

ANTARGAZ LUXEMBOURG: CHARTE RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Antargaz Luxembourg est très attachée au respect de votre vie privée et à la protection de vos données à caractère personnel, qui sont deux principes protégés par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Le traitement des données à caractère personnel est régi notamment par les dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016.

Antargaz propose un large choix de services de fourniture d'énergie, notamment sur le marché du gaz butane et propane.

Dans le cadre de l'exercice de nos activités, nous pouvons être amenés à collecter et à traiter des données qui vous concernent et qui concernent l'utilisation de nos produits et services. Soucieux du respect de votre vie privée, nous avons élaboré cette Charte relative à la protection des données à caractère personnel (ci-après la « **Charte** ») afin de vous présenter de manière transparente :

- les catégories de vos données à caractère personnel collectées et traitées ;
- les traitements de vos données à caractère personnel ;
- les catégories de destinataires de vos données à caractère personnel ;
- les durées de conservation de vos données à caractère personnel ;
- nos engagements de protection de vos données à caractère personnel ;
- vos droits sur vos données à caractère personnel.

Cette Charte, qui est accessible en ligne, est susceptible d'évoluer à tout moment. La date figurant en haut de cette page est la date de dernière révision de la Charte. Nous vous invitons à consulter la version en ligne de manière régulière et avant toute interaction avec nos services, et ce pour une bonne compréhension de notre utilisation de vos données à caractère personnel.

Le responsable de traitement de vos données à caractère personnel est Antargaz Luxembourg SA, ayant son siège social Rue de L'industrie 7, 8069 Bertrange, Luxembourg, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés (RCS) sous le numéro RC B 66186, LU 17625434, (ci-après « **Antargaz** »). Le responsable du traitement est celui qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Antargaz met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément à la réglementation en vigueur.

Antargaz est doté d'un Délégué à la Protection des Données ou Data Protection Officer (ci-après « **DPO** »). Le DPO supervise le traitement de vos données à caractère personnel par Antargaz.

Les catégories de données à caractère personnel collectées et traitées

Les données à caractère personnel que nous collectons et traitons sont :

- vos nom et prénoms ;
- vos adresses postales et courriels ;
- votre adresse de livraison ;
- vos date et lieu de naissance ;
- vos numéros de téléphone fixe et/ou mobile ;
- votre code client ;
- votre numéro de registre national ;
- vos coordonnées bancaires ;
- votre historique de paiement ;
- votre consommation d'énergie.

De plus, nous pouvons être amenés à combiner vos données à caractère personnel collectées lors de la souscription du contrat avec d'autres données à caractère personnel que nous, ou des tiers, collectons, dans le respect de la réglementation applicable, à votre sujet dans d'autres contextes telles que notamment nos communications par email, par notre site web ou lors de nos communications téléphoniques. Toutes les données à caractère personnel vous concernant, collectées directement ou indirectement, seront traitées et protégées conformément à la présente Charte.

Les traitements de vos données à caractère personnel

Pourquoi collectons-nous des données à caractère personnel?

Antargaz collecte et traite vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de ses activités afin de vous assurer une qualité de service dans un environnement sécurisé.

Antargaz s'engage à collecter uniquement des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La collecte et le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution de toutes mesures précontractuelles et à l'exécution d'un contrat entre vous et Antargaz. En outre, à des fins autres que celles prévues par le Contrat, nous collectons des données à caractère personnel vous concernant en nous fondant sur votre consentement libre, spécifique, éclairé et univoque. Ce consentement se manifeste par une déclaration ou un acte positif (notamment cocher une case au sein d'un formulaire). En outre, nous collectons des données à caractère personnel vous concernant qui sont nécessaires au respect de nos obligations légales, réglementaires et contractuelles et à la défense de nos intérêts, notamment de nos droits en justice ou lors des discussions avec nos clients et/ou des tiers.

Plus précisément, les utilisations faites par Antargaz des données à caractère personnel vous concernant sont les suivantes :

- réaliser nos engagements quant à la fourniture de produits et services tels que définis dans le contrat ;
- permettre la réalisation des opérations de paiement ;
- vous proposer des services au plus proche de vos besoins ;
- vous envoyer des informations commerciales et publicitaires, en fonction de vos préférences ;
- développer des produits performants et innovants ;
- réaliser des analyses en vue d'améliorer nos activités commerciales et opérationnelles ;
- faciliter le traitement de vos demandes ;
- respecter nos obligations légales ;
- gérer un éventuel litige avec vous ;
- exécuter nos engagements dans un environnement sécurisé.

Comment et à quelles occasions collectons-nous des données à caractère personnel?

La collecte d'informations vous concernant peut être réalisée à l'occasion de :

- un démarchage ou un rendez-vous à domicile, votre participation ou inscription à un salon ou événement ;
- la saisie d'un formulaire de contact ;
- la signature d'un contrat ;
- votre visite sur nos sites internet, notamment lors de la création ou de la gestion de votre espace client ;
- la gestion de vos commandes et livraisons ;
- vos échanges avec nos services client ;
- le suivi de la qualité de service ;
- l'enregistrement des cartes de caution des bouteilles de gaz ;
- la participation à des jeux concours ou des enquêtes ;

Nous veillons à ne pas collecter de données à caractère personnel relatives à des mineurs de moins de 18 ans. Lorsque nous collectons des données à caractère personnel vous concernant par le biais de tiers (ex : apporteurs d'affaires), nous nous assurons que ces tiers ont légalement obtenu vos données à caractère personnel. Nous nous assurons aussi que vous êtes informés de nos engagements et de vos droits. En outre, nous collectons et traitons aussi des cookies lors d'une visite sur nos sites web. Notre politique en matière de cookies est disponible sur notre site web et sur simple demande.

Les catégories de destinataires de vos données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires suivants, lorsque cette communication est nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie par le traitement de vos données à caractère personnel :

- Destinataires internes à Antargaz: nos services clients, nos départements opérationnel, financier, juridique et marketing, notre société mère qui peut se trouver hors de l'Espace Economique Européen (ci-après « EEE ») (étant entendu que notre société mère s'est engagée à respecter les règles applicables au sein de l'EEE en matière de protection de vos données à caractère personnel).
- Destinataires tiers: les transporteurs ; les organismes de contrôle agréés ; entreprises de peinture ; les entreprises en charge de la maintenance technique des citernes et installations; les centres d'appels ; les agences événementielles, de

communication, de publicité ; partenaires commerciaux ; compagnies d'assurance-crédit ; les imprimeurs, les sociétés de gestion documentaire, d'archivage papier ou en ligne ; les prestataires de tierce maintenance applicative, de service logiciel et d'hébergement ; les banques ; en cas de contentieux : les conseils juridiques, les sociétés de recouvrement, les huissiers de justice, les avocats, les notaires et les parties au litige.

Nous ne vendons pas aux tiers vos données à caractère personnel, sauf consentement exprès et préalable de votre part.

En principe, nous ne transférons pas de données à caractère personnel vous concernant en dehors de l'EEE. Néanmoins, dans certains cas spécifiques, les données à caractère personnel vous concernant peuvent devoir être transférées en dehors de l'EEE, notamment aux États-Unis, où se trouve le siège social de la société mère d'Antargaz, UGI Corporation, pour l'une des finalités énumérées ci-dessus. Ces données seront alors en principe transférées sous un format anonyme, mais elles pourront également l'être sous un format permettant une identification.

Si ces données venaient à être transférées sous un format permettant une identification, alors, le transfert de données à caractère personnel vous concernant sera couvert par les clauses contractuelles types de la Commission européenne conclues par les entités concernées. Une copie de ces clauses contractuelles peut vous être adressée sur demande auprès d'Antargaz ou de notre DPO.

Les durées de conservation de vos données à caractère personnel

Antargaz conserve les données à caractère personnel vous concernant le temps nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. En tout état de cause, ces données sont détruites ou anonymisées une fois lesdites finalités réalisées.

Nos engagements de protection de vos données à caractère personnel

Antargaz s'engage à assurer la protection de vos données à caractère personnel dès la conception de nos produits, services, sites et applications.

Nous mettons en œuvre des moyens techniques et organisationnels adaptés au degré de sensibilité de vos données à caractère personnel. Nous les protégeons contre toute intrusion malveillante, perte, altération ou divulgation à des tiers ou personnes non habilitées. Toutefois, malgré tous nos efforts pour assurer la conservation de vos données à caractère personnel dans un environnement sécurisé, nous ne pouvons nous prémunir complètement de tout risque de piratage informatique ("hacking") ou divulgation illégale de vos données.

En cas de violation de données à caractère personnel vous concernant, nous notifions la violation à la Commission nationale pour la protection des données (« CNPD ») dans les meilleurs délais. Lorsqu'une telle violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous informons de ladite violation dans les meilleurs délais. Nous sommes particulièrement vigilants sur la protection de vos données bancaires et sécurisons les échanges lors des transactions et actes de paiement.

Nos collaborateurs sont sensibilisés au traitement des données à caractère personnel mises à leur disposition dans le cadre de leurs missions et sont tenus au respect des règles internes élaborées par Antargaz en conformité avec les réglementations applicables. Nous traitons exclusivement avec des tiers respectueux de la vie privée et limitons leur accès aux seules données à caractère personnel nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Vos droits sur vos données à caractère personnel

Quels sont vos droits ?

En matière de traitement des données à caractère personnel, vous jouissez d'un certain nombre de droits conformément à la réglementation applicable. Vous pouvez ainsi demander :

- l'accès aux vos données à caractère personnel ;
- la rectification de vos données à caractère personnel ;
- l'effacement de vos données à caractère personnel (si cela n'est pas en opposition avec d'autres exigences réglementaires ou contractuelles) ;

- la portabilité de vos données à caractère personnel. Le droit à la portabilité vous offre la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, lorsque le traitement est fondé sur votre consentement ou sur un contrat et est opéré par des procédés automatisés ;
- l'opposition au traitement de vos données à caractère personnel, notamment aux fins de direct marketing ;
- la limitation du traitement de vos données à caractère personnel afin d'en vérifier l'exactitude, de vous opposer à leur effacement ou d'exercer ou de défendre vos droits en justice ;
- l'introduction d'une réclamation auprès du DPO d'Antargaz ou auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD).

Comment effectuer une demande auprès du DPO ?

Toute demande, qu'elle soit relative à l'exercice de vos droits ou relative à la présente Charte, doit être adressée par email ou lettre recommandée à l'attention d'Antargaz ou notre DPO. Nous étudierons votre demande et reviendrons vers vous dans les meilleurs délais. Vous pouvez le joindre à l'adresse suivante.

Antargaz Luxembourg SA
Rue de l'Industrie 7
8069 Bertrange
Luxembourg
À l'attention du DPO: dpo.benelux@antargaz.com

Pour le traitement de votre demande, nous vous invitons à mentionner votre code client et à joindre une copie de votre pièce d'identité afin d'éviter toute usurpation d'identité.

Comment effectuer une demande auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) ?

Les coordonnées de contact de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) sont décrites à leur site web <https://cnpd.public.lu/fr>.