

Politique relative aux données personnelles

Vialis s'évertue à ce que la collecte et le traitement de vos données, effectués à partir des sites internet de Vialis, soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés (LIL).

Table des matières

Informations générales à propos de Vialis.....	2
Traitements liés à la gestion des formulaires	2
Traitements liés à la gestion de la relation client	2
Enregistrement des appels téléphoniques.....	3
Traitements liés à la prospection commerciale.....	3
Traitements liés à la gestion de la lettre d'information papier	4
Gestion de la réputation web	4
Sécurité des données et du site.....	4
Cookies et mesure d'audience.....	4
Quels sont vos droits ?.....	5
Comment exercer vos droits ?.....	5
Mise à jour de cette politique.....	5

Informations générales à propos de Vialis

Responsable des traitements :

Vialis S.A.E.M. au capital de 25.150.000 d'euros
10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex
Tél. : 03 89 24 60 50
Mail : info@vialis.net
RCS Colmar B 451 279 848 - Code APE 3514 Z
TVA intracommunautaire : FR.80451279848

Vous pouvez aussi nous contacter en cliquant sur [ce lien](#) .

Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) :

Vialis - Délégué à la protection des données
10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex
Mail : dpo@vialis.tm.fr

Traitements liés à la gestion des formulaires

Chaque formulaire présent sur le site de Vialis 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 que nous collectons des données vous concernant (licéité) ;
- les intérêts légitimes que nous poursuivons 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 Vialis en principe, sauf précision dans le formulaire lorsqu'une transmission à un tiers est nécessaire) ;
- le fait que les données collectées seront transférées en dehors de l'Union européenne le cas échéant et les garanties que nous vous fournissons en conséquence ;
- 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.

Pour toute information ou exercice de vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par Vialis, vous pouvez vous référer au paragraphe « Comment exercer vos droits ? » ci-dessous.

Traitements liés à la gestion de la relation client

Notre relation dépend d'un ensemble de traitements réalisés afin de vous fournir les services auxquels vous avez souscrits. Nous collectons des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à votre vie personnelle et familiale (ex : 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 (ex : données de connexion, relevés des compteurs, enregistrement des appels au service d'assistance ou d'urgence) et aux informations financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues ou de connexion aux services en ligne.

Selon les cas applicables, nous utilisons ces informations pour plusieurs finalités.

Par exemple, nous pouvons y avoir recours pour fournir de l'énergie et/ou des services de télécommunications, pour facturer nos prestations, pour procéder au recouvrement de sommes impayées ou pour la gestion des comptes clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes). Des prestations techniques impliquant des traitements de données peuvent en outre être réalisées sur demande (demandes de raccordement, modification de branchement, sectionnement de branchement...). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui nous lie (article 6 §1 b) RGPD).

Nous sommes également amenés à vous proposer des enquêtes de satisfaction ou de participer à des événements (salons, concerts...) pour vous remercier de votre fidélité, et ce sur la base de notre intérêt légitime (article 6 §1 f) RGPD).

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre de nos obligations légales (transmission d'informations dans le cadre de réquisitions judiciaires, gestion des certificats d'économie d'énergie, etc.) conformément à l'article 6 §1 c) RGPD.

Ces informations sont traitées et conservées par Vialis pendant une durée de

- 1 an à compter de la résiliation des contrats de télécommunications ;
- 2 ans à compter de la résiliation des autres contrats ;
- 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable au titre de nos obligations légales (art. L. 123-22 du code de commerce).

Enfin, elles peuvent être transmises à nos sous-traitants chargés de l'envoi de courriers électroniques, de factures, de relances, de recommandés, etc.

Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes (conseil départemental du Haut-Rhin, mairies de la zone de desserte, partenaires proposant des services optionnels d'assistance).

Enregistrement des appels téléphoniques

Lorsque vous contactez Vialis, certains appels téléphoniques peuvent être enregistrés pour améliorer la qualité de service ou pour des raisons de sécurité (appels d'urgence).

Les traitements réalisés sont basés sur notre intérêt légitime (article 6 §1 f) RGPD) et/ou pour satisfaire à nos obligations légales (article 6 §1 c) RGPD).

Les données sont conservées 3 mois à compter de leur enregistrement.

Pour toute information ou pour exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par Vialis, vous pouvez vous référer au paragraphe « Comment exercer vos droits ? » ci-dessous.

Traitements liés à la prospection commerciale

Vialis réalise directement ou par le biais de partenaires ou de sous-traitants des opérations de prospection commerciale. Vous pouvez par exemple recevoir des offres de télécommunications ou de dépannage électricité ou gaz.

Vous pouvez vous y opposer en contactant notre délégué à la protection des données (voir « Comment exercer vos droits ? » ci-dessous).

Vous avez par ailleurs le droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL » (<https://conso.bloctel.fr/>). Vous ne recevrez alors plus de notre part d'appels de démarchage commercial.

Traitements liés à la gestion de la lettre d'information papier

LIGNE DIRECTE est un courrier édité par Vialis.

L'utilisation de vos coordonnées a pour finalité la transmission de cette lettre d'information. Ce traitement est basé sur notre intérêt légitime (article 6 §1 f) RGPD). En effet, par ce biais nous vous transmettons des informations relatives à votre contrat (ex : modification des CGV), des informations légales (ex : modification de prix), commerciales (ex : nouveaux bouquets tv) ou indispensables (ex : mise à jour des numéros d'urgence).

Dans le cadre de l'envoi de la lettre d'information papier, vos coordonnées ne sont communiquées qu'à nos sous-traitants chargés de l'impression, de la mise sous pli et de la distribution, qui sont soumis aux mêmes obligations générales que nous en ce qui concerne la protection de données à caractère personnel.

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée au dos de la lettre d'information ou en contactant notre délégué à la protection des données (voir « Comment exercer vos droits ? » ci-dessous).

Gestion de la réputation web

Nous analysons les messages que vous publiez sur certains sites internet comme les réseaux sociaux et collectons les informations d'identification que vous utilisez (nom d'utilisateur ou pseudonyme des comptes et profils publics).

Les traitements de ces informations sont réalisés aux fins d'évaluer notre e-réputation, d'alimenter notre revue de presse, de savoir ce qui se dit sur nous, de réaliser des statistiques, de pouvoir vous répondre lorsque vous posez des questions ou de défendre nos intérêts.

Les traitements réalisés sont basés sur notre intérêt légitime (article 6 §1 f) RGPD) consistant à pouvoir préserver notre réputation et améliorer notre qualité de service sur la base de vos avis et retours.

Les informations sont conservées 12 mois à compter de leur collecte par Vialis. Elles peuvent circuler sur des serveurs situés aux Etats-Unis.

Sécurité des données et du site

L'échange des données entre le site et l'équipement de l'utilisateur (ex : ordinateur, tablette...) est chiffré. En effet, le site utilise un certificat TLS/SSL symbolisé par le cadenas présent sur la barre d'adresse. Ce dernier vous garantit que les informations transmises entre votre navigateur et notre site sont sécurisées. Pour voir les informations relatives à un certificat SSL, il suffit de cliquer sur le cadenas et, en fonction des navigateurs, de cliquer sur le lien pour les afficher.

Lorsque vous naviguez sur ce site, d'autres données sont donc collectées à des fins de sécurité :

- des informations telles que le système d'exploitation ou le type de navigateur utilisé,
- une partie de votre adresse IP.
- Cette collecte est basée sur notre intérêt légitime (article 6 §1 f) RGPD) pour assurer la sécurité du site ou pour satisfaire à nos obligations légales (article 6 §1 c) RGPD).

Cookies et mesure d'audience

Un cookie est un fichier texte envoyé à votre navigateur via le site Web consulté. Ce cookie permet de stocker des informations et d'en collecter, par exemple pour nous permettre de savoir quelles pages vous avez visitées, combien de temps vous êtes resté(e) sur ce site, sur quel(s) lien(s) vous avez cliqué, à quelle fréquence vous revenez sur le site, etc.

La collecte des cookies est basée sur votre consentement (article 6 §1 a) RGPD), que vous pouvez retirer à

tout moment en [cliquant ici](#). Certaines fonctionnalités du site pourraient néanmoins ne pas fonctionner en cas de refus de cookies. Le recours à certains cookies n'est pas ouvert au refus.

C'est le cas du cookie de session lié au socle technique utilisé pour la construction du site. Il n'est pas possible de le désactiver sans quoi le site internet ne vous serait plus accessible.

Le cookie lié à l'analyse statistique de consultation du site Google Analytics est également mis en place. Le concernant, vous pouvez modifier vos « préférences cookies » en [cliquant ici](#).

Quels sont vos droits ?

Conformément au [règlement général sur la protection des données](#) et à la [loi informatique et libertés](#), vous pouvez accéder et/ou obtenir copie des données vous concernant.

Selon le contexte,

- vous pouvez vous opposer au traitement de ces données, les faire rectifier ou les faire effacer ;
- vous disposez d'un droit à la limitation du traitement de vos données et d'un droit à la portabilité de ces données.

Lorsque vous avez donné votre consentement à un traitement que nous effectuons, vous avez le droit de le retirer à tout moment.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment en contactant le délégué à la protection des données (DPO) de Vialis :

- par mail à l'adresse dpo@vialis.tm.fr
- en utilisant ce [formulaire de contact](#)
- par courrier signé à l'adresse suivante :

Vialis - Délégué à la protection des données
10 rue des Bonnes Gens - CS 70187 - 68004 COLMAR Cedex

Pour des raisons de sécurité, vous devez justifier de votre identité (par exemple en fournissant vos nom, prénom, numéro de client, adresse postale ou électronique). Le cas échéant, une pièce d'identité valide pourra vous être demandée.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une [réclamation à la CNIL](#).

Mise à jour de cette politique

Nous sommes susceptibles de modifier la présente politique de confidentialité. En cas de modifications importantes, nous publierons un avertissement sur les sites Vialis concernés.

Nous vous invitons à revoir cette Politique de façon régulière.

[18/02/2020]