

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE « FICHE CLIENT »

&

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Chapitre 1 - Définitions	1
Chapitre 2 – Mentions légales	1
Chapitre 3 - Présentation du Service.....	2
Chapitre 4 - Accès au Service	2
Conditions et modalités d'accès au Service	2
Disponibilité du Service.....	2
Chapitre 5 - Sécurité.....	2
Responsabilité du BENEFICIAIRE	2
Autorisations d'accès	2
Identification et authentification.....	2
Confidentialité	3
Responsabilité de l'Utilisateur	3
Responsabilité de SAUR.....	3
Chapitre 6 - Protection des Données personnelles	3
Description du Traitement de Données Personnelles	3
Obligations du BENEFICIAIRE.....	4
Limites d'utilisation	4
Formalités légales	5
Responsabilité de l'Utilisateur	5
Gestion des violations de Données personnelles.....	5
Réclamations de tiers	5
Chapitre 7 – Cookies	5
Chapitre 8 - Responsabilité.....	6
Chapitre 8 - Conséquence du non-respect des CGU	6
Chapitre 9 - Modifications des CGU.....	6
Chapitre 10 - Disposition diverses.....	6
Chapitre 11 - Droit applicable et Juridiction	6

Chapitre 1 - Définitions

Dans la suite du présent document, les termes dont la première lettre figure en majuscule auront la signification, au pluriel ou au singulier, suivante :

Le terme « **BENEFICIAIRE** » désigne la collectivité LOIRE FOREZ Agglomération, contractuellement liée à SAUR et bénéficiaire du Service ;

Le terme « **Données personnelles** » est défini à l'article 4.1. du RGPD. Les Données personnelles du Service sont précisées dans la rubrique *Description du Traitement de Données personnelles* du Chapitre 6 du présent document ;

Le terme « **Partie(s)** » désigne SAUR et/ou le BENEFICIAIRE selon le contexte ;

Le terme « **Règlementation** » désigne les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée ;

Le terme « **SAUR** » désigne la société SAUR SAS au capital de 101 529 000 euros, dont le siège social est situé 11 chemin de Bretagne – 92130 Issy les Moulineaux, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés (RCS) de Nanterre sous le numéro 339 379 984 ;

Le terme « **Service** » désigne l'application Fiche Client proposée par SAUR, telle que définie dans le Chapitre 3 - *Présentation du Service* ;

Le terme « **Traitement(s)** » est défini à l'article 4.2 du RGPD ;

Le terme « **Utilisateurs** » désigne les salariés du BENEFICIAIRE, et leurs représentants, consultants, prestataires, sous-traitants ou mandataires qui sont autorisés par le BENEFICIAIRE à accéder au Service et qui ont reçu des identifiants d'utilisateurs et des mots de passe individuels de la part de SAUR.

Chapitre 2 – Mentions légales

Éditeur : Société SAUR

Société par actions simplifiée
au capital de 101 529 000 € – 339 379 984 RCS Nanterre
11, Chemin de Bretagne – 92130 Issy Les Moulineaux
Tél. 01 30 60 84 00

Directeur de la publication : Monsieur Patrick Blethon

Hébergeur :

L'hébergement du Service est assuré par la société CONSEILS ET SYSTEMES INFORMATIQUES (Nom commercial : Cyllene), société par actions simplifiée (SAS) au capital de 200 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 337 958 698, dont le siège social est situé 93/99, Rue Veuve Lacroix 92000 Nanterre – tél : 01 41 19 40 40.

Pour toute demande, information ou réclamation concernant ce site, vous pouvez contacter votre interlocuteur chez SAUR.

Chapitre 3 - Présentation du Service

Le Service se présente sous la forme d'une application accessible via Internet depuis un portail mis à disposition par SAUR au BENEFCIAIRE à des fins de reporting.

Le Service restitue une synthèse des informations de clients consommateurs.

Chapitre 4 - Accès au Service

Conditions et modalités d'accès au Service

Le BENEFCIAIRE peut demander ou se voir proposer par SAUR l'accès au Service lorsque son utilisation s'avère pertinente, nécessaire et proportionnée compte tenu du mode de gestion (ou mode opératoire) de la mission de service public.

Dans un tel cas, l'accès d'un ou plusieurs Utilisateurs au Service peut être octroyé au périmètre du ou des contrats concernés.

Disponibilité du Service

SAUR ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une absence de disponibilité du Service. L'indisponibilité de l'application ne donne droit à aucune indemnité.

Chapitre 5 - Sécurité

Responsabilité du BENEFCIAIRE

Autorisations d'accès

Le BENEFCIAIRE assure ne pas essayer d'obtenir ou tolérer un accès non-autorisé à Service.

Le BENEFCIAIRE devra (i) notifier SAUR dans les meilleurs délais toute utilisation non-autorisée d'un mot de passe ou d'un compte, ou toute autre atteinte à la sécurité, avérée ou soupçonnée ; (ii) ne pas se faire passer pour un autre utilisateur de Service ni donner de fausses informations sur son identité pour avoir accès au Service ; (iii) restreindre chaque compte Utilisateur à un seul Utilisateur autorisé à la fois.

Le BENEFCIAIRE s'engage à prévoir un nombre limité de comptes Utilisateurs ainsi que la revue annuelle de ces comptes utilisateurs.

Le BENEFCIAIRE s'engage à notifier SAUR s'il identifie qu'un ou plusieurs compte(s) n'est (ne sont) pas ou plus légitime à accéder au Service.

En tout état de cause, aucun accès ne saurait être toléré avant ou à l'issue de toute relation contractuelle entre les Parties.

Identification et authentification

Les comptes Utilisateurs sont réservés aux Utilisateurs nommément cités et ne peuvent être partagés ni utilisés par plus d'un seul Utilisateur, mais seront réattribués sur

demande du BENEFCIAIRE à de nouveaux Utilisateurs en remplacement d'anciens Utilisateurs qui n'ont plus besoin d'accéder à Service.

Confidentialité

Le BENEFCIAIRE garantit la confidentialité et l'intégrité des Données Personnelles accédées et traitées par lui par l'intermédiaire de Service.

Pour assurer ses engagements, le BENEFCIAIRE veille à ce que seuls les personnels autorisés par lui à traiter les Données Personnelles (principes du « besoin d'en connaître ») aient accès au Service et à ce que ceux-ci :

- soient informés de la nature confidentielle des Données Personnelles ;
- s'engagent par écrit à respecter les engagements de confidentialité via des accords de confidentialité ;
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles.

Le BENEFCIAIRE s'assure en particulier que ces obligations de confidentialité survivent à la cessation du contrat de ses personnels.

Responsabilité de l'Utilisateur

Le mot de passe permettant l'accès à l'application est strictement personnel, il convient de le garder secret. Pour des raisons de sécurité, l'Utilisateur est invité à ne jamais le communiquer à un tiers.

En cas de perte de son mot de passe ou de suspicion d'atteinte à sa confidentialité, l'utilisateur pourra contacter son interlocuteur chez SAUR en vue de le réinitialiser.

Responsabilité de SAUR

SAUR maintiendra des politiques, des procédures et des contrôles liés à la sécurité des Données (ci-après, « Politique de Sécurité ») et régissant le Traitement, le stockage, la transmission et la sécurité des Données personnelles. La Politique de Sécurité inclut les pratiques usuelles de l'industrie conçues pour protéger les Données contre l'accès, l'utilisation, la divulgation ou encore la destruction non-autorisés. SAUR pourra revoir périodiquement et mettre à jour la Politique de Sécurité pour répondre à de nouvelles technologies ou à des évolutions de technologies de sécurité, à des changements dans les pratiques de l'industrie et aux évolutions des menaces, tout en s'assurant que chaque évolution ne réduise pas le niveau général de sécurité du Service.

SAUR n'est pas responsable des pratiques de sécurité (ou actes ou omissions) du BENEFCIAIRE et de ses Utilisateurs (par exemple, mais sans s'y limiter, en cas de mauvaise gestion des identifiants d'accès ou en cas d'accès depuis un terminal non sécurisé).

Chapitre 6 - Protection des Données personnelles

Description du Traitement de Données Personnelles

L'accès au Service par le BENEFCIAIRE répond à tout ou partie des besoins suivants :

- Gestion de la relation avec l'Abonné (information sur l'état du service, de la consommation et des interventions ; gestion des demandes, correspondances et réclamations)

Les catégories de personnes concernées sont les suivantes :

- Les clients consommateurs de type particuliers (abonnés ou usagers)
- Les représentants ou points de contacts de clients consommateurs de type personnes morales.

Les catégories de données concernées sont les suivantes :

- Données d'identification (civilité, nom, prénom, référence client consommateur)
- Données de contact (tél. fixe, tél. portable, e-mail, adresse de correspondance)
- Données relatives au branchement (statut, mise en SERVICE, dernier index, usage, catégorie)
- Données relatives aux interventions réalisées ou planifiées
- Consommation annuelle (en m3) des 3 dernières années
- Solde du compte
- Factures du compte

Obligations du BENEFICIAIRE

Le Service restitue des données à caractère personnel relatives aux clients consommateurs, couvertes à ce titre par la Règlementation et dont la violation est réprimée par le code pénal.

Limites d'utilisation

Le BENEFICIAIRE est responsable de toute activité issue ou à partir de ses comptes Utilisateurs et devra respecter, dans le cadre de l'utilisation qu'elle fait du Service, l'ensemble de la législation, des traités et de la réglementation applicables au plan national et international.

Le BENEFICIAIRE s'engage à ce titre à ne pas utiliser les Données Personnelles obtenues pour une autre finalité incompatible avec celles listées dans la rubrique *Description du Traitement de Données Personnelles*.

En particulier, le BENEFICIAIRE garantit (i) que l'utilisation du Service et des données envisagées par le BENEFICIAIRE intervient au titre de sa mission de service public et est compatible avec les finalités initiales de la collecte des données, (ii) avoir évalué différentes options de Traitement alternatives, et que l'utilisation du Service s'avère nécessaire et proportionnée par rapport aux finalités poursuivies, tant au regard de la quantité de données traitées, de l'étendue de leur Traitement, et du nombre de personnes qui y ont accès. En particulier, lorsque le Service est utilisé pour procéder à un contrôle de la qualité du service fourni par SAUR, le BENEFICIAIRE garantit que ce contrôle ne peut être réalisé à partir de statistiques agrégées ou de transmissions périodiques de données.

Formalités légales

Il est rappelé que le BENEFCIAIRE est Responsable du Traitement (au sens de la Règlementation) pour les opérations réalisées sur les Données personnelles mises à disposition par le Service (y compris, mais sans s'y limiter, la consultation, l'extraction et l'utilisation ultérieure des données).

Le BENEFCIAIRE garantit que le Traitement ultérieur des Données personnelles est réalisé dans le respect de la Règlementation, et en particulier s'assure :

- avant tout Traitement, que les personnes concernées par les Traitements ont reçu les informations requises au titre des articles 12 et 14 du RGPD ;
- avoir recueilli ou disposer du consentement exprès et spécifique des personnes concernées, lorsque requis par la loi et/ou en l'absence d'autre fondement juridique permettant le Traitement ;
- de procéder aux éventuelles formalités qui lui incombent auprès de l'autorité compétente, le cas échéant.

Responsabilité de l'Utilisateur

Avant l'utilisation du Service, l'Utilisateur est prié de prendre connaissance de toute documentation du BENEFCIAIRE (règles, procédures, « politique de confidentialité ») sur le thème de la protection des Données personnelles.

Il veillera en toute occasion à ce que son utilisation du Service soit conforme à la documentation du BENEFCIAIRE et en tout état de cause à la Règlementation.

Gestion des violations de Données personnelles

En cas de violation de Données personnelles, chaque Partie se charge de réunir les informations et documentations utiles pour procéder, le cas échéant, à la notification de ladite violation de Données personnelles auprès de la CNIL et des personnes concernées dans le respect des procédures de notifications prévues aux articles 33 et 34 du RGPD.

Réclamations de tiers

En cas de réclamation d'un tiers, dont une autorité de contrôle ou une personne concernée portant sur un manquement de l'une ou l'autre des Parties à la Règlementation, chacune des Parties sera responsable pour la partie des Traitements pour lesquels ils figurent en qualité de responsable, à l'exclusion de toute responsabilité solidaire.

Chapitre 7 – Cookies

Un cookie est un fichier qu'un site dépose sur le navigateur de l'équipement de l'Utilisateur afin que ledit site puisse se souvenir de l'Utilisateur.

SAUR utilise des cookies pour faciliter la navigation des Utilisateurs sur le Service.

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du Service et ne peuvent pas être désactivés. Ils sont généralement établis en tant que réponse à des actions effectuées par l'Utilisateur et qui constituent une demande de services, telles que la

connexion. L'utilisateur peut configurer son navigateur afin de bloquer ou être informé de l'existence de ces cookies, mais certaines parties du Service peuvent être affectées.

Chapitre 8 - Responsabilité

En cas de non-respect des dispositions du présent document, le BENEFCIAIRE en assume l'entière responsabilité vis-à-vis des personnes concernées par les Traitements et vis-à-vis des autorités compétentes telle que prévue par la Règlementation.

Chapitre 8 - Conséquence du non-respect des CGU

En cas de violation par l'Utilisateur de l'une quelconque des dispositions des présentes CGU, SAUR se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement, sans aucun avertissement préalable et à sa seule discrétion, le compte de l'Utilisateur.

Ce dernier ne pourra réclamer aucun dédommagement de la part de SAUR.

Chapitre 9 - Modifications des CGU

SAUR se réserve le droit de réviser les présentes CGU à tout moment. L'Utilisateur est invité à prendre connaissance des éventuelles modifications apportées par SAUR. Ces modifications prendront effet immédiatement après la mise en ligne des nouvelles CGU et s'appliqueront alors à tous les accès ultérieurs au Service.

Chapitre 10 - Disposition diverses

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU, ou une partie d'entre elles, s'avérait nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des CGU dans leur ensemble, ni celle de la partie de la clause non impactée par la nullité.


Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une stipulation des présentes CGU ne pourra être considéré comme une renonciation aux droits détenus par cette partie.

Chapitre 11 - Droit applicable et Juridiction

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

Le tribunal judiciaire de Paris est compétent pour toutes les réclamations liées à l'utilisation du Service.

Fait en deux (2) exemplaires originaux, à Montbrison

Le représentant de SAUR	Le représentant du BENEFICIAIRE
Nom : GOULLIAT Prénom : Romain Directeur de la Relation Client	Nom : BAZILE Prénom : Christophe Le Président, Loire Forez agglomération
Reconnaissent avoir pris connaissance du présent document et s'engagent à en respecter tous les termes.	
Date : 24 mai 2024 08:48 CEST Signature :  D949DCE3F2B743E...	Date : 10/05/2024 Signature : Signé électroniquement le 10/05/2024 Le Président, Christophe BAZILE 