

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE – SMART HOME

La politique de confidentialité est un document qui a pour but de vous informer : en tant qu'utilisateur d'une solution Smarthome de Delta Dore, des données sont générées, communiquées, utilisées et éventuellement stockées. C'est ainsi que fonctionnent les équipements électroniques modernes aussi parfois appelés IoT.

Leur utilisation est de plus en plus simple. Mais cela n'empêche pas de s'intéresser de plus près à leur fonctionnement et en particulier à leur façon d'utiliser ces données : que fait exactement Delta Dore ? Comment ont-ils conçu leurs solutions ? En profitent-ils pour utiliser mes données à mes dépens ? C'est à ces questions que nous répondons au travers de ce document. Nous y expliquons quelles données nous utilisons et pourquoi.

### 1 QUI TRAITE VOS DONNEES ? - COORDONNEES DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

---

Le Responsable du Traitement de vos données personnelles, détaillées par la présente politique de confidentialité, est :

Delta Dore, société anonyme immatriculée au RCS de Saint-Malo sous le n° 897 080 289, dont le siège social est situé Le Vieux Chêne, 35270 Bonnemain.

### 2 PRINCIPE FONDATEUR

---

Delta Dore considère les données générées et manipulées au sein d'un Smarthome comme des données personnelles. En effet, Delta Dore considère que toute l'automatisation et tout le confort qu'apportent ces équipements et services sont intimement liés aux habitudes de vie des occupants des habitations équipées.

C'est pourquoi Delta Dore s'astreint à se conformer au Règlement Européen nommé RGPD qui porte sur la protection des données. Son objectif est de prendre soin et de protéger les données personnelles de ses utilisateurs lorsqu'ils utilisent ses solutions et ses services Smarthome.

Delta Dore procède aux traitements des données conformément au Règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données) et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Mais avant de rentrer dans le vif du sujet, il est essentiel de comprendre un terme essentiel : le « traitement ». Nous appellerons « traitement » dans le reste du document, toute opération effectuée sur des données. Voici quelques exemples concrets de traitements :

- **générer une donnée**, comme dans le cas d'un détecteur de mouvement ou d'un thermomètre
- **communiquer une donnée**, comme dans le cas d'un interrupteur qui « parle » avec une ampoule
- **utiliser une donnée**, comme dans le cas d'un chauffage qui s'allume parce qu'il en a reçu l'ordre
- **stocker une donnée**, comme dans le cas d'un thermostat qui enregistre votre programmation

### 3 GUIDE DE LECTURE

---

Le tableau suivant vous indique à quelle(s) page(s) trouver les informations qui peuvent vous intéresser :

- Chapitre 4 : Explication des traitements effectués et de leurs justifications
- Chapitre 5 : Description des données traitées
- Chapitre 6 : Finalité(s) des traitements
- Chapitre 7 : Destinataires des données
- Chapitre 8 : Sécurité des données
- Chapitre 9 : Durée de conservation des données
- Chapitre 10 : Vos droits
- Chapitre 11 : Votre point de contact relatif à vos données personnelles

Les définitions des termes « clé » écrits avec des majuscule se trouvent en fin de document au chapitre 13.

### 4 TRAITEMENTS EFFECTUES, OBJECTIFS POURSUIVIS ET INFORMATIONS ASSOCIEES

---

Ce chapitre explique les traitements que Delta Dore réalise. Il explique pourquoi ces traitements sont réalisés. Et il permet également de fournir diverses informations importantes associées à ces traitements.

Pour plus de clarté, ce chapitre est organisé selon le cycle de vie de la relation de nos utilisateurs avec Delta Dore : Création de compte, utilisation des produits et services, contact de l'aide et de l'assistance, demande d'évolution de mon installation, etc.

#### 4.1 CONSEILS, DEMANDES DE DEVIS ET MISES EN RELATION AVEC UN INSTALLATEUR

Dans certains cas de figure, votre logement ne dispose pas d'une installation Smarthome. Lorsque vous vous interrogez sur nos solutions et que vous nous contactez pour disposer de conseils, demander des devis ou encore être mis en relation avec des professionnels installateurs, nous traitons vos données personnelles afin de répondre à votre demande. Ces activités spécifiques entrent dans le cadre de notre gestion de la relation client exposée au chapitre 4.9 ci-dessous.

#### 4.2 MISE EN SERVICE D'UNE INSTALLATION SMARTHOME

Pour faire fonctionner votre Smarthome chez vous, il est nécessaire de réaliser plusieurs étapes :

- Installation des équipements
- Création d'un compte
- Paramétrage de l'installation

Les trois prochains chapitres suivants décrivent les traitements effectués sur vos données personnelles pour chacune de ces trois étapes.

##### 4.2.1 Installation des équipements

La première étape consiste à installer physiquement les équipements et à les appairer les uns aux autres. Par exemple, il s'agit d'indiquer à un bouton qu'il est associé à un point lumineux ou encore à un thermostat qu'il est associé à un ou plusieurs chauffages. Il s'agit également de relier votre application sur votre Smartphone à votre installation.

La conséquence de cette étape est l'échange de données techniques entre les appareils. En effet, comme dans une relation humaine, ils doivent apprendre à se connaître, s'identifier les uns les autres et s'accorder pour bien se comprendre et être en capacité de collaborer dans l'habitation.

En outre, il est nécessaire de configurer quelques données qui vous concernent afin que l'installation soit utilisable facilement : souhaitez-vous que l'installation échange avec vous dans une langue particulière ? Souhaitez-vous indiquer à l'installation dans quel fuseau horaire vous vous trouvez ?

#### **4.2.2 Création de compte**

Afin de piloter et superviser à distance votre habitation, nous devons mettre en place un compte pour que cela fonctionne. C'est grâce à ce compte que nous permettons à notre Plateforme de faire le lien entre votre smart-phone et votre habitation. Pour que nous soyons en capacité de distinguer les informations de nos différents utilisateurs, nous les associons à votre compte. Personne n'accède à ces données. Elles sont utilisées par les serveurs afin de pouvoir faire fonctionner la solution conformément au Contrat que nous avons passé avec vous. Voici quelques exemples illustrant cette nécessité :

- Votre application Tydom sur votre smartphone et/ou tablette doit être interconnectée à votre installation domestique (il n'y a que vous qui pouvez voir et piloter votre installation)
- Les informations d'état de votre installation (activations et désactivations, alertes, etc.) doivent être transmises afin de pouvoir s'afficher où que vous soyez et en temps réel.
- Les ordres que vous donnez doivent être correctement relayés à votre installation.
- Etc.

Les informations associées à votre compte que nous traitons sont l'identifiant de la box Tydom et le mot de passe associé. Par ailleurs, en étant connectée, votre installation peut déterminer à votre place quelle langue est utilisée localement et également quelle heure il est chez vous (cf. chapitre 4.7).

#### **4.2.3 Paramétrage des équipements et de l'installation Smarthome**

La dernière étape consiste à paramétrer les équipements pour les faire fonctionner selon vos souhaits. Voici quelques exemples :

- Alarme domestique : il faut configurer tous les équipements de sécurité ainsi que la centrale d'alarme afin de lui indiquer quand donner l'alerte et à l'inverse, quand il ne faut pas se déclencher
- Chauffage : il est possible de se contenter d'indiquer la température que l'on souhaite avoir dans son habitation, mais il est aussi possible de programmer le chauffage pour effectuer des économies d'énergie et éviter de chauffer quand personne n'est à la maison
- Eclairages : quels interrupteurs agissent sur quels points lumineux
- Scénarii évolués : Lorsque je quitte mon domicile, j'éteins toutes les lumières et j'éteins le chauffage
- Etc.

Toutes les données issues de cette mise en service sont nécessaires au fonctionnement de l'installation et sont donc traitées tout le temps où la solution est utilisée. Ces données ne sont accessibles qu'aux personnes qui accèdent aux équipements et aux personnes dont le smart-phone ou la tablette a été appairée à l'installation.

Il est à noter également que tous vos choix de personnalisation de votre interface utilisateur sont enregistrés et stockés, afin que votre interface corresponde graphiquement et visuellement à vos attentes.

### 4.3 SUPERVISION ET PILOTAGE DE VOTRE SMARTHOME

L'automatisation de votre Smarthome, qui vous facilite la vie et vous apporte le confort souhaité, repose sur le processus suivant :

- Des capteurs mesurent et génèrent des données d'état (par exemple, un bouton mesure un appui, une sonde mesure une température, un détecteur identifie un mouvement, etc.). Ils transmettent ces données d'état à la centrale à laquelle ils sont appairés.
- La ou les centrales utilisent les données d'état reçues, les programmations et les scénarii pour décider si quelque chose doit être fait et quelles actions il faut déclencher (c'est le cas d'une box tydom, d'un thermostat, d'une centrale d'alarme, etc.). Elles transmettent ces ordres à des actionneurs.
- Des actionneurs reçoivent des ordres de la part de la centrale pour les exécuter (par exemple : moteur de volet roulant, chaudière, ventilation, etc.).

En outre, lorsque votre installation est connectée, il vous est possible de voir l'intégralité de l'état de votre installation au travers de votre application Tydom. En naviguant, vous pouvez visualiser l'état de votre installation. Et il vous est également possible de la piloter en donnant des ordres spécifiques. A noter que ce fonctionnement passe nécessairement par notre Plateforme qui est la seule à pouvoir interconnecter techniquement (et sans intervention humaine) votre smart-phone à votre installation qui se trouve à distance.

Les données d'état et les ordres sont des données qui ont une durée de vie très limitée : elles sont régulièrement mises à jour en fonction de l'évolution de l'état de l'installation et ne sont conservées que dans le cas où un service d'historisation est activé. Pour ce qui est des données de programmations et de scénarii, elles sont nécessaires aux centrales pour donner les bons ordres aux bons moments et sont donc conservées tout le temps où l'installation est opérationnelle.

Ces données ne sont accessibles qu'aux personnes qui accèdent aux équipements et aux personnes dont le smart-phone ou la tablette a été appairée à l'installation.

### 4.4 VIDEOSURVEILLANCE

Nos solutions de vidéosurveillance génèrent par nature des données personnelles particulières : des vidéos. C'est l'objectif même de la solution que vous avez achetée. Une vidéo peut être consultée en direct ou enregistrée localement sur la carte mémoire de chaque caméra. Dans les deux cas, lorsque vous consultez une vidéo, celle-ci transite à votre demande entre votre habitation vers votre smartphone ou tablette de façon sécurisée. Les vidéos ne font que transiter ; elles ne sont pas stockées ailleurs que dans les cartes mémoires des caméras.

Delta Dore souhaite attirer votre attention sur la sensibilité d'une telle solution, dont l'installation est encadrée par la loi : le particulier qui installe une telle solution chez lui doit respecter la vie privée des voisins, des visiteurs et des passants. Nous vous recommandons de prendre connaissance des guides suivants qui expliquent les points de vigilance à respecter :

- <https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-videoprotection-chez-soi>
- <https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-videoprotection-dans-les-immeubles-habitation>
- <https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-videoprotection-au-travail>
- <https://www.cnil.fr/fr/la-videosurveillance-dans-les-commerces>

#### **4.5 GESTION ENERGETIQUE ET CONSOMMATIONS**

Nos solutions de gestion énergétiques et de suivi des consommations permettent d'effectuer des relevés horaires des consommations de votre habitation, que ce soit en électricité, en gaz ou en eau. Ces solutions permettent aux habitations qui en sont équipées de se conformer aux exigences RT2012.

Les données générées par ces solutions sont envoyées depuis votre habitation vers notre plateforme afin d'y être stockées. Par ailleurs notre plateforme les manipule afin de vous permettre de disposer de la visualisation de ces consommations. Nous vous proposons également des outils vous permettant d'analyser, selon vos souhaits, ces consommations (globalement, par poste selon la RT2012, par année, par mois, etc.).

Les données de consommations stockées dans notre Plateforme sont conservées sur une période de 3 ans vous permettant ainsi de pouvoir faire des comparaisons avec les années passées et de constater les résultats de vos efforts en matière d'efficacité énergétique.

#### **4.6 PILOTAGE DE MON HABITATION PAR LA VOIX**

Nos solutions Smarthome s'interfacent avec différents assistants vocaux. Afin que votre assistant vocal et votre installation Smarthome cohabitent et fonctionnent ensemble, il est nécessaire pour Delta Dore d'échanger des données avec l'opérateur de votre assistance vocale. Les données techniques des équipements, les données d'état et les ordres sont ainsi partagés avec eux. Cela est nécessaire pour réaliser le pilotage en question. Ces données sont échangées avec l'opérateur mais ne sont pas stockées. Leur durée de vie est donc très limitée, le temps de la réalisation des opérations de pilotage et de supervision en question.

Pour plus d'informations relatives à votre opérateur d'assistance vocale, nous vous conseillons de rechercher sa politique de confidentialité sur son site Internet.

#### **4.7 SERVICE DE GEOLOCALISATION**

Au sein de votre application Tydom, vous avez la possibilité d'activer le service de géolocalisation. Ce service est optionnel. En cas d'activation, voici ce qu'il vous apporte :

- La géolocalisation permet de programmer automatiquement l'ouverture et la fermeture de vos volets et vos luminaires selon l'heure du lever et du coucher du soleil sans que vous n'ayez une quelconque manipulation à effectuer
- La géolocalisation permet de récupérer la liste des réseaux WiFi à disposition
- La géolocalisation permet de configurer automatiquement la zone horaire de votre installation Smarthome

Lorsque l'option de géolocalisation est activée, les données sont conservées le temps de fonctionnement de l'installation Smarthome et le temps que l'option reste activée.

#### **4.8 INFORMATIONS RELATIVES A MON INSTALLATION CONNECTEE**

Conformément à nos engagements, nous vous informons en temps réel des évolutions du fonctionnement de votre installation (lorsqu'elle est connectée). Cela arrive lorsque nous mettons à votre disposition de nouvelles fonctionnalités accessibles avec les équipements dont vous disposez déjà. Ou encore lorsque nous devons faire évoluer le fonctionnement de notre Plateforme afin notamment de leur permettre de disposer d'algorithmes de pilotage améliorés. Et finalement, cela

nous arrive aussi exceptionnellement, lorsque nous vous informons d'un dysfonctionnement de notre Plateforme.

Pour cela, nous utilisons toutes les options techniques à notre disposition qui nous permettent de vous joindre sur votre application et sur votre smartphone. Ces options techniques utilisent des identifiants technologiques de vos appareils et applications permettant aux infrastructures techniques d'acheminer ces informations aux utilisateurs des solutions de Delta Dore.

#### **4.9 GESTION DE LA RELATION CLIENT**

Delta Dore tient à disposer de bonnes relations avec ses clients. Pour se faire, elle met à disposition divers moyens de communication pour accéder à ses équipes d'accompagnement, de soutien et d'expertise. Le but est de permettre à ses clients d'être accompagnés dès qu'ils en ressentent le besoin : que ce soit pour faire l'acquisition de produits ou de services, pour installer et mettre en marche nos solutions et nos services, pour trouver un professionnel installateur, pour mieux comprendre le mode de fonctionnement de nos solutions, dépanner l'utilisateur suite à de mauvaises manipulations, etc.

Un centre de contact est mis à disposition par l'intermédiaire de notre partenaire « Meilleur Contact ». C'est à eux que Delta Dore confie le premier échange et la résolution des situations les plus classiques. Pour cela, nous permettons au personnel de « Meilleur Contact » qui est affecté à Delta Dore d'accéder à vos données lorsque vous nous appelez pour une demande d'aide et d'assistance.

D'autres moyens sont mis à disposition, comme le formulaire de contact sur le site web du groupe, les réseaux sociaux qui sont animés et suivis par nos « social media managers » et au travers desquels nous pouvons répondre à vos sollicitations.

Dans tous ces cas, nous mettons en œuvre des outils qui nous permettent d'établir des fiches de suivi dès votre prise de contact et qui sont associées à vos données d'identité en tant que client. Cela nous permet de connaître les raisons de votre prise de contact et vos besoins et attentes vis-à-vis de nous. Cela nous permet également de suivre votre dossier et de visualiser les actions initiées en interne afin de répondre à votre demande. Pour une meilleure gestion de notre relation avec vous, nous conservons l'historique des fiches de suivi établies.

Lorsque le sujet de votre demande nécessite une expertise plus pointue, nous faisons intervenir nos experts en fonction de vos demandes et nous leurs permettons alors d'accéder à vos données.

#### **4.10 COMMUNICATIONS COMMERCIALES OU DE PROSPECTION**

Comme toute entreprise, Delta Dore se fait connaître, présente les caractéristiques de ses produits et services et explique à ses clients les intérêts de ses solutions. Cela s'effectue au travers de communications dites commerciales ou de prospection.

#### **4.11 ENQUETES ET SONDAGES**

Delta Dore peut vous envoyer des enquêtes et sondages relatifs à votre installation Smarthome. Cela permet à Delta Dore d'améliorer ses produits et services mais également d'identifier les demandes de

nouveautés ou d'évolutions de la part de ses utilisateurs. Ces enquêtes et sondages sont d'autant plus nécessaire afin d'évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs.

#### **4.12 UTILISATION DE TRACEURS SUR L'APPLICATION TYDOM (FOLLOW ANALYTICS)**

Lorsque vous utilisez l'application Tydom, certaines données sont collectées par des traceurs afin de :

- Communiquer avec vous via l'application
- Réaliser des statistiques concernant l'utilisation de l'application
- Améliorer nos services

Les données sont collectées au sein de l'application Tydom par le SDK de Follow Analytics puis transmises à la plateforme Follow Analytics qui est hébergée dans le cloud. Follow Analytics est un fournisseur de solutions marketing mobile nous permettant de vous envoyer des communications via l'application et de suivre l'utilisation de l'application.

Les données sont remontées à chaque lancement de l'application Tydom et pendant son utilisation. Les données sont ensuite enregistrées sous forme brute mais également agrégée. Lorsque les données sont agrégées, elles ne contiennent plus de données personnelles.

##### **4.12.1 Communications InApp**

Lorsque vous utilisez l'application Tydom, celle-ci collecte différentes données techniques et des données de sessions afin de pouvoir adapter ses communications, comme la langue de votre appareil.

Ainsi, lorsque Delta Dore souhaite communiquer avec vous via l'application, elle le fera dans la langue de votre appareil. Ce sera le cas pour vous informer sur les améliorations et perturbations de votre solution Smart Home, mais également pour vous proposer des extensions de votre solution.

Cela permet également à Delta Dore de mieux communiquer à propos des perturbations de votre solution. Il est possible d'informer uniquement certains utilisateurs concernés par les différents problèmes pouvant survenir. Par exemple, s'il y a une perturbation sur une version de l'application, seuls les utilisateurs de celle-ci seront informés.

Il sera également possible pour Delta Dore d'adapter l'information de ses campagnes en fonction des campagnes préalablement réalisées, et ainsi de personnaliser votre expérience.

Il s'agit de limiter les communications à ce qui vous concerne réellement et de personnaliser votre application.

##### **4.12.2 Réalisation de statistiques (mesure d'audience)**

Lorsque vous utilisez l'application Tydom, des données sont collectées afin d'établir des statistiques. Ces statistiques sont réalisés via divers critères comme le pays ou l'opérateur mobile. Elles permettent notamment de connaître les quantités de sessions ou de plantages survenant sur l'application. Elles permettent également de connaître la façon dont vous interagissez avec l'application.

Il s'agit d'établir des statistiques afin de mieux vous connaître ainsi que le matériel que vous utilisez.

### 4.12.3 Amélioration des services

Lorsque vous utilisez l'application Tydom, il peut arriver que celle-ci génère des journaux d'informations techniques lors d'un dysfonctionnement. Ceux-ci sont mis à disposition des experts techniques de Delta Dore pour analyse et amélioration de nos solutions.

## 5 CATEGORIES DE DONNEES TRAITÉES

---

Delta Dore est amenée à traiter les données personnelles de l'Utilisateur pour fournir les Services. Les catégories de données concernées sont détaillées au présent article.

### 5.1 DONNEES DU COMPTE UTILISATEUR

- **Catégorie « Données d'identification de l'Utilisateur » :**

Il s'agit des données nécessaires à la création du Compte Utilisateur au sein de l'environnement Delta Dore. Chez Delta Dore, nous centralisons les identités numériques des personnes avec qui nous sommes en interaction. Ainsi, il peut donc s'agir d'identité numérique en lien avec notre éco-système Smarthome (comme l'application Tydom, votre installation au sein de votre habitation, l'Application de Tiers, le Site ou tout autre moyen numérique) tout comme d'identité numérique en lien avec la commercialisation ou la gestion de la relation client.

Les données associées aux identités numériques sont des données d'identification des personnes propriétaire du compte utilisateur et comprennent notamment : l'adresse e-mail, le prénom, le nom, l'adresse postale et un numéro de téléphone.

### 5.2 DONNEES D'USAGE DE L'INSTALLATION SMARTHOME

- **Catégorie « Données d'état » :**

Il s'agit des données générées par les équipements pour relater une grandeur physique ou un état.

- **Catégorie « Données de consignes » :**

Il s'agit des données envoyées par les utilisateurs ou par les programmes et scénarii et qui constituent les ordres que les occupants d'une habitation envoient à leurs équipements au sein de leur installation Smarthome.

- **Catégorie « Données de personnalisation » :**

Il s'agit des libellés qui peuvent être personnalisés, comme le nom des objets, le nom des pièces, le nom de l'habitation

Il s'agit aussi des choix et préférences en matière d'affichage et de couleurs

Il s'agit enfin des photos que vous envoyez au sein de votre application pour mieux représenter visuellement votre habitation.

- **Catégorie « Données de localisation » :**

Il s'agit des données qui permettent à l'installation de savoir où elle se situe et de vous fournir des services adaptés en conséquence.

- **Catégorie « Données de programmation et de scénarii » :**  
Il s'agit de toutes les données qui concourent à l'automatisation de votre installation et qui vous évitent d'avoir à donner des ordres et consignes à vos équipements.
- **Catégorie « Données de consommations historisées » :**  
Il s'agit de stocker l'historique des données d'état relatives à vos capteurs de consommations (électricité, gaz et eau). Ceci a pour objectif de pouvoir vous fournir un historique visuel et également de retracer vos habitudes et comportements en matière de consommation.
- **Catégorie « Données d'alarmes et d'alertes à distance historisées » :**  
Il s'agit des données traitées par Delta Dore lors de l'utilisation des Equipements d'alarme et d'alertes.  
Ces données comprennent notamment : les données du Compte Utilisateur, les Données d'état et les Données de consigne transmises aux dispositifs d'alerte et d'alarme, la date et l'heure de l'utilisation des Equipements, les alertes adressées par Delta Dore, les données d'identification des Equipements d'alarme et d'alertes.
- **Catégorie « Données d'utilisation des caméras » :**  
Il s'agit des données traitées par Delta Dore lors de l'utilisation des caméras.  
Ces données comprennent notamment : les données du Compte Utilisateur, les instructions adressées aux caméras, les images captées par les caméras, la date et l'heure de d'utilisation des caméras, les alertes adressées par Delta Dore, les données d'identification des Equipements caméras.

### 5.3 DONNEES TECHNIQUES DE FONCTIONNEMENT DE VOTRE INSTALLATION SMARTHOME

- **Catégorie « Données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome » :**  
Il s'agit de toute donnée numérique permettant d'identifier de façon unique un équipement, un produit, un service, un logiciel, un module applicatif et faisant partie de votre installation Smarthome.
- **Catégorie « Données techniques d'installations et de paramétrages d'équipements » :**  
Il s'agit de toutes les données générées par les équipements lors de la Mise en Service de l'installation Smarthome décrite au chapitre 4.2 et qui permettent aux équipements de remplir leurs fonctions et d'interagir entre eux au sein de votre installation. Ces données sont aussi utilisées dans le cas d'un remplacement de matériel afin de restaurer votre installation.
- **Catégorie « Données techniques journalisées » :**  
Il s'agit de conserver un historique des données techniques de fonctionnement des équipements électroniques. Ces données constituent des journaux d'évènements et sont nécessaires à nos experts pour effectuer des investigations en cas de dysfonctionnement et/ou de pannes de nos équipements qui constituent votre installation.

#### 5.4 DONNEES RELATIVES A LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- **Catégorie « Données relatives à la gestion de la relation client » :**  
Il s'agit des données traitées par Delta Dore lorsqu'une personne effectue une demande auprès de Delta Dore.  
Il s'agit également des informations recueillies dans le cas de la réalisation d'enquêtes de satisfaction.  
Ces données comprennent notamment : les données du Compte Utilisateur et son besoin dans le cas d'une demande ou son témoignage dans le cas d'une enquête de satisfaction.

#### 5.5 DONNEES RELATIVES A L'UTILISATION DE FOLLOW ANALYTICS

- **Catégorie « Données techniques sur l'utilisateur »**  
Il s'agit de données générées par l'application permettant d'identifier l'appareil utilisé et la version de l'application. Il s'agit par exemple de l'identifiant unique de l'appareil.
- **Catégorie « Données sessions utilisateurs »**  
Il s'agit des données générées à chaque session d'utilisation de l'application. Ces données permettent de réaliser des statistiques concernant l'utilisation de l'application et de la personnaliser à votre utilisation. Il s'agit par exemple de la date et la durée de la session, du pays ou encore des plantages survenant lors de la session.
- **Catégorie « Données de campagnes de communication »**  
Il s'agit des données permettant d'identifier une campagne ainsi que son destinataire, et de réaliser son suivi.

## 6 SYNTHÈSE DES TRAITEMENTS EFFECTUES

---

### 6.1 TRAITEMENTS LIES AUX CONSEILS, DEMANDES DE DEVIS ET MISES EN RELATION AVEC UN INSTALLATEUR AINSI QU'À LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (DECRITS AUX CHAPITRES 4.1 ET 4.9)

- **Finalités :**
  - Conseils, demandes de devis et mises en relation avec un installateur
  - Gestion de la relation client
- **Fondements :**
  - Contrat
  - Intérêt légitime de Delta Dore dans le cas où une demande justifiée d'un utilisateur n'est pas couverte par les conditions générales et dans un objectif de satisfaction client
- **Catégories de données concernées :**
  - Données relatives à la gestion de la relation client
  - Le cas échéant, données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome
  - Le cas échéant, données techniques d'installations et de paramétrages d'équipements
  - Le cas échéant, données techniques journalisées
  - Le cas échéant, données d'usage de l'installation Smarthome

## 6.2 TRAITEMENTS LIES A LA MISE EN SERVICE (DECRITS AU CHAPITRE 4.2)

- **Finalité :**
  - Mise en service
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données du Compte Utilisateur
  - Données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome
  - Données techniques d'installations et de paramétrages d'équipements
  - Données d'usage de l'installation Smarthome

## 6.3 TRAITEMENTS LIES A LA SUPERVISION ET PILOTAGE DE VOTRE SMARTHOME (DECRITS AU CHAPITRE 4.3)

- **Finalité :**
  - Supervision et pilotage de votre Smarthome
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données du Compte Utilisateur
  - Données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome
  - Données d'usage de l'installation Smarthome

## 6.4 TRAITEMENTS LIES A LA VIDEOSURVEILLANCE (DECRITS AU CHAPITRE 4.4)

- **Finalité :**
  - Vidéosurveillance
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données du Compte Utilisateur
  - Données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome
  - Données d'usage de l'installation Smarthome
  - Flux vidéos en direct et vidéos enregistrées

## 6.5 TRAITEMENTS LIES A LA GESTION ENERGETIQUE ET CONSOMMATIONS (DECRITS AU CHAPITRE 4.5)

- **Finalité :**
  - Gestion énergétique et consommations
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données du Compte Utilisateur
  - Données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome
  - Données d'usage de l'installation Smarthome
  - Données de consommation historisées

## 6.6 TRAITEMENTS LIES AU PILOTAGE DE MON HABITATION PAR LA VOIX (DECRITS AU CHAPITRE 4.6)

- **Finalité :**
  - Pilotage de mon habitation par la voix
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données du Compte Utilisateur
  - Données d'usage de l'installation Smarthome

## 6.7 TRAITEMENTS LIES AU SERVICE DE GEOLOCALISATION (DECRITS AU CHAPITRE 4.7)

- **Finalité :**
  - Service de géolocalisation
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données de localisation

## 6.8 TRAITEMENTS LIES AUX INFORMATIONS RELATIVES A MON INSTALLATION CONNECTEE (DECRITS AU CHAPITRE 4.8)

- **Finalité :**
  - Informations relatives à mon installation connectée
- **Fondement :**
  - Contrat
- **Catégories de données concernées :**
  - Données du Compte Utilisateur
  - Données d'identification des objets, équipements et logiciels liés à l'installation Smarthome

## 6.9 TRAITEMENTS LIES AUX COMMUNICATIONS MARKETING & COMMERCIALES INFORMATIONS RELATIVES A MON INSTALLATION CONNECTEE (DECRITS AU CHAPITRE 4.10)

- **Finalité :**
  - Informations relatives à mon installation connectée
- **Fondements :**
  - Lorsque les messages de prospection portent sur des produits et services analogues à ceux que l'Utilisateur a déjà achetés et que l'Utilisateur ne s'est pas opposé à l'envoi de tels messages, le traitement est effectué sur le fondement de l'article L. 34-5 du Code des postes et communications électronique.
  - Lorsque les messages de prospection portent sur des produits et services qui ne sont pas analogues à ceux que l'Utilisateur a achetés, le traitement est effectué sur le fondement du consentement de l'Utilisateur.
  - Lorsqu'il s'agit de l'émission d'un devis à la demande d'un prospect, Delta Dore agit dans son intérêt légitime de commercialisation
- **Catégories de données concernées :**
  - Données d'identification liées au Compte Utilisateur

## 6.10 TRAITEMENTS LIES AUX COMMUNICATIONS MARKETING & COMMERCIALES INFORMATIONS RELATIVES A MON INSTALLATION CONNECTEE (DECRITS AU CHAPITRE 4.11)

- **Finalité :**
  - Enquêtes et sondages
- **Fondement :**
  - Intérêt légitime du responsable de traitement : dans le cadre de l'amélioration de ses produits et de ses services
- **Catégories de données concernées :**
  - Données d'identification liées au Compte Utilisateur,
  - Données objets du sondage ou de l'enquête

## 6.11 TRAITEMENTS LIES A L'UTILISATION DE FOLLOW ANALYTICS (DECRITS AU CHAPITRE 0)

- **Finalités :**
  - Communiquer via l'application
  - Adapter les communications
  - Réaliser des statistiques
  - Améliorer le service
- **Fondements :**
  - Intérêt légitime de Delta Dore dans le cadre de la communication avec ses utilisateurs et d'amélioration de ses produits et services
- **Catégories de données concernées :**
  - Données techniques sur l'utilisateur
  - Données de sessions utilisateur
  - Données de campagnes de communication

## 7 DESTINATAIRES DES DONNEES PERSONNELLES

---

### 7.1 DESTINATAIRES INTERNES

Les données personnelles objet de la présente Politique de confidentialité pourront être traitées par les services suivants, internes à Delta Dore :

- les services de recherche et d'innovation, de Plateforme Smarthome, de développement d'Equipements et de Services Smarthome pour fournir les Services, améliorer les Equipements et Services ou encore procéder à des analyses techniques, commerciales et statistiques de l'utilisation des Equipements et Services
- le service commercial, notamment pour notamment pour mieux connaître sa clientèle et le suivi de relation avec cette clientèle
- le service marketing, notamment pour améliorer les produits et services qui constituent une installation Smarthome, procéder à des analyses statistiques de l'utilisation des Equipements et Services ou adresser à l'Utilisateur des messages commerciaux ou de prospection
- le service de gestion de la relation client, notamment pour accompagner, aider et répondre aux attentes de nos clients

- le service juridique et la direction générale notamment pour organiser la défense de Delta Dore dans le cadre d'un litige ou dans le cadre d'un contrôle ou d'une procédure engagée par une autorité de contrôle

## 7.2 DESTINATAIRES EXTERNES

### 7.2.1 Les partenaires de Delta Dore

Delta Dore pourra transmettre les données d'Usage de l'installation Smarthome, à condition que l'Utilisateur ait donné son consentement à ce titre, à ses partenaires commerciaux.

Les partenaires commerciaux comprennent notamment :

- les Tiers proposant leurs propres services sur la Plateforme ou au moyen de la Plateforme (les Services de tiers, tels que définis par les Conditions Générales d'Utilisation des Services),
- les Tiers proposant sur leur propre Application les Services Delta Dore (Applications de Tiers),
- ainsi que les installateurs des Equipements et des Services.

### 7.2.2 Les sous-traitants de Delta Dore

Pour fournir les Services, Delta Dore fait appel à des sous-traitants pour les opérations suivantes :

- Fonctionnement opérationnel de la Plateforme et stockage des données au sein de la Plateforme : Microsoft Azure (plus d'informations de leur part sur : <https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/privacy>)
- Gestion des données d'identification de l'Utilisateur et de la relation client et traitements associés : Salesforce (plus d'informations de leur part sur : <https://www.salesforce.com/company/privacy/>)
- Gestion des données pour l'information des Utilisateurs au sujet de leur installation Smarthome : FollowAnalytics (plus d'informations de leur part sur : <https://followanalytics.com/privacy/>)
- Centres d'appels, formulaires d'interaction avec nos clients, notre « tchat » de contact : MeilleurContact (plus d'informations de leur part sur : <https://meilleurcontact.com/>)
- Outil technique pour la gestion opérationnelle de nos prospections et newsletter : Mailchimp (plus d'informations de leur part sur : <https://mailchimp.com/legal/privacy/>)
- Outil technique de gestion opérationnelle de nos sondages de satisfaction : SurveyMonkey (plus d'informations de leur part sur : <https://fr.surveymonkey.com/mp/legal/privacy-policy/>)

## 8 SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES

---

En tant que responsable de traitement, Delta Dore s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment, empêcher que des tiers non autorisés y accèdent, qu'elles soient altérées, divulguées ou détruites.

Ainsi Delta Dore a opté pour la mise en place de partenariats technologiques forts, avec des acteurs disposants de certifications de sécurité et dont les pratiques de sécurité sont régulièrement auditées.

Les souscriptions prises auprès de ces opérateurs garantissent des taux de disponibilités et des fonctions de sauvegardes et de récupération des données protégeant nos clients contre les pertes de données et la rupture de leurs Services.

L'accès physique aux locaux de Delta Dore est limité au personnel et aux personnes autorisées par Delta Dore.

Le personnel de Delta Dore est soumis à des obligations strictes de confidentialité et chaque employé ne peut accéder aux données que si ses fonctions l'exigent.

Delta Dore mène régulièrement des audits internes afin de vérifier l'efficacité des mesures techniques adoptées.

## 9 DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

---

Les données de l'Utilisateur, de l'Invité et de la personne ayant sollicité un devis sont conservées pour une durée limitée. La durée de conservation pour chaque catégorie de données est indiquée dans le tableau ci-dessous.

- Durées de conservation des données de la catégorie « Données du Compte Utilisateur » :
  - Tout le temps où l'installation est utilisée et le compte actif sur l'installation, et
  - 1 an à compter de la résiliation du Compte Utilisateur ou 1 an à compter de la date de dernière utilisation par l'Utilisateur
- Durée de conservation des données de la catégorie « Données du compte Utilisateur collectées à des fins de prospection commerciale » :
  - 3 ans à compter de la dernière activité commerciale avec l'Utilisateur
- Durées de conservation des données de la catégorie « Données d'usage de l'installation Smarthome » :
  - Les données d'état ont une durée variable qui dépend de la fréquence d'actualisation de la donnée (toujours inférieures à 24h)
  - Les données de consignes ne sont utilisées que le temps que l'ordre s'exécute
  - Tout le temps de la durée d'utilisation pour :
    - les données de personnalisation
    - les données de localisation
    - les données de programmation et de scénarii
  - Vidéos des caméras : 30 jours
  - 3 ans pour les données de consommation historisées
- Durées de conservation des données de la catégorie « Données techniques de fonctionnement de votre installation de Smarthome » :
  - Tout le temps où l'installation est utilisée
- Durées de conservation des données de la catégorie « Données relatives à une demande de devis » :
  - 3 ans à compter de la collecte des données lorsque la personne n'a pas acquis d'Equipements et/ou Services
  - 3 ans à compter du dernier contact avec la personne lorsque celle-ci a acquis des Equipements et/ou des Services
- Durées de conservation des données de la catégorie « Données techniques sur l'utilisateur », « Données sessions utilisateurs », et « Données de campagnes de communication » sont conservées pendant 18 mois sur les serveurs de FollowAnalytics.

## 10 DROITS

---

Conformément au Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles et à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et liberté, l'Utilisateur et la personne ayant sollicité un devis disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et selon les cas de limitation et d'opposition aux traitements de leurs données.

Par ailleurs, l'Utilisateur et la personne ayant sollicité un devis disposent à tout moment de la possibilité d'indiquer leurs directives quant au sort de leurs données personnelles après leur décès.

L'Utilisateur et la personne ayant sollicité un devis disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou de l'autorité compétente de leur lieu de résidence, s'ils estiment que la réglementation visée ci-dessus n'est pas respectée.

L'Utilisateur et la personne ayant sollicité un devis peuvent exercer leurs droits contactant le Délégué à la Protection des Données selon les indications fournies au chapitre suivant.

## 11 DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

---

Delta Dore a désigné un délégué à la protection des données personnelles, dont les fonctions sont définies au chapitre 4 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles.

Le délégué à la protection des données personnelles est joignable de différentes façons :

- Mail : [privacy@deltadore.com](mailto:privacy@deltadore.com)
- Tél. : +33 (0)2 99 73 45 17 – Demander le « Data Protection Officer »
- Courrier : Data Protection Officer - Delta Dore – Le Vieux Chêne – 35270 Bonnemain

## 12 MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

---

Delta Dore pourra apporter des modifications à la Politique de Confidentialité à condition de notifier au préalable ces modifications à l'Utilisateur par l'affichage sur l'Application, le Site, le Compte Utilisateur et/ ou par l'envoi d'un courrier électronique.

## 13 DEFINITIONS

---

« **Application** » désigne l'application développée et exploitée par Delta Dore permettant d'exposer et de consommer les services de la plateforme Smarthome.

« **Application de Tiers** » désigne les applications développées et exploitées par des tiers permettant d'exposer et de consommer les services de la plateforme Smarthome.

« **Compte Utilisateur** » désigne le compte créé par l'utilisateur auquel sont rattachés des droits et des obligations pour lui permettre d'accéder à la plateforme et aux services que cette dernière expose.

« **Contrat** » désigne tout document matérialisant la relation contractuelle ou précontractuelle entre Delta Dore et la personne concernée.

« **Equipements** » désigne les équipements connectés à la plateforme Smarthome via une solution de connectivité

« **Plateforme** » désigne la plateforme Smarthome Delta Dore développée et exploitée par Delta Dore et permettant d'exposer et de consommer les services, tels que le pilotage et la supervision à distance d'un ou de plusieurs Equipements, et les services de tiers depuis l'Application, les Applications de tiers ou tout autre moyen.

« **Services** » désigne l'ensemble des services exposés sur la Plateforme détaillés à l'article « *les Services* », à l'exclusion des services de tiers, et accessibles par l'Application, les Applications de tiers ou tout autre moyen.

« **Services de Tiers** » désigne les Services de tiers exposés sur la Plateforme et accessibles depuis l'Application et les Applications de Tiers.

« **Tiers** » désigne toute personne morale autre que Delta Dore.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique majeure, ou mineur sous la responsabilité de son représentant légal, titulaire d'un Compte Utilisateur ouvert via l'Application permettant de consommer les Services ou les Services de tiers via l'Application, les Applications de tiers ou tout autre moyen.