Notre politique de protection des données

Chez Octopus Energy Services France, nous tenons à respecter votre vie privée !

La protection et la confidentialité de vos données à caractère personnel, pour nous, c'est primordial !

Cette politique de protection des données (la « **Politique** ») vise à vous informer de la manière dont nous utilisons vos Données, ainsi que vos droits et la façon de les exercer.

Elle s'adresse, ainsi, en particulier aux clients et prospects d'Octopus Energy Services France (« **vous** », « **votre** », « **vos** »).

Pour toute question sur notre Politique, vous pouvez nous contacter par e-mail à : donnees@octoenergy.com, ou par courrier postal à l'adresse : Octopus Energy Services France - DPO, 87 rue de Richelieu, 75002 Paris.

Notre engagement

1. Vos données ne sont jamais transmises à un tiers à des fins commerciales sans votre accord préalable.
2. Lorsque que nous devons utiliser des prestataires externes pour certaines de nos missions, nous les sélectionnons rigoureusement et veillons à ce qu'ils soient également engagés en matière de protection des données.
3. Nous sommes respectueux de vos droits en tant que clients et prospects. C'est pour cela que nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez les exercer et pour satisfaire au mieux vos demandes.
4. Nous sommes respectueux de votre vie privée et de vos choix. C'est pour cela que vous pouvez modifier vos préférences de communications à tout moment.

Cette Politique est complétée par :

Nos CGV (conditions générales de vente et d'installation)

1/ Quelques définitions

Tout terme commençant par une majuscule et non défini dans la présente Politique a la signification qui lui est donnée dans les conditions générales de vente et d'installation.

Application : l'application mobile éditée par Octopus Energy France ;

Client : particulier (personne physique) ou entreprise (personne morale) ayant conclu un Contrat avec Octopus Energy Services France ;

Compte personnel : espace personnel réservé aux Clients, accessible sur le Site et l'Application et nécessitant un identifiant et un mot de passe pour y accéder ;

Contrat : contrat de vente et d'Installation de l'Équipement conclu entre le Client et Octopus Energy Services France ;

Donnée(s) : toute donnée à caractère personnel, c'est-à-dire toute information se rapportant à une personne physique ou morale identifiée ou identifiable ;

Équipement : désigne la Centrale Photovoltaïque et le cas échéant, la Borne de Recharge et/ou la Batterie de Stockage.

Installation : désigne l'installation de l'Équipement sur le site du Client ;

Loi Informatique et Libertés : la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, accessible sur internet à l'adresse suivante : https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000886460/2025-05-19/ ;

Octopus Energy France : la société Octopus Energy France, société par actions simplifiée au capital social de 1 511 464 euros, dont le siège social est situé au 87 rue de Richelieu, 75002 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 803 248 467 ;

RGPD : le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, accessible en ligne à l'adresse suivante : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR ;

Responsable de traitement : Octopus Energy Services France, dont l'identité et les coordonnées sont précisées ci-dessous ;

Site : les sites internet édités par Octopus Energy France, notamment le site internet accessible à l'adresse : https://www.octopusenergy.fr ;

Sous-Traitant : toute personne ou entité qui traite des Données pour le compte d'Octopus Energy Services France ;

Traitement(s) : toute utilisation de Données, au sens du RGPD (c'est-à-dire toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à

disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction).

2/ Identité du Responsable de traitement

Les Données sont collectées par Octopus Energy Services France, société par actions simplifiée au capital social de 159 000 euros, dont le siège social est situé au 87 rue de Richelieu, 75002 Paris, France, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 932 345 457 (« **Octopus Energy Services France** » ou « **nous** »).

Nous sommes soucieux de la protection des Données que nous utilisons. Nous nous engageons à assurer le meilleur niveau de protection de vos Données en conformité avec le RGPD et la Loi Informatique et Libertés.

Pour toute information sur la protection de vos Données, vous pouvez également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« **CNIL** ») à l'adresse suivante : www.cnil.fr.

3/ Comment collectons-nous vos Données ?

Octopus Energy Services France peut collecter vos Données directement auprès de vous :

- lorsque vous effectuez une demande de simulation ou de Devis ;
- lors de la conclusion du Contrat ;
- lorsque vous échangez avec nous par téléphone, en visio-conférence, par courrier électronique ou postal ou sur les réseaux sociaux ;
- lors de la visite technique ou de l'Installation ;
- lors de votre participation à des événements organisés par Octopus Energy Services France (salon, Webinar, jeux concours, enquête de satisfaction…).

Octopus Energy Services France peut également collecter vos Données de manière indirecte via des tiers, notamment :

- par le biais du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité (Enedis) ;
- par le biais d'une autre entité du groupe Octopus Energy, auquel Octopus Energy Services appartient, et notamment Octopus Energy France ;
- dans certains cas particuliers, via des organismes sociaux ou certains prestataires d'Octopus Energy Services France.

Certaines Données peuvent par ailleurs être générées par nos services (par exemple, votre numéro de référence client).

Lorsque vous nous fournissez des Données via des formulaires de collecte de Données, vous êtes informé du caractère obligatoire ou non de la collecte des Données par un astérisque. Si vous ne complétez pas un champ de données obligatoire, nous ne pourrons malheureusement pas répondre à votre demande, accomplir nos prestations et/ou respecter nos engagements.

4/ Quelles Données collectons-nous ?

Nous traitons uniquement vos Données qui sont strictement nécessaires pour poursuivre les finalités décrites au point 5 ci-dessous. Cela inclut les Données suivantes :

- vos données d'identification : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone mobile, adresse du domicile concerné, ville, département, adresse de facturation, date de naissance, commune / département de naissance ;
- données d'identification des représentants et salariés des entreprises Clientes d'Octopus Energy Services France : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone mobile ;
- données d'identification des personnes que vous parrainez ;
- données de nature économique et financière : données de paiement (notamment votre RIB ou IBAN), historiques de paiement, factures ;
- données concernant les caractéristiques de votre domicile et foyer, et les équipements utilisés au sein du foyer ;
- données de comptage (données techniques relatives à votre compteur) : n° de PRM (Point de Référence Mesure) ou de PDL (Point De Livraison), puissance du compteur, marque du compteur électrique, identifiants, formule de comptage éventuelle, tableau à relever éventuel, facteur de correction éventuel ;
- données relatives au calibre de votre AGCP (appareil général de commande et de protection, soit le disjoncteur de branchement) et au type de raccordement (monophasé ou triphasé),
- vos données de consommation énergétique : consommation quotidienne, mensuelle et annuelle, consommation par heure ou par demi-heure (courbe de charge), puissance maximale par période quotidienne, mensuelle et annuelle, analyse de la courbe de charge historique ;
- vos données de production d'énergie solaire et d'injection dans le réseau électrique en cas de Centrale Photovoltaïque (en ce compris votre surplus de production) incluant notamment les données suivantes : production quotidienne, mensuelle et annuelle, production par heure ou par demi-heure (courbe de charge), puissance maximale par période quotidienne, mensuelle et annuelle, volume d'énergie injecté sur le réseau local de distribution, numéro AC Consuel ;

- données relatives à votre Équipement, incluant notamment les données suivantes : nombre, marque, modèle, caractéristiques techniques telles que la puissance ;
- données relatives au pilotage et à la charge de la Batterie de Stockage et/ou de la Borne de Recharge, incluant notamment les données suivantes : niveau et taux de charge, temps de charge restant, historique des données de charge, puissance de charge ;
- données liées à votre consentement à ce que nous obtenions certaines données auprès du gestionnaire de réseau de distribution (notamment la date de votre consentement) ;
- données liées à votre consentement à la transmission de vos données d'identification à un installateur partenaire certifié, incluant notamment la date de votre consentement, l'identité du partenaire concerné et le libellé du consentement recueilli ;
- données relatives au Contrat, notamment le numéro de Contrat et le numéro de référence client ;
- données liées à votre satisfaction ;
- données que vous êtes susceptibles de nous communiquer lorsque vous échangez avec nos services ;
- enregistrements téléphoniques et transcriptions de nos conversations téléphoniques et visio-conférences.

Lorsque vous nous fournissez des Données concernant les personnes que vous souhaitez parrainer, cette communication est délibérée de votre part et doit faire l'objet de l'accord préalable des personnes dont vous nous communiquez les Données.

5/ Quelles sont les finalités pour lesquelles nous traitons vos Données, les bases légales et les durées de conservation de vos Données ?

Nous utilisons vos Données afin de vous apporter la réponse la plus adaptée à vos besoins. Octopus Energy Services France est amenée à utiliser vos Données pour les finalités décrites dans le tableau ci-après. Ces objectifs sont spécifiques et légitimes et, en aucun cas, vos Données ne seront traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités, sauf à recueillir votre accord préalable.

Octopus Energy Services France traite vos Données sur la base de l'une des bases légales suivantes : (i) dans le cadre de l'exécution de votre Contrat ou de mesures précontractuelles, (ii) sur la base de son intérêt légitime, (iii) sur la base de votre consentement, ou (iv) dans le cadre de l'exécution d'obligations légales.

Lorsque l'utilisation de vos Données est fondée sur l'exécution de mesures précontractuelles ou du Contrat, la collecte et le traitement de ces Données sont nécessaires. Si vous refusez de nous fournir les Données traitées pour ces finalités, nous ne serons pas en mesure de conclure et exécuter le Contrat.

Dans certains cas, nous traitons vos Données sur la base de notre intérêt légitime sous réserve de ne pas méconnaitre votre intérêt et vos droits et libertés fondamentaux.

Vos Données sont conservées uniquement le temps nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies. Les durées de conservation appliquées aux Données sont proportionnées aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Pour en savoir plus sur les finalités pour lesquelles nous collectons vos Données, les bases légales applicables et les durées pendant lesquelles nous conservons vos Données, veuillez-vous reporter au tableau ci-dessous :

Finalités	**Base légale**	**Durées de conservation en base active**
Gestion et traitement de vos demandes de contact	Exécution de mesures précontractuelles	Vos données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle lorsqu'un Contrat est conclu. À défaut, si aucun Contrat n'est conclu car vous vous situez dans une zone géographique en dehors de la zone d'action d'Octopus Energy Services France, vos données sont conservées, sauf en cas d'opposition, pendant trois (3) ans à compter du dernier contact avec vous afin qu'Octopus Energy Services France puisse vous recontacter en cas d'ouverture de la zone géographique dans laquelle vous vous situez. L'ouverture de cette zone géographique peut résulter soit de l'intervention directe d'Octopus Energy Services France, soit de l'intégration à son réseau d'un installateur partenaire certifié intervenant

		dans cette zone. Si un installateur partenaire certifié intervient dans cette zone, nous ne lui transmettons vos Données qu'après vous avoir indiqué son identité et recueilli votre consentement. À défaut, si aucun Contrat n'est conclu car vous ne souhaitez pas donner suite à votre demande, vos données sont conservées pendant douze (12) mois à compter de votre demande.
Qualification et vérification de l'éligibilité (lorsque nous vérifions que votre projet correspond à certains critères, par exemple que vous êtes propriétaire d'une maison)	Exécution de mesures précontractuelles	Vos données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle lorsqu'un Contrat est conclu. À défaut, si aucun Contrat n'est conclu car vous ne souhaitez pas donner suite à votre demande, vos données sont conservées pendant douze (12) mois à compter de la qualification.
Mise en relation avec un installateur partenaire certifié (lorsque vous demandez à être mis en relation afin d'être recontacté pour vous voir proposer une offre d'installation de la part d'un partenaire)	Consentement préalable	Vos données sont conservées pendant douze (12) mois à compter de la prise de contact. La preuve de votre consentement, comprenant sa date, son libellé et l'identité du partenaire destinataire, est conservée pendant douze (12) mois à compter de la transmission afin de nous permettre d'en démontrer le recueil valable.
Réalisation d'une simulation (estimation indicative)	Exécution de mesures précontractuelles	Vos données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle lorsqu'un Contrat est conclu.

		À défaut, si aucun Contrat n'est conclu car vous ne souhaitez pas donner suite à la simulation, vos données sont conservées pendant douze (12) mois à compter de la communication de la simulation.
Réalisation d'un Devis, relances par email ou par téléphone pour vous aider à finaliser la souscription d'un contrat	Exécution de mesures précontractuelles	Vos données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle lorsqu'un Contrat est conclu. À défaut, si aucun Contrat n'est conclu car vous ne souhaitez pas donner suite à votre demande, vos données sont conservées pendant douze (12) mois à compter de la communication du Devis ou de la proposition.
Gestion et exécution de votre Contrat (notamment pour la gestion de la facturation et des paiements, la vente d'Équipement et l'Installation et, le cas échéant, pour vous accompagner dans vos démarches administratives)	Exécution du Contrat	Jusqu'à la signature du procès-verbal de réception de l'Installation ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de l'accompagnement du Client dans ses démarches administratives post-installation.
Gestion de notre comptabilité	Obligations légales	Pendant la durée de l'exercice comptable en cours.
Gestion des impayés	Intérêt légitime	Jusqu'à la régularisation des impayés.
Gestion des contentieux et précontentieux	Intérêt légitime	Jusqu'à l'épuisement des voies de recours en cas de procédure contentieuse.
Gestion et suivi de la relation Client, directement en lien avec le Contrat , dont le service après-vente	Exécution du Contrat	Jusqu'à trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

(y compris pour répondre à vos éventuelles questions post-installation et à des fins de gestion des réclamations)		
Gestion et suivi de la relation Client (par exemple, afin de vous aider à maximiser la performance de votre Installation)	Intérêt légitime	Jusqu'à l'exercice de votre droit d'opposition ou trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
Consultation auprès du gestionnaire du réseau des informations techniques relatives à votre compteur et de votre historique de consommation énergétique afin de calculer votre rentabilité et votre économie	Consentement	Vos données sont conservées pendant une durée de douze (12) mois à compter de votre demande d'estimation ou pendant la durée de la relation contractuelle lorsque vous finalisez votre demande de souscription à un contrat.
Consultation auprès du gestionnaire du réseau de votre historique de consommation énergétique et des informations techniques relatives à votre compteur, à votre AGCP et au type de raccordement, afin de concevoir et dimensionner l'Equipement et étudier la faisabilité de l'Installation	Consentement	Jusqu'au retrait de votre consentement ou jusqu'à la réalisation de l'Installation et des démarches administratives associées.
Consultation, auprès du gestionnaire du réseau, de vos données de consommation énergétique, de production d'énergie et d'injection dans le réseau électrique, afin de vous permettre de suivre votre	Consentement	Votre historique de consommation/production à un instant T peut être consulté pendant 3 ans ou jusqu'au retrait de votre consentement.

consommation/production/ injection d'énergie		
Consultation, auprès du gestionnaire du réseau, de vos données de consommation énergétique et de production d'énergie afin d'étudier votre consommation/production et vous fournir des astuces et des conseils concernant votre consommation/production d'énergie	Consentement	Jusqu'au retrait de votre consentement ou trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
Consultation, auprès du gestionnaire du réseau, de vos données de consommation énergétique, de production d'énergie et d'injection dans le réseau électrique, afin d'améliorer nos services (par exemple, pour mieux évaluer les volumes d'électricité ainsi que les habitudes de consommation/production/injection des clients)	Consentement	Jusqu'au retrait de votre consentement ou trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
Enregistrements et transcriptions des conversations téléphoniques à des fins de formation de nos équipes et d'amélioration de nos services	Intérêt légitime	Jusqu'à l'exercice de votre droit d'opposition, ou pendant six (6) mois pour les enregistrements et douze (12) mois pour les transcriptions.
Enregistrements et transcriptions des visioconférences à des fins de formation de nos équipes et d'amélioration de nos services et/ou de qualification du prospect	Consentement	Jusqu'au retrait de votre consentement, ou pendant six (6) mois pour les enregistrements et douze (12) mois pour les transcriptions.

Réalisation d'actions de prospection commerciale auprès de Clients ou prospects (par exemple, envoi de newsletters, SMS promotionnels, offres promotionnelles, invitations à participer à certains évènements, proposition d'achat par Octopus Energy France de votre surplus de production d'énergie solaire et/ou de conclure un contrat de fourniture d'énergie)	Consentement	Jusqu'au retrait de votre consentement ou trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou du dernier contact émanant du prospect.
Réalisation d'actions de prospection commerciale auprès de Clients (par exemple, offres par téléphone, envoi d'offres commerciales par courrier électronique pour des produits/services analogues)	Intérêt légitime	Jusqu'à l'exercice de votre droit d'opposition, ou pendant toute la durée de la relation contractuelle.
Recontacter un prospect ayant exprimé au préalable un intérêt pour les produits et services d'Octopus Energy Services France en cas d'ouverture de la zone géographique dans laquelle se situe le prospect	Intérêt légitime	Jusqu'à l'exercice du droit d'opposition ou trois (3) ans à compter du dernier contact émanant du prospect.
Réalisation d'opérations marketing sur tout support numérique pouvant contenir des photos de votre Installation et vos données d'identification	Intérêt légitime	Pendant cinq (5) ans à compter de l'autorisation donnée par le Client. Vos données peuvent être utilisées plus longtemps en cas d'autorisation renouvelée de votre part.
Réalisation d'études et de statistiques	Intérêt légitime	Pendant la durée nécessaire à la réalisation de l'objectif de

		l'étude. Dès que possible, vos données sont agrégées à des fins statistiques.
Gestion des parrainages et des programmes ambassadeurs	Consentement	Les données du parrainé sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle si le parrainé souscrit à un contrat, ou pendant la durée de l'opération de parrainage.
Gestion de vos demandes d'exercice des droits sur vos Données	Obligation légale	Pour la durée nécessaire à la gestion et au traitement de vos demandes.

À l'issue des durées de conservation en base active indiquées ci-dessus, Octopus Energy Services France peut archiver les Données à des fins documentaires afin de répondre à ses obligations légales (par exemple, obligation légale de conserver certains contrats conclus par voie électronique ou documents comptables tels que les factures pendant 10 ans) et/ou à des fins probatoires pendant les délais de prescription légale applicables ou jusqu'à épuisement des voies de recours en cas de contentieux.

À l'issue des durées d'archivage indiquées ci-dessus, vos Données sont supprimées ou anonymisées de manière irréversible, sauf obligation légale ou judiciaire contraire.

6/ À qui vos Données sont-elles transmises ?

Vos Données peuvent être communiquées :

- à nos services internes autorisés lorsqu'ils ont besoin d'y accéder : marketing, comptabilité, ressources humaines, communication, services commerciaux, service client, service juridique, etc. ;
- au gestionnaire du réseau de distribution d'électricité (Enedis), notamment dans le cadre des audits qu'il réalise, ou encore pour lui fournir la preuve de votre consentement à ce que Octopus Energy Services France collecte certaines Données auprès de lui ;
- à nos Sous-Traitants : lorsque nous faisons appel à des Sous-Traitants, nos contrats encadrent strictement la manière dont ces Sous-Traitants peuvent utiliser vos Données. Les Sous-Traitants d'Octopus Energy Services France traitent vos Données uniquement pour notre compte et selon nos instructions ;
- aux différentes entités du groupe Octopus Energy, auquel Octopus Energy Services France appartient, et notamment Octopus Energy Group Limited (notre société mère), Kraken Tech Ltd (qui gère la plateforme technique du

groupe Octopus Energy) et Octopus Energy France (afin notamment que cette dernière vous propose d'acheter votre surplus de production d'énergie solaire et/ou de conclure un contrat de fourniture d'énergie) ;

- aux installateurs partenaires certifiés de notre réseau. Lorsque vous nous avez donné votre consentement à cette fin, nous transmettons vos données d'identification ainsi que les caractéristiques de votre projet à l'installateur partenaire certifié intervenant dans votre secteur géographique, afin qu'il vous recontacte, qualifie votre projet et vous propose une offre d'installation. L'identité de cet installateur vous est indiquée avant que vous ne donniez votre consentement, puis rappelée dans la confirmation qui vous est adressée. Cet installateur est un professionnel indépendant, qui agit en qualité de responsable de traitement autonome pour les traitements qu'il met en œuvre à compter de la réception de vos Données. Il s'engage contractuellement envers nous à n'utiliser vos Données qu'aux fins de vous contacter au sujet du projet que vous avez exprimé, à ne pas les céder ni les revendre, à ne les communiquer qu'à ses sous-traitants, et à ne les conserver que pendant une durée proportionnée, conformément à sa politique de confidentialité.
- aux autorités judiciaires et administratives ainsi qu'à nos conseils juridiques.

Par ailleurs, lorsque vous échangez sur les réseaux sociaux dont les liens figurent sur le Site, pour nous soutenir et/ou partager un contenu, des informations à votre sujet peuvent être collectées et/ou partagées par ces réseaux sociaux. Nous vous encourageons à consulter les politiques et paramètres de confidentialité de ces réseaux sociaux, afin de connaître les informations susceptibles d'être recueillies, utilisées ou partagées par ces derniers :

- Meta (Facebook, Instagram) : https://www.facebook.com/privacy/policy/
- X : https://x.com/fr/privacy
- LinkedIn : https://fr.linkedin.com/legal/privacy-policy
- Pinterest : https://policy.pinterest.com/fr/privacy-policy
- Instagram : https://www.facebook.com/privacy/policy/

Enfin, lorsque vous souhaitez financer l'achat d'un Équipement et/ou son Installation en contractant un crédit auprès d'un Partenaire Financier, des données vous concernant peuvent être collectées par le Partenaire Financier en tant que responsable du traitement, soit directement, soit indirectement via Octopus Energy Services France en sa qualité de sous-traitant du Partenaire Financier. Nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité de ces Partenaires Financiers, afin de connaître les informations susceptibles d'être recueillies, utilisées ou partagées par ou avec ces derniers. Par exemple, dans le cas d'une demande de crédit auprès de BNP Paribas Personal Finance, vous êtes invité à consulter la notice d'information relative à la protection des données personnelles de BNP Paribas Personal Finance accessible ici.

7/ Quelles mesures de sécurité mettons-nous en place pour protéger vos Données ?

En tant que Responsable de Traitement, nous prenons toutes les précautions utiles pour créer un environnement permettant de préserver la qualité, la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de vos Données.

Octopus Energy Services France a mis en place un ensemble de mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de limiter l'accès à vos Données, pour lutter contre la divulgation non autorisée, l'altération, l'utilisation ou la destruction de ces Données.

Cela inclut la sécurité physique des bâtiments abritant nos systèmes et la sécurité du système informatique pour empêcher l'accès externe à vos Données.
De même, l'accès à vos Données est limité aux seules personnes devant nécessairement en prendre connaissance.

Octopus Energy Services France utilise également des technologies pour sécuriser le traitement de vos Données, et notamment :

- cryptage des Données ;
- pseudonymisation des Données ;
- procédés d'authentification avec accès nominatif et sécurisé, d'une politique d'identifiants et de mots de passe confidentiels, la traçabilité et la journalisation des connexions, le chiffrement des Données ;
- évaluation régulière et amélioration de ses systèmes de technologie de l'information, de ses installations et des pratiques de collecte, de stockage et de traitement des données personnelles.

Pour autant, nous ne pouvons pas assurer ou garantir une protection contre tous les risques en ce qui concerne la sécurité de vos Données. En particulier, en cas de violation de l'une de nos garanties, en cas de manquement ou négligence de votre part, en cas de défaillance de notre prestataire hébergeur de données, ou de l'un de nos Sous-Traitants, Octopus Energy Services France ne garantit pas que ces Données ne peuvent être consultées, divulguées, modifiées ou détruites.

8/ Vos Données sont-elles transférées en dehors de l'Espace Économique Européen ?

Octopus Energy Services France s'efforce de conserver vos Données au sein de l'Espace Économique Européen, ou au sein de pays bénéficiant d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne (c'est à dire des décisions constatant que ces pays assurent un niveau de protection en matière de données personnelles substantiellement équivalent à celui offert par le RGPD).

Toutefois, les Données collectées par Octopus Energy Services France peuvent parfois faire l'objet de transferts de données en dehors de l'Espace Économique Européen, parfois dans des pays ne faisant pas l'objet de décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. Dans ce cas, Octopus Energy Services France veillera à ce que des mesures adéquates soient mises en place pour garantir la sécurité de vos données et le respect de vos droits conformément au RGPD, notamment par la conclusion de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, ou par toute autre garantie appropriée prévue par le RGPD.
Vous pouvez obtenir une copie des garanties encadrant les transferts de données en dehors de l'Espace Économique Européen en formulant une demande en ce sens à l'adresse électronique suivante : donnees@octoenergy.com.

9/ Quels sont vos droits sur vos Données ?

9.1 Vos différents droits

Vous pouvez exercer les droits suivants :

- **Droit d'accès** : vous avez le droit de savoir si nous disposons de Données vous concernant et de demander à y avoir accès et à en obtenir une copie ;
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos Données à tout moment, lorsque nous traitons vos Données sur la base de notre intérêt légitime. Ce droit d'opposition n'est pas un droit absolu et nous pouvons, pour des raisons légales ou légitimes, refuser votre demande ;
- **Droit de retrait de votre consentement** : vous pouvez retirer à tout moment votre consentement, lorsque nous traitons vos Données sur la base de votre consentement. Nous cessons alors de traiter vos Données pour l'avenir mais les traitements antérieurs de vos Données pour lesquels vous avez consenti ne sont pas remis en cause ;
- **Droit de rectification** : vous avez le droit de rectifier ou demander la rectification de vos Données lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes ;
- **Droit à la portabilité** : vous pouvez demander à recevoir vos Données dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine. Le droit à la portabilité n'est pas un droit général et absolu. Il ne s'applique que lorsque le traitement est fondé sur votre consentement ou un contrat et que ce traitement est effectué par des moyens automatisés ;
- **Droit à l'effacement** : vous avez le droit de nous demander la suppression de vos Données. Ce droit ne peut être exercé que dans certains cas dont la liste est prévue à l'article 17 du RGPD. Il peut s'agir par exemple de Données qui ne seraient plus nécessaires à l'objectif pour lequel nous les avons collectées, ou pour respecter une obligation légale.

  Si vous exercez ce droit en respectant les conditions posées par l'article 17 du RGPD, nous procédons à l'effacement de vos Données dans les meilleurs délais. La

suppression est définitive, à l'exception des cas où la conservation de vos Données est nécessaire pour respecter une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

- **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez également nous demander de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données. Ce droit ne peut être exercé que pour les raisons prévues à l'article 18 du RGPD, par exemple, lorsque vous contestez l'exactitude de vos Données. Dans ce cas, nous pouvons continuer à conserver les Données concernées mais ne pouvons plus les utiliser. Nous sommes tenus de vous informer avant que nous recommencions à utiliser vos Données ;
- **Droit de définir des directives concernant le sort de vos Données** : vous pouvez nous faire part de vos directives concernant le sort de vos Données après votre décès et l'utilisation de celles-ci.

A noter : dans le cadre de la transmission, à votre demande, de vos données d'identification à un installateur partenaire certifié, ce dernier traite vos Données en qualité de responsable de traitement pour ses propres finalités. Il est alors seul responsable du respect de vos droits concernant les traitements qu'il met en œuvre. Pour exercer vos droits (accès, rectification, effacement, limitation, opposition ou retrait du consentement, le cas échéant), vous devez contacter directement l'installateur concerné conformément à sa politique de confidentialité.
Vous pouvez également retirer votre consentement à la mise en relation, ou nous interroger sur les données que nous conservons, en écrivant à donnees@octoenergy.com : nous transmettrons votre demande à l'installateur.

Vous pouvez également consulter le site de la CNIL pour mieux comprendre vos droits en cliquant ici.

9.2 Pour exercer vos droits

Notre DPO est votre interlocuteur pour exercer vos droits concernant vos Données. Vous pouvez le contacter :

- par courrier électronique à : donnees@octoenergy.com ;
- par courrier postal à l'adresse suivante : Octopus Energy France (DPO), 87 rue de Richelieu, 75002 Paris, France.

Vous devez être en mesure de justifier votre identité à tout moment. Dans le cas où nous aurions des doutes raisonnables concernant votre identité, nous pouvons vous demander une copie de votre pièce d'identité.

9.3 Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos Données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation (plainte) à la CNIL par courrier postal en écrivant à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou en ligne sur le site internet de la CNIL en cliquant ici.

10/ Modification de la présente Politique

Octopus Energy Services France peut modifier cette Politique à tout moment afin notamment de nous conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles ou techniques. Dans ce cas, nous vous informerons par tout moyen des modifications apportées et la date figurant ci-dessous sera modifiée. Octopus Energy Services France vous invite à prendre régulièrement connaissance de cette Politique afin de vous tenir parfaitement informé de l'utilisation qui est faite de vos Données.

Date de dernière modification : 13 Octobre 2026