droit du contrat, données permettant (i) d'assurer la sécurité des plateformes et des services, (ii) la fourniture de services d'authentification et (iii) d'étudier le déploiement des réseaux.

- Données relatives aux commandes : numéro de la commande/transaction, détail des achats, montant des achats, données relatives au règlement des factures (règlements, impayés, remises), au retour de produits, à la gestion du matériel, à la fourniture du service après-vente, aux résiliations et réclamations, et à la gestion des contentieux.
- Données relatives aux moyens de paiement par prélèvement (IBAN, mandat SEPA).
- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et de prospection : historique des achats, usage du service/produit, notamment pour des actions marketing, à l'amélioration de la relation client.
- Données de connexion du client : identifiant de la connexion, identifiant du terminal utilisé pour la connexion (adresse IP), dates et heures de début et de fin de la connexion.

Destinataires des données :

- Les services clients et facturation de Qotico Telecom sont destinataires de l'ensemble des catégories de données.
- Ses sous-traitants, chargés de la livraison de ses commandes, sont destinataires de l'identité, de l'adresse et du numéro de téléphone de nos clients.
- Les adresses électroniques des clients qui l'ont accepté sont partagées avec mise à disposition de nos partenaires commerciaux (liste des partenaires commerciaux, régulièrement mise à jour), dont les services peuvent être proposés dans le cadre des offres de Qotico Telecom  
En cas de mise à jour de la liste de nos partenaires commerciaux, les clients en seront dûment informés et pourront, le cas échéant, exercer leur droit d'opposition à la communication de leurs données à nos nouveaux partenaires.
- Les opérateurs de téléphonie, dans le cadre du traitement des réquisitions judiciaires ;
- Les conseillers externes de Qotico Telecom (avocats, experts-comptables, commissaires aux comptes, etc.) tenus à une obligation de confidentialité ;
- Tout tiers impliqué dans une fusion-acquisition, cession totale ou partielle d'actifs, ou toute autre forme de restructuration de Qotico Telecom ;
- Les autorités compétentes en application de la loi applicable et/ou d'une décision de justice.

Durée de conservation des données :

- Données nécessaires à l'exécution de la Convention, du contrat, la gestion des commandes et à la facturation : pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant une durée légale de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle au titre de la défense des intérêts de Qotico Telecom, sous réserve des dispositions particulières applicables aux données de connexion et sous réserve des obligations spécifiques de Qotico Telecom vis-à-vis du SIPPPEC dans le cadre de la délégation de service public.
- Données permettant de se conformer aux obligations comptables : dix (10) ans à compter de la fin de l'exercice comptable, conformément à la loi applicable.

- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation et à la prospection : pendant toute la durée de la relation commerciale et trois (3) ans à compter du dernier contact ou achat, sans pouvoir excéder le terme de la Convention.
- Données concernant les listes d'opposition à recevoir de la prospection : trois (3) ans à compter de l'inscription sur la liste, sans pouvoir excéder le terme de la Convention.
- Données de connexion : un (1) an à compter de la connexion ou de la contribution à un contenu, conformément à la loi applicable.

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Qotico Telecom de répondre à ses obligations légales ou à ses obligations spécifiques vis-à-vis du SIPPAREC dans le cadre de la délégation de service public.

### **Vos données sont-elles traitées hors UE ?**

Vos données ne sont pas transférées hors UE.

Si vos données devaient être transférées hors UE, vous seriez dûment informés préalablement. Ainsi, si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils devront signer les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

### **Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Règle spécifique au démarchage téléphonique : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

### **Comment exercer vos droits ?**

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le délégué à la protection des données (DPO) de Qotico Telecom à l'adresse Qotico Telecom, Service Client, Gestion des données personnelles, ZA du Champ des Oiseaux – 80800 Fouilloy.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

### **— Possibilité de saisir la CNIL**

Dans le cadre notamment du Règlement européen sur la protection des données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018, vous pouvez mettre en œuvre les mesures suivantes :

Si vous ne souhaitez plus recevoir de publicité de la part de Qotico Telecom (exercice du droit d'opposition ou retrait d'un consentement déjà donné), contactez-nous à l'adresse postale figurant ci-dessus ou par email à l'adresse [contact@qotico-telecom.fr](mailto:contact@qotico-telecom.fr).

Si, après avoir consenti à ce que vos données soient transmises à nos partenaires commerciaux, vous souhaitez revenir sur ce choix et ne plus recevoir de publicité de leur part, contactez-nous à l'adresse postale figurant ci-dessus ou par email à l'adresse [contact@qotico-telecom.fr](mailto:contact@qotico-telecom.fr).

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier ou les faire effacer. Vous disposez également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (consultez le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre DPO.

- Contacter notre DPO par voie électronique : [dpo@qotico-telecom.fr](mailto:dpo@qotico-telecom.fr)
- Contacter notre DPO par courrier postal : A l'attention du délégué à la protection des données, Qotico Telecom, Service Client, Gestion des données personnelles, ZA du Champ des Oiseaux – 80800 Fouillooy

Si vos échanges avec Qotico Telecom n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

### **Comment vos données sont-elles sécurisées ?**

Qotico Telecom s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

### **Modification de la politique de protection des données**

La présente politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Dernière mise à jour le 01/05/2023.