

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Version en vigueur au 15 mai 2018

Mise à jour le 16 octobre 2024

### **1. INTRODUCTION**

La présente politique de confidentialité s'applique aux traitements de données personnelles effectués par PRIMAGAZ (ci-après « PRIMAGAZ » ou « nous ») dans le cadre de son activité, concernant ses clients ou prospects, ses fournisseurs et ses partenaires. Elle décrit la manière dont nous traitons les données personnelles que nous collectons et la finalité de ces traitements.

Cette politique n'est pas applicable aux données relatives aux personnes morales.

### **2. POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

PRIMAGAZ traite des données personnelles vous concernant lorsque vous concluez un contrat avec nous ou achetez un de nos produits ou services, lorsque vous naviguez sur nos sites internet, entrez en contact avec nous par tout moyen de communication de votre choix ou que nous vous contactons.

#### **A. Afin de répondre à vos questions**

Lorsque vous nous contactez pour nous demander des renseignements, que ce soit par téléphone, par courriel, via votre espace client ou l'outil d'agent conversationnel (Chatbot), en remplissant les formulaires mis à votre disposition sur notre site ou par l'intermédiaire des réseaux sociaux, nous traitons les données personnelles que vous consentez à nous communiquer afin de répondre au mieux à votre demande.

Dans ce cadre, nous sommes amenés à traiter :

- votre nom et prénom
- vos coordonnées
- les informations contenues dans votre correspondance quelle que soit sa forme (papier, électronique, chat, téléphone), ainsi que toutes les autres données qui pourraient être nécessaires pour vous répondre

A cet égard, vous devez nous transmettre uniquement des informations pertinentes et nécessaires pour traiter votre demande. Vous ne devez en aucun cas nous communiquer des données sensibles (exemple : état de santé, religion...), ni des informations concernant des tiers.

Nous vous informons que lorsque vous contactez notre Service Clients par téléphone, votre appel peut être enregistré par nos services.

L'enregistrement des appels téléphoniques est basé sur l'intérêt légitime de PRIMAGAZ à former ses collaborateurs aux fins d'amélioration de la qualité de notre service client permettant de répondre au mieux à vos demandes ou de formation. En outre, nous traitons les données que vous nous communiquez par téléphone sur la base de votre consentement.

Si l'appel est enregistré vous en serez informés dès le début par un message vocal. Toutefois, si vous ne souhaitez pas que l'appel soit enregistré, vous pourrez l'indiquer au début de la conversation. Seul PRIMAGAZ et ses prestataires ont accès à ces enregistrements.

Lorsque vous contactez la Ligne Sécurité, PRIMAGAZ et le centre d'appel, auquel elle fait appel pour la gestion de ces appels, procèdent à l'enregistrement de l'appel afin de répondre à ses obligations. Ces enregistrements pourront être consultés par les services de PRIMAGAZ chargés de la sécurité et de la maintenance.

Ces enregistrements pourront être transmis à la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) à sa demande.

## **B. Aux fins de développer et d'améliorer nos produits et/ou services**

Nous traitons vos données personnelles afin d'évaluer, d'analyser et d'améliorer nos produits et services clients. Nous utilisons des données personnelles agrégées afin d'analyser le comportement de nos clients et d'adapter nos produits et services en conséquence.

Lorsque vous naviguez sur notre site internet ou sur l'espace client ou sur toute autre application de PRIMAGAZ, entrez ou recherchez des données sur notre site, nous traitons également vos données personnelles afin de produire des rapports d'analyse.

Nous analysons ainsi à quelle fréquence vous lisez nos newsletters, vous vous rendez sur notre site internet ou utilisez nos applications, les pages sur lesquelles vous cliquez ainsi que les produits que vous achetez par le biais de notre site internet ou de nos applications. Nous sommes susceptibles d'acheter des données supplémentaires auprès de sources publiques pour compléter notre base de données aux fins indiquées ci-dessus.

À cet effet,

- nous traitons vos informations selon nos intérêts légitimes, afin de développer et d'améliorer nos produits et services,
- nous traitons vos coordonnées telles que vos adresses postale et électronique, vos informations personnelles telles que votre nom, votre date de naissance (si vous l'avez renseignée), les informations relatives aux paiements et celles utiles en matière de crédit, ainsi que votre correspondance avec nous. En outre, nous traitons les données personnelles que vous avez entrées sur notre site internet ou qui ont été générées par les fonctions que vous avez utilisées sur notre site, les données techniques issues de votre terminal, telles que son adresse IP, les pages de nos sites sur lesquelles vous vous être rendu, votre manière d'utiliser les sites en question (navigation, clics) ainsi que la durée de vos sessions,
- si vous choisissez de participer à nos enquêtes, nous pouvons vous demander de nous communiquer des données personnelles telles que nom, prénom, coordonnées postales, électroniques et téléphoniques. Nous sommes également susceptibles d'utiliser les données personnelles que vous nous aurez déjà communiquées dans le cadre d'une autre

enquête. Dans tous les cas, vous avez la possibilité de ne pas participer à nos enquêtes mais également de vous désinscrire à tout moment. Enfin, nous pouvons être amené à communiquer vos données à nos sous-traitants (ex : Satisfactory, Alida ou Skeepers) dans les conditions définies au point 4 ci-dessous pour la réalisation de ces enquêtes.

### **C. Aux fins de la conclusion, de l'exécution d'un contrat et de la gestion de la relation clients**

Lorsque vous souscrivez un contrat de fourniture d'énergie ou un service auprès de PRIMAGAZ, ou que vous consignez une bouteille de gaz PRIMAGAZ, nous vous demandons un certain nombre d'information à caractère personnel.

Ces informations sont nécessaires pour la conclusion et l'exécution du contrat ainsi que pour le suivi et la gestion de la relation clients dont notamment le traitement des commandes, des livraisons, des opérations de maintenance, d'ouverture et de fermeture compteur, l'établissement des factures et l'encaissement des paiements, le recouvrement des créances, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, d'études ou de sondage, afin de vous adresser des rappels concernant la gestion de votre contrat, la gestion la consignation et déconsignation, le cas échéant, la gestion des réclamations et du service après-vente, le règlement des litiges et la médiation, et de manière générale toute opération nécessaire à la gestion de votre contrat et de ses suites.

Nous utilisons également vos données personnelles aux fins de la conception, de la réalisation et de l'analyse d'étude de marché et de stratégie commerciale.

Dans ce cadre, nous traitons les données concernant :

- votre identité : civilité, nom, prénom, date et lieu de naissance, numéro client
- vos coordonnées : adresse postale du lieu de livraison, adresse de facturation si différente, adresse électronique, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), coordonnées GPS du lieu d'implantation de votre citerne, votre adresse IP (en cas de signature numérique)
- vos données de consommation (numéro de compteurs, relèves des index, quantité livrée, prévision de consommation)
- vos moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, mandat SEPA, numéro de chèque, en cas de paiement par carte bancaire, les données nécessaires à la réalisation du paiement
- vos modalités de paiement et facturation : paiement mensualisé, soldes et impayés
- les données issues des correspondances que vous nous adressez dans le cadre de l'exécution du contrat quelle que soit leur forme, et de manière générale toute donnée ressortant de nos échanges et contacts, par quelque moyen que ce soit

### **D. À des fins de prospection commerciale, invitation et participation à certain événement ou promotion**

De même, et si vous ne vous y êtes pas opposé, nous utilisons ces informations afin de vous adresser des offres adaptées, similaires aux produits acquis ou services souscrits auprès de PRIMAGAZ et des newsletters. Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences de communication en nous contactant via votre espace client ou à l'adresse [donneespersonnelles@primagaz.fr](mailto:donneespersonnelles@primagaz.fr).

Nous pouvons être amenés à vous adresser des offres commerciales et des newsletters, lorsqu'aucune relation contractuelle n'existe entre vous et PRIMAGAZ, si vous l'avez expressément accepté.

Vous êtes libre à tout moment de choisir les communications que vous souhaitez recevoir de notre part en nous contactant.

Dans ce cadre, nous traitons vos coordonnées telles que votre adresse postale et électronique votre nom et prénom, numéro de téléphone, ainsi que vos préférences de contact (email, sms, courrier).

Nous vous adressons des courriers électroniques contenant des promotions et des invitations à participer à certains événements. Si vous choisissez de prendre part à l'une de ces activités, nous avons besoin de vos données personnelles afin de les annoncer et de les organiser. En outre, si vous prenez part à de telles activités, nous avons besoin de ce type de données afin de mesurer le succès des événements et/ou des promotions en question.

À cet effet :

- nous traitons vos données personnelles sur la base de votre consentement, que vous pouvez révoquer à tout moment sans que ce choix n'affecte la régularité du traitement effectué avant cette révocation
- nous traitons votre nom, votre adresse postale et électronique ainsi que vos accès aux événements concernés

#### **E. Aux fins d'utilisation de nos sites internet ou nos applications**

Lorsque vous naviguez sur nos sites internet ou applications, nous collectons des données techniques afin de vous faire bénéficier des fonctions de ceux-ci. Ces données techniques sont nécessaires pour le bon fonctionnement des sites ou applications mis à votre disposition. Cela nous permet également de gérer et d'améliorer leur performance.

Ainsi, lorsque vous entrez des données sur nos sites internet telles que des références de produits ou le lieu où vous vous trouvez afin de recevoir des informations ou de bénéficier de fonctions adaptées, nous traitons ces données afin de vous communiquer les informations ou de vous faire bénéficier des fonctions demandées mais également pour vous permettre de sauvegarder vos préférences de navigation, et enfin pour vous permettre de les partager avec des tiers en utilisant les options de partage que vous avez configurées sur votre appareil.

Les données traitées dans ce cadre sont celles que vous avez entrées sur nos sites internet ou qui sont générées par les fonctions que vous utilisez sur ceux-ci, ainsi que les données techniques issues de votre appareil telles que votre adresse IP, le navigateur que vous utilisez, les pages que vous avez consultées sur les Sites Internet en question, votre façon de les utiliser (navigation et clics) et la durée de vos sessions.

#### **F. Afin de nous contacter par l'intermédiaire des médias et réseaux sociaux**

PRIMAGAZ possède des pages sur les plates-formes de réseaux et médias sociaux tels que Facebook, X, LinkedIn, Instagram ou YouTube. Lorsque vous nous contactez par le biais de ces médias sociaux, nous traitons vos données personnelles afin de répondre à vos questions et à vos messages.

En outre, lorsque vous vous rendez sur nos sites internet et cliquez sur l'une des icônes de ces réseaux sociaux, vous accédez à nos pages présentes sur ces réseaux sociaux directement via le site internet ou l'application du tiers concerné.

Les données traitées vous concernant dans ce cadre sont : le canal de communication que vous avez choisi d'utiliser afin de prendre contact avec nous ainsi que les données personnelles que vous nous communiquez. Il peut s'agir notamment de votre nom d'utilisateur, de vos adresses postale et électronique ainsi que des données personnelles que vous intégrez à votre message (par exemple, votre numéro de client, votre numéro de téléphone, etc.).

Nous vous informons également que lorsque vous cliquez sur l'un des boutons de partage qui s'affichent, le tiers concerné est susceptible de placer des cookies sur votre appareil. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre page « Cookies ».

Nous utilisons également les réseaux sociaux pour diffuser des publicités. Si vous êtes amené à voir nos publicités sur vos pages cela résulte soit des informations que le réseau social a collectées sur vous ou des informations que vous avez transmises à PRIMAGAZ en souscrivant à nos communications ou newsletters.

Dans le cas où le réseau social a collecté des informations vous concernant, PRIMAGAZ n'a pas accès à ces informations. En conséquence, PRIMAGAZ n'est pas responsable de la manière dont la plate-forme collecte et conserve ces informations et nous vous recommandons de consulter la politique de confidentialité émise par ladite plate-forme.

#### **G. Aux fins de l'évaluation et de l'acceptation d'un client professionnel, d'un fournisseur ou d'un partenaire commercial**

Lorsque vous entrez en contact avec nous, nous traitons vos données personnelles à des fins d'évaluation et d'acceptation, par exemple dans le but de confirmer et de vérifier votre identité.

PRIMAGAZ traitera ensuite vos données personnelles à d'autres fins d'ordre administratif, et notamment aux fins de vérifications et de rapprochement avec des listes de personnes frappées de sanctions, publiées par les autorités publiques et/ou de police.

À cet effet :

- nous traitons vos données personnelles car ce traitement est nécessaire à la conclusion d'un contrat entre vous et nous. PRIMAGAZ ne peut conclure de contrat sans obtenir les informations nécessaires à cet effet
- nous traitons vos coordonnées telles que votre adresse postale et électronique, vos informations personnelles telles que nom et date de naissance, des informations relatives aux paiements et utiles en matière de crédit, ainsi que le détail de votre correspondance avec nous et données des dirigeants figurant sur le kbis de la société qu'il représente

#### **H. Afin de contrôler le respect des règles / prévention de la fraude**

Nous contrôlons nos processus afin de vérifier le respect de nos politiques. Au cours de ces contrôles, il se peut que nous accédions à vos données personnelles et que nous les examinions.

À cet effet :

- nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles selon nos intérêts légitimes, afin de contrôler nos processus internes et de nous conformer à la loi
- nous sommes susceptibles d'accéder à toutes données personnelles stockées dans nos systèmes et de les visualiser afin d'assurer le respect des règles. Les données personnelles auxquelles nous accédons et que nous visualisons ne seront pas stockées afin d'assurer le respect des règles, à moins que nous en ayons besoin pour enquêter sur des comportements potentiellement contraires à ces dernières
- nous ne conservons pas vos données personnelles afin de contrôler le respect des règles, à moins que vous ne soyez concerné(e) par un comportement non conforme à celles-ci. Nous conservons alors les données utiles jusqu'à la conclusion de l'enquête ou de la procédure ou jusqu'à l'expiration de la période de conservation applicable.

#### **I. Afin de nous conformer à la réglementation applicable**

Dans certains cas, nous traitons vos données personnelles afin de nous conformer aux lois et règlements, notamment en matière fiscale ou commerciale, tel peut être le cas par exemple, lorsqu'existent des obligations de nature fiscale ou liées à la conduite des affaires. Afin de nous conformer aux lois et règlements applicables, il se peut que nous devions communiquer vos données personnelles à des autorités publiques ou de surveillance.

À cet effet :

- nous traitons vos données personnelles afin de respecter la loi
- nous traitons vos coordonnées telles que vos adresses postale et électronique, vos informations personnelles telles que nom et date de naissance, les informations relatives à vos paiements, l'historique de vos paiements et de vos commandes, les données relatives à votre inscription auprès d'une chambre de commerce, votre numéro de TVA ainsi que vos autres données à caractère fiscal

### **3. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Nous conservons vos données pendant toute la durée nécessaire à l'atteinte des objectifs décrits à l'article 2 de la présente politique.

Lorsqu'il existe une relation contractuelle entre PRIMAGAZ et vous, nous conserverons vos données pendant toute la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale et, à son terme, cinq (5) ans à des fins de prospection si vous ne vous y êtes pas opposé.

Lorsqu'il n'existe pas de relation contractuelle entre PRIMAGAZ et vous, nous conserverons vos données pendant une durée de trois (3) ans à compter du dernier contact (par exemple, une demande de renseignement, un clic sur un lien hypertexte contenu dans un email que nous vous avons adressé).

Dans le cas des enregistrements téléphoniques, ces derniers sont conservés deux (2) mois maximum à compter de la date de l'appel, à l'exception des enregistrements de la Ligne

Sécurité seront quant à eux supprimés dans un délai de six (6) mois maximum à compter de leur captation.

Les durées de conservation prévues s'appliquent sans préjudice des durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires.

#### **4. QUI A ACCES A VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

##### **4.1 Accès à vos données personnelles au sein de notre entreprise**

En tant que Groupe mondiale auquel appartient Primagaz, à savoir le Groupe SHV (le « Groupe »), les données que nous collectons peuvent être transférées à l'échelle internationale au sein du Groupe.

Vos données personnelles peuvent être échangées avec les entités du Groupe auquel Primagaz appartient, les actionnaires et les sociétés affiliées. Nous échangeons vos données à des fins administratives et afin d'avoir une vue d'ensemble de vos contacts et contrats a sein du Groupe. Nous pouvons également échanger vos données afin de vous proposer un ensemble complet de services et de produits.

Les données que nous collectons dans le cadre des objectifs décrits à l'article 2 de la présente politique sont destinées aux services internes de PRIMAGAZ, ainsi que les sous-traitants auxquels PRIMAGAZ fait appel pour l'exécution du contrat. A ce titre, Les collaborateurs Primagaz et ses sous-traitant ne sont autorisés à accéder aux données à caractère personnel que dans la mesure où cela est nécessaire pour servir la finalité applicable et pour accomplir leur travail.

Dans certains cas, vos données personnelles peuvent être transférées vers un pays qui n'offre pas un niveau de protection adéquat des données personnelles. Cependant, notre société a pris des mesures pour s'assurer que vos données personnelles sont protégées de manière adéquate car les règles d'entreprise contraignantes (ou « Binding Corporate Rules ») sont applicables dans l'ensemble du groupe auquel notre société appartient.

Pour plus d'informations : Les règles d'entreprise contraignantes du Groupe SHV (cliquez [ICI](#)).

##### **4.2 Accès à vos données personnelles par des tiers**

Les tiers suivants peuvent avoir accès à vos données personnelles lorsque cela est nécessaire pour la fourniture des produits ou services de PRIMAGAZ ou d'une société du Groupe : sous-traitants, banques, compagnies d'assurance, fournisseurs informatiques, comptables, experts judiciaires, consultants et autres entités juridiques au sein de notre groupe de sociétés.

Si vous l'avez expressément accepté, nous pouvons également être amenés à transmettre vos données à nos partenaires commerciaux.

Lorsque nous faisons appel à des sous-traitants aux fins de la fourniture de produits ou de services, PRIMAGAZ prend les mesures nécessaires, d'ordre contractuel notamment avec la signature des clauses contractuelles types de la Commission Européenne ou de la présence d'un « Binding Corporate Rules », technique et organisationnel, afin que vos données soient traitées dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de la prestation et dans le respect de la réglementation applicable.

Si, pour les besoins de l'exécution de la prestation, vos données devaient être transférées dans un pays hors de l'Union Européenne et ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation, nous prendrons les mesures nécessaires pour que vos données soient toujours protégées de manière appropriée, en concluant notamment avec les destinataires des données des contrats intégrant les clauses contractuelles types prescrites par l'Union Européenne.

Dans les autres cas, vos données à caractère personnel ne seront pas communiquées à des tiers, sauf si la loi l'exige. Aussi, nous vous informons également que nous pourrions être amenés à transmettre vos données aux autorités administratives ou judiciaires compétentes, à leur demande, si la réglementation en vigueur l'exige.

## **5. COMMENT VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES SECURISEES ?**

Nous prenons les précautions appropriées afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel, à savoir des mesures techniques, physiques et organisationnelles destinées à les protéger contre les destructions accidentelles ou illicites, les pertes accidentelles, les dommages, les modifications, les divulgations ou accès non autorisés ainsi que contre les autres formes de traitement illicite (y compris, notamment, les collectes inutiles).

## **6. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?**

Conformément aux dispositions de la Loi n° 7817 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données personnelles du 27 avril 2016 vous disposez des droits suivants :

- d'un droit d'accès et de rectification vous permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour vos données personnelles
- d'un droit de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées
- d'un droit d'opposition au traitement de vos données pour des motifs légitimes
- d'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection
- d'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort
- d'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine
- d'un droit à la limitation du traitement, dans les termes et conditions visés dans l'article 18 du Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016
- du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – la « CNIL »)

A l'exclusion du droit de réclamation auprès de la CNIL, l'ensemble des droits précités peuvent être exercés à tout moment, en joignant un justificatif d'identité si nécessaire, par courrier auprès de Primagaz, Service Clients, Tour B Cœur Défense - 110, esplanade du Général de Gaulle – 92932 Paris La Défense » ou par courriel à : [serviceclients@primagaz.fr](mailto:serviceclients@primagaz.fr).

## **7. POUVEZ-VOUS RETIRER VOTRE CONSENTEMENT ?**

Vous avez la possibilité de retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles par PRIMAGAZ à tout moment. Le retrait de votre consentement n'aura pas d'effet rétroactif et ne sera possible que lorsque vous aurez au préalable donné votre consentement et si le traitement de vos données n'est pas nécessaire à l'exécution d'un contrat en cours.



## **8. COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION ?**

Si vous souhaitez déposer une réclamation relative à l'utilisation de vos données personnelles par PRIMAGAZ, nous vous invitons à nous contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : Direction Juridique & Compliance, Tour B Cœur Défense - 110, esplanade du Général de Gaulle – 92932 Paris La Défense » ou [donneespersonnelles@primagaz.fr](mailto:donneespersonnelles@primagaz.fr).

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – la « CNIL »).

## **9. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

La présente politique de confidentialité s'applique depuis le 15 mai 2018. Elle a été mise à jour le 16 octobre 2024.

PRIMAGAZ pourra mettre à jour cette politique de confidentialité, la dernière version en vigueur sera publiée ainsi que sur notre site. En cas de changement significatif, PRIMAGAZ prendra les mesures nécessaires pour en informer les personnes concernées.