



## Politique de confidentialité

L'Aternam s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée. La présente Politique vous informe sur la façon dont l'Aternam, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles. Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs du site <https://Aternam.fr>. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

### Pourquoi l'Aternam traite vos données ?

L'Aternam ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités. L'Aternam, traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

A cet effet, les finalités poursuivies par l'Aternam sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service avant-vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

L'Aternam réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, l'Aternam s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par l'Aternam sont les suivantes :• Organiser des opérations de marketing direct. • Organiser des animations commerciales • Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client • Sonder les clients ou les utilisateurs • Améliorer les offres et la relation client • Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire • Déployer et opérer les offres et services • Lutter contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

Aternam traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

A cet effet, les finalités poursuivies par Aternam sont les suivantes :• Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales • Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitée

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Aternam de répondre à ses obligations légales. Aternam est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

## **Quelles sont les données traitées ?**

Selon le cas, Aternam traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Aternam est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers. Aternam ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus. Aternam traite les catégories de données suivantes :• Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN... • Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone... • Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements... • Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention... • Produits et services détenus ou utilisés • Profils et scores permettant la segmentation client • Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email... • Données de localisation

## **Quels sont les destinataires de vos données ?**

Les données collectées sont destinées aux services internes de Aternam et à ses sous-traitants. Les données peuvent également être traitées par des partenaires de Aternam. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir. Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

## **Vos données sont-elles traitées hors UE ?**

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Aternam prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable. Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

## **Comment vos données sont-elles sécurisées ?**

Aternam s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

## **Qui sommes-nous ?**

L'adresse de notre site Web est : <https://Aternam.fr>.

## **Utilisation des données personnelles collectées**

### **Commentaires**

Quand vous laissez un commentaire sur notre site web, les données inscrites dans le formulaire de commentaire, mais aussi votre adresse IP et l'agent utilisateur de votre navigateur sont collectés pour nous aider à la détection des commentaires indésirables.

Une chaîne anonymisée créée à partir de votre adresse de messagerie (également appelée hash) peut être envoyée au service Gravatar pour vérifier si vous utilisez ce dernier. Les clauses de confidentialité du service Gravatar sont disponibles ici : <https://automattic.com/privacy/>. Après validation de votre commentaire, votre photo de profil sera visible publiquement à côté de votre commentaire.

### **Médias**

Si vous êtes un utilisateur ou une utilisatrice enregistré-e et que vous téléversez des images sur le site web, nous vous conseillons d'éviter de téléverser des images contenant des données EXIF de coordonnées GPS. Les visiteurs de votre site web peuvent télécharger et extraire des données de localisation depuis ces images.

## **Formulaires de contact**

Nos formulaires de contact collectent uniquement le nom et le prénoms qui sont obligatoires à rentrer.

## **Cookies**

Si vous déposez un commentaire sur notre site, il vous sera proposé d'enregistrer votre nom, adresse de messagerie et site web dans des cookies. C'est uniquement pour votre confort afin de ne pas avoir à saisir ces informations si vous déposez un autre commentaire plus tard. Ces cookies expirent au bout d'un an.

Si vous avez un compte et que vous vous connectez sur ce site, un cookie temporaire sera créé afin de déterminer si votre navigateur accepte les cookies. Il ne contient pas de données personnelles et sera supprimé automatiquement à la fermeture de votre navigateur.

Lorsque vous vous connecterez, nous mettrons en place un certain nombre de cookies pour enregistrer vos informations de connexion et vos préférences d'écran. La durée de vie d'un cookie de connexion est de deux jours, celle d'un cookie d'option d'écran est d'un an. Si vous cochez « Se souvenir de moi », votre cookie de connexion sera conservé pendant deux semaines. Si vous vous déconnectez de votre compte, le cookie de connexion sera effacé.

En modifiant ou en publiant un article, un cookie supplémentaire sera enregistré dans votre navigateur. Ce cookie ne comprend aucune donnée personnelle. Il indique simplement l'identifiant de l'article que vous venez de modifier. Il expire au bout d'un jour.

## **Contenu embarqué depuis d'autres sites**

Les articles de ce site peuvent inclure des contenus intégrés (par exemple des vidéos, images, articles...). Le contenu intégré depuis d'autres sites se comporte de la même manière que si le visiteur se rendait sur cet autre site.

Ces sites web pourraient collecter des données sur vous, utiliser des cookies, embarquer des outils de suivis tiers, suivre vos interactions avec ces contenus embarqués si vous disposez d'un compte connecté sur leur site web.

## **Durées de stockage de vos données**

Si vous laissez un commentaire, le commentaire et ses métadonnées sont conservés indéfiniment. Cela permet de reconnaître et approuver automatiquement les commentaires suivants au lieu de les laisser dans la file de modération.

Pour les utilisateurs et utilisatrices qui s'enregistrent sur notre site (si cela est possible), nous stockons également les données personnelles indiquées dans leur profil. Tous les utilisateurs et utilisatrices peuvent voir, modifier ou supprimer leurs informations personnelles à tout moment (à l'exception de leur nom d'utilisateur·ice). Les gestionnaires du site peuvent aussi voir et

modifier ces informations.

## **Les droits que vous avez sur vos données**

Si vous avez un compte ou si vous avez laissé des commentaires sur le site, vous pouvez demander à recevoir un fichier contenant toutes les données personnelles que nous possédons à votre sujet, incluant celles que vous nous avez fournies. Vous pouvez également demander la suppression des données personnelles vous concernant. Cela ne prend pas en compte les données stockées à des fins administratives, légales ou pour des raisons de sécurité.

## **Informations de contact**

contact@aternam.fr

## **Informations supplémentaires**

### **Procédures mises en œuvre en cas de fuite de données**

Dans le cas où la sécurité des données personnelles est compromises, l'éditeur du site s'engage à informer l'utilisateur.