

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL DE NORDNET

Version du 03 juillet 2018

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, et conformément à la législation en vigueur en France, 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.

A ce titre, Nordnet a 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 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>, 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 (ex : offre ou service particulier, cookies ...)

La présente Politique de confidentialité peut être amenée à évoluer. La version en vigueur est celle publiée sur le site Internet.

QUELLE UTILISATION EST FAITE DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Pour rappel, une donnée à caractère personnel est toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

Nordnet traite vos données à caractère personnel pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Le traitement de ces données se fait en adéquation avec les finalités que Nordnet a définies :

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 vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat, selon les cas, pour :
 - Identifier et authentifier le client et/ou l'utilisateur, les contacts (...),
 - Saisir la commande, vos demandes d'actions,
 - Réaliser ou permettre votre éligibilité dans le cadre de votre accès Internet
 - 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,
 - Répondre aux demandes relatives aux droits des personnes,
 - Fournir les services (notamment procéder à la livraison des produits ou services commandés).

- Nordnet réalise des traitements de données pour améliorer ses services, selon les cas, pour :
 - 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 traite vos données à des fins de prospection. Ces traitements pourront nécessiter le recueil de votre consentement préalable, selon les cas, pour :
 - Organiser des opérations de marketing direct,
 - Organiser des animations commerciales,
 - Organiser des jeux concours.

- 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.

- Nordnet est susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques.

QUELLE EST LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE 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.

QUELS TYPES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT TRAITÉS PAR NORDNET ?

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 ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie.

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 de Nordnet
- Données techniques : données de navigation, logs de connexion, données liées aux installations de logiciels souscrits auprès de Nordnet...
- Réclamations et contentieux éventuels.

À QUI SONT DESTINÉES VOS DONNÉES À CARACTÈRE 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.

OÙ SONT TRAITÉES VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Les données collectées sont traitées 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, Nordnet prend les dispositions nécessaires avec ses 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 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification, 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 qu'aucune décision entièrement automatisée, basée sur un profilage, n'est effectuée par Nordnet.

Pour exercer vos droits, veuillez adresser votre demande complète (en précisant vos nom, prénom, adresse (postale ou email) concernée par la demande et/ou numéro de téléphone, le cas échéant numéro de client, numéro de dossier...) accompagnée d'un justificatif d'identité, par courrier à Nordnet, 111 rue de Croix – BP 60985 – Pôle Clients – 59510 Hem ou un courriel à l'adresse : coordonnees@nordnet.com.

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 ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes.

COMMENT VOS DONNÉES À CARACTERE PERSONNEL SONT-ELLES SECURISÉES ?

Nordnet s'assure que vos données à caractère personnel soient traitées en toute sécurité et confidentialité, 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, 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 présente le traitement et sa mise en œuvre.