

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL DE NORDNET

Version du 14 octobre 2019

Nordnet fournit une vaste gamme de solutions Internet pour des usages résidentiels et professionnels, telles que des offres d'accès Internet par Satellite, Radio, Fibre, xDSL, des solutions antivirus, des offres d'hébergement, la réservation de noms de domaine, des offres de référencement...

Convaincue que l'Internet et ses ressources sont une brique fondamentale du monde de demain, Nordnet travaille autour de trois valeurs fortes : permettre à tous de se connecter à Internet en Haut-Débit, assurer une expérience de l'Internet plus sûre, sans virus et sans spams, et faire en sorte que toutes les entreprises, même les plus petites, puissent créer aisément leur site Internet.

Face à de tels enjeux, Nordnet s'engage, dans le cadre de ses activités, à respecter la législation en vigueur en France, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi 04-801 du 6 août 2004 et la loi 18-493 du 20 juin 2018, et notamment à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services ou des prospects, ainsi qu'à respecter leur vie privée dans le cadre de la collecte et le traitement des données à caractère personnel.

A ce titre, Nordnet a notamment procédé à la désignation d'un Délégué à la protection des données à caractère personnel chargé de garantir la conformité des traitements mis en œuvre par Nordnet ou ses éventuels sous-traitants et d'assurer l'exercice de vos droits.

La présente Politique vous informe de la façon dont Nordnet, en tant que responsable de traitements, et ses sous-traitants au sens du RGPD, traitent de vos données.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services Nordnet, et aux visiteurs des sites Internet de Nordnet (<https://www.nordnet.net>, <https://www.nordnet.fr>, <https://www.nordnet.com>, <https://dotplace.com> et <https://www.blog.nordnet.com>) ainsi qu'aux prospects et utilisateurs de notre assistance. Elle complète le cas échéant les conditions contractuelles applicables aux offres et services de Nordnet.

Des informations spécifiques ou complémentaires peuvent par ailleurs être portées à votre connaissance lors de vos échanges avec Nordnet, de la mise à disposition de documents et/ou sur les sites précités (ex : offre ou service particulier, cookies ...)

Nordnet peut également vous proposer des offres et/ou des outils développés en tout ou partie par des tiers qui agissent dès lors en tant que responsables conjoints des traitements des données à caractère personnel vous concernant.

La présente Politique de traitement des données à caractère personnel peut être amenée à évoluer. La version en vigueur est celle publiée sur le site Internet.

### QUELS TYPES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT TRAITEES PAR NORDNET ?

Conformément à l'article 4, 11) du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, et à l'article 2 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi 04-801 du 6 août 2004 et la loi 18-493 du 20 juin 2018, constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

Nordnet traite vos données à caractère personnel, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Nordnet est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers agissant pour votre compte ou avec votre autorisation (ex : lorsque vous utilisez, en dehors des heures ouvrées de Nordnet, l'agent conversationnel proposé sur le site <https://www.nordnet.com> par le biais du service Messenger).

Nordnet peut être amenée à traiter les types de données suivantes :

- Données d'identification : nom, prénom, adresse e-mail, postale, numéro de téléphone...
- Données financières : moyens de paiement, factures, historique des paiements...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Relevés de consommations
- Informations liées aux matériels, services, au SAV et à l'assistance
- Données techniques : données de navigation, logs de connexion, données liées aux installations de logiciels souscrits auprès de Nordnet...
- Réclamations et contentieux éventuels.

Lors de la collecte des données à caractère personnel, vous êtes informé de leur caractère obligatoire ou facultatif. Le cas échéant, l'absence de renseignement de données à caractère personnel présentées comme obligatoires peut entraîner l'impossibilité de traiter votre demande.

### QUELLE UTILISATION EST FAITE DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

En tant que responsable de traitement, Nordnet collecte et traite vos données à caractère personnel pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Leur traitement se fait en adéquation avec les finalités préalablement définies par Nordnet :

Nordnet traite vos données dans le cadre de votre navigation sur notre site Internet, de vos demandes d'information, ou d'éligibilité ainsi que de vos éventuelles participations à des jeux concours.

- Nordnet traite des données à caractère personnel à des fins de gestion contractuelle ou précontractuelle de clients et prospects. A cet effet, plusieurs traitements sont effectués sur les données à caractère personnel collectées, notamment afin de :
  - Répondre aux demandes relatives aux droits des personnes,
  - Répondre aux demandes d'informations (y compris lorsque vous utilisez l'agent conversationnel sur le site [www.nordnet.com](http://www.nordnet.com) ou sollicitez que Nordnet vous rappelle),
  - Réaliser ou permettre votre éligibilité dans le cadre de votre accès Internet
  - Fournir les services (notamment procéder à la livraison des produits ou services commandés)
  - Identifier et authentifier le client et/ou l'utilisateur, les contacts (...),
  - Saisir la commande, vos demandes d'actions,
  - Facturer et encaisser les paiements/ effectuer si nécessaire le recouvrement,
  - Assurer le service après-vente et l'assistance, répondre aux demandes d'informations,
  - Traiter les résiliations,
  - Répondre aux éventuels réclamations et contentieux,
- Nordnet réalise des traitements de données à caractère personnel, fondés sur son intérêt légitime, notamment afin de :
  - Gérer les demandes d'information ou d'éligibilité
  - Procéder à des sondages des clients,
  - Réaliser des traitements à des fins statistiques
  - Assurer la sécurité des plateformes et services,
  - Déployer et opérer les services,
  - Lutter contre la fraude
  - Analyser les usages des services pour faire des propositions au client,
  - Sonder les clients,
  - Améliorer les offres, la relation client et l'assistance.
- Nordnet réalise des traitements de données à caractère personnel fondés sur le recueil de votre consentement notamment :
  - à des fins de prospection. Il s'agit notamment des traitements aux fins d'organiser des opérations de marketing direct, des animations commerciales, des jeux concours, etc. ; et prendre éventuellement une décision entièrement automatisée, basée sur le profilage ;
  - à des fins de gestion et de suivi des demandes de candidatures dans le cadre du processus de recrutement mis en place sur le site de Nordnet ou par l'intermédiaire de son partenaire.

Selon la réglementation applicable, votre qualité de consommateur ou de professionnel, le moyen de communication utilisé et l'opération concernée, le recueil de votre consentement préalable par Nordnet peut être nécessaire. A toute fin utile, il est rappelé que le fait de ne pas consentir expressément à la réception de prospection commerciale sur un nouveau formulaire de collecte ne saurait valoir opposition à la réception des offres et informations commerciales de Nordnet, sans autre action de votre part, dans l'hypothèse où vous auriez précédemment accepté la réception de celles-ci.

- Nordnet traite vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires, afin notamment de:
  - Conserver les données requises,
  - Répondre aux demandes de communication de données des autorités ou instances habilitées,
  - Répondre aux réquisitions judiciaires et demandes d'interceptions.

#### QUELLE EST LA DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Vos données sont conservées pour la durée :

- nécessaire à l'accomplissement des finalités précitées,
- définie au titre des obligations légales de conservation,
- de la prescription légale.

Les durées de conservation des données à caractère personnel sont appliquées par Nordnet sur la base des critères suivants :

Finalité du traitement	Durée de conservation
Gestion des fichiers de prospects	3 ans à compter de la collecte ou du dernier contact émanant du prospect
Gestion des fichiers clients	Durée de la relation commerciale + 3 ans  Durées nécessaires à l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat : prescription en matière civile et commerciale 5 ans  Obligation de conservation des livres et documents créés à l'occasion d'activités commerciales : 10 ans à partir de la clôture de l'exercice.  Conservation des contrats conclus par voie électronique : 10 ans à compter de la livraison ou de la prestation
Exercice du droit d'accès ou de rectification	1 an de conservation des pièces d'identité
Exercice du droit d'opposition	3 ans de conservation des pièces d'identité
Les contrats conclus entre professionnels et consommateurs	Prescription de l'action des professionnels pour les biens et services qu'ils fournissent aux consommateurs : 2 ans
La gestion des commandes, livraisons, facturation Documents comptables et pièces justificatives	10 ans
Statistiques de mesures d'audience	13 mois
Données de connexion	13 mois

Gestion d'une lettre d'information	Jusqu'au désabonnement de la personne concernée
Données bancaires	5 ans
Conservation des numéros de carte bancaire	Les données relatives aux cartes bancaires doivent être supprimées une fois la transaction réalisée (paiement effectif) augmenté du délai de rétractation si applicable.  Elles peuvent être conservées en archivage intermédiaire pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction pour une durée de 13 mois. Ce délai peut être étendu à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.  Délai de conservation plus longue si consentement pour faciliter des paiements réguliers, ou des achats ultérieurs par exemple
Cryptogramme visuel de carte bancaire (CVV2)	Temps nécessaire à la réalisation de chaque transaction
Gestion d'une liste d'opposition à recevoir la prospection	Au minimum 3 ans à compter de l'inscription dans la liste Prescription légale 5 ans
Gestion des fichiers de recrutement	Conservation des données pendant 24 mois après le dernier contact avec le candidat

#### A QUI SONT DESTINEES VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL?

Vos données sont destinées aux services de Nordnet et à ses sous-traitants (au sens du RGPD) intervenant pour la fourniture de prestations.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités, administrations, instances compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures légales ou réglementaires, de réquisitions ou décisions judiciaires et de demandes de communication.

#### OU SONT TRAITEES VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL?

Les données collectées sont traitées par Nordnet et ses éventuels sous-traitants au sein de l'Union Européenne mais sont également susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne selon les offres souscrites. Dans ce cas, le client en est informé préalablement et Nordnet prend les dispositions nécessaires avec ses éventuels responsables conjoints de traitements ou sous-traitants pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat en conformité avec la réglementation applicable.

Pour les noms de domaine, des particularités définies par les registres et autorités de tutelle peuvent exister selon les extensions concernées.

## QUELS SONT VOS DROITS RELATIFS AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données personnelles, et au droit de vous opposer à la transmission à des tiers d'informations personnelles vous concernant ou à la réception d'informations commerciales.

Vous disposez également du droit de formuler des directives générales ou particulières à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès dans les conditions fixées par la loi.

Conformément aux articles L.224-42-1 à L.224-42-4 du Code de la consommation, vous disposez également d'un droit à la portabilité et à la récupération de vos données.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Vous êtes informé que vous disposez également du droit de vous opposer à ce qu'une décision entièrement automatisée, basée sur un profilage, soit effectuée par Nordnet.

Pour exercer vos droits, veuillez adresser votre demande complète (accompagnée le cas échéant d'une copie d'un titre d'identité) par courrier à Nordnet, Département Clients, 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, ou par courriel à l'adresse : [coordonnees@nordnet.com](mailto:coordonnees@nordnet.com) en précisant :

- vos nom, prénom, adresse (postale ou email)
- le numéro de téléphone, le cas échéant
- le numéro de client, ou numéro de dossier le cas échéant

Par ailleurs, 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 Opossetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes.

## COMMENT VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT-ELLES SECURISEES ?

Nordnet s'assure que vos données à caractère personnel sont traitées en conformité avec les exigences réglementaires et légales applicables, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la captation des données personnelles vous concernant sont mises en place par Nordnet et ses éventuels sous-traitants, en ce compris, le chiffrement des données. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présentent le traitement et sa mise en œuvre.

Si vous souhaitez contacter le Délégué à la protection des Données de Nordnet, veuillez adresser un courriel à l'adresse : [dpo@nordnet.com](mailto:dpo@nordnet.com).