

ANNEXE 3 : CHARTE DE CONFIDENTIALITE TIKO SERVICES

Dernière mise à jour 04.02.2026

La présente charte de confidentialité (la "**Charte**") est proposée par la société TIKO SERVICES, dont les coordonnées figurent ci-dessous (Article 1^{er}).

Cette Charte complète les autres conditions contractuelles de TIKO SERVICES, notamment les Conditions Générales de Vente de la Solution TIKO. Elle a été rédigée pour permettre aux clients, fournisseurs, prestataires et prospects de TIKO SERVICES (ci-après "**Vous**") de comprendre quelles données sont collectées par notre société, pour quelles finalités, et quels sont leurs droits à cet égard.

Les termes ci-dessous précédés d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions contractuelles de TIKO SERVICES applicables à la relation avec la personne concernée.

Toute interaction avec TIKO SERVICES, et notamment la commande la Solution TIKO, peut en effet impliquer la collecte et le traitement de certaines informations à caractère personnel au sens du Règlement général du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des données personnelles n° 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le "**RGPD**") et de la Loi Informatique & Libertés n° 78/17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur (ci-après la "**Loi Informatique & Libertés**").

Cette Charte de confidentialité pourra être modifiée de temps à autre. Toute modification sera mise en œuvre après Vous en avoir informé, par exemple par le biais d'un bandeau sur le site internet de TIKO SERVICES accessible à l'adresse URL www.tiko.fr (ci-après le "**Site**") ou par tout autre moyen à disposition. Dans cette hypothèse, la date de "*Dernière mise à jour*" mentionnée ci-dessus sera modifiée. La nouvelle version de la charte entrera en vigueur à compter de cette date.

1. Qui est le responsable des traitements de données mis en œuvre ?

Le responsable du traitement des données personnelles est la société TIKO SERVICES, société par actions simplifiée au capital de 15.000 euros, identifiée sous le numéro 903 535 060 RCS Paris, dont le siège est sis 37-39 avenue Ledru-Rollin 75570 PARIS CEDEX 12, société en liquidation par Jeroen van Daal (ci-après "**TIKO SERVICES**" ou "**Nous**").

TIKO SERVICES a désigné un délégué à la Protection des Données (ci-après le "**DPD**") qui peut être contacté à l'adresse suivante : TIKO SERVICES - DPD - 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 PARIS CEDEX 12 ou par courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : rgpd@tiko.energy.

2. Quand des données personnelles sont-elles collectées et traitées par TIKO SERVICES ?

TIKO SERVICES peut être amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel au sens du RGPD et de la Loi Informatique & Libertés dans plusieurs situations :

- dans le cadre de toute commande de la Solution TIKO ;
- dans le cadre du fonctionnement de la Solution TIKO ;
- dans le cadre de la fourniture du service d'assistance au Client ;
- le cas échéant, par le biais d'un bailleur, afin de proposer la Solution TIKO à ses locataires. Tout locataire ainsi prospecté par TIKO SERVICES peut s'opposer à tout moment de recevoir d'autres sollicitations de notre part. En tout état de cause, son bailleur ne sera pas informé des services qu'il pourrait souscrire auprès de Nous ;
- le cas échéant, dans le cadre de l'acquisition de fichiers de prospection commerciale. Une telle acquisition a toujours lieu conformément à la législation et/ou à la réglementation applicables, notamment en permettant aux personnes prospectées de s'opposer à la réception de tout message ultérieur de notre part ;
- lorsque TIKO SERVICES passe elle-même une commande de produits ou de services auprès de tiers : TIKO SERVICES doit collecter certaines données à caractère personnel relatives à ses fournisseurs à des fins d'identification ;
- lorsque TIKO SERVICES conclut un contrat avec un prestataire : TIKO SERVICES peut être amenée à collecter certaines données personnelles relatives au représentant de ce prestataire.

3. Quelles sont les données personnelles qui sont collectées et traitées par TIKO SERVICES ?

TIKO SERVICES applique le principe de *minimisation des données*, ce qui signifie qu'elle ne collecte et ne traite que les données

personnelles strictement nécessaires à la réalisation de son objet social.

En effet, TIKO SERVICES ne fait pas commerce de données à caractère personnel. La collecte et le traitement des données ne sont mises en œuvre par TIKO SERVICES que pour permettre à cette dernière de mener à bien ses activités.

Les données collectées et traitées par TIKO SERVICES sont les suivantes :

- **dans le cadre de la commande de la Solution TIKO et/ou son utilisation** : les nom et prénom du Client, son adresse, son numéro de téléphone, son point de livraison (PDL) et/ou point de relevé de mesure (PRM), son numéro de compteur d'électricité, ses données de consommation (consommation totale du logement, consommation unitaire d'actifs équipés du Matériel, relevés de consommations totales du logement et courbes de charge jusqu'au pas de temps 10 minutes, températures mesurées par le Matériel, actions réalisées par le Client sur le Matériel (instructions, programmes), nécessaires à la réalisation des Services d'Effacement Diffus et d'efficacité systèmes ;
- **dans le cadre de l'utilisation de la Solution TIKO** : les informations relatives à l'identification des Locaux Éligibles, à la consommation d'électricité du Client, à sa courbe de charge conformément à l'article R.111-27 du Code de l'énergie, à l'identité de son fournisseur d'électricité et de son responsable d'équilibre, ainsi que toute autre information requise par la réglementation, par le gestionnaire du réseau public de distribution ou par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité pour permettre la pleine participation à l'Effacement Diffus ;
- **lorsque TIKO SERVICES passe une commande de produits** : Nos fournisseurs sont généralement identifiés par une raison sociale (donnée non personnelle relative à une personne morale) mais également par le nom d'un interlocuteur ou représentant, ainsi que ses coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail...) ;
- **lorsque Vous naviguez sur le Site**, certaines données à caractère personnel Vous concernant sont collectées et traitées par Nos soins. Ces données sont collectées automatiquement. Il s'agit : de l'adresse IP (*Internet Protocol*) du terminal informatique que Vous utilisez, de la date et de l'heure de connexion, du type d'ordinateur utilisé, du système d'exploitation et du logiciel de navigation employé, de la résolution de votre écran, ainsi que le nom de votre fournisseur d'accès à internet. Nous conservons également les pages du Site que Vous avez consultées. Ces données Nous servent à personnaliser votre navigation sur le Site, à garantir l'établissement correct de la connexion, à évaluer la sécurité du système et à déterminer des statistiques d'utilisation. Elles sont collectées par le biais de *cookies*, c'est-à-dire des fichiers texte qui sont ensuite stockés sur le support de stockage de votre terminal. TIKO SERVICES n'utilise que des cookies techniques.

Par principe, le Site n'est pas conçu pour collecter ni traiter des données personnelles présentant un caractère "*sensible*" au sens du RGPD et de la Loi Informatique & Libertés.

4. Sur quelle base légale les données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

TIKO SERVICES ne pratique aucune collecte ni aucun traitement de données personnelles illicite. Toutes les données personnelles qui sont collectées et traitées par TIKO SERVICES le sont en effet en vertu d'un fondement légal dûment identifié :

- **le contrat** : pour ce qui concerne l'identification, l'authentification des Clients, la gestion de la relation commerciale, la comptabilité, la facturation et la gestion des droits ;
- **l'intérêt légitime de TIKO SERVICES** : certaines données collectées automatiquement sont nécessaires aux fins légitimes que Nous poursuivons (en particulier l'établissement de statistiques de connexion au Site), étant précisé que ni la collecte ni le traitement de ces données ne sont susceptibles de porter atteinte aux intérêts ou aux libertés fondamentales qui sont les Vôtres. Il s'agit de données techniques anodines, qui sont d'ailleurs collectées par la très grande majorité des sites internet actuels ; certaines données sont également utilisées dans le cadre de la lutte contre la fraude et la communication avec les Clients à propos des offres et services analogues ; enfin, le Client est informé que certaines données le concernant sont transmises aux partenaires de TIKO SERVICES dans l'intérêt légitime de cette dernière, pour les besoins de la perception de la Prime "*Coup de Pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce*" ;
- **les obligations légales de TIKO SERVICES** : pour ce qui concerne les contrôles effectués par les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité auprès de TIKO SERVICES.

5. Quel usage faisons-Nous des données que Nous collectons ?

TIKO SERVICES n'exploite les données personnelles collectées dans les hypothèses décrites plus haut que pour des finalités déterminées et légitimes, qui entrent dans le strict cadre de ses activités commerciales, conformément à son objet social. Schématiquement, ces finalités sont les suivantes :

- l'identification et l'authentification du Client,

- la gestion de la relation contractuelle : inscription du Client, information du Client sur la Solution TIKO, installation du Matériel, gestion du service assistance, gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, participation du Client à l'Effacement Diffus, suivi, pilotage et programmation de son chauffage,
- la comptabilité et la perception de la Prime "*Coup de Pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce*" ;
- la lutte contre la fraude,
- la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes concernées,
- le développement de produits de TIKO SERVICES par le biais d'enquêtes de satisfaction,
- les contrôles effectués par les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité auprès de TIKO SERVICES,
- la réalisation d'études statistiques d'analyse,
- la communication avec le Client à propos des offres et services analogues de TIKO SERVICES (par courriel, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique ,
- enfin, certaines informations Nous sont utiles pour administrer le Site. Nous les analysons (directement ou par le biais de tiers avec lesquels Nous contractons) afin d'établir des statistiques d'usage (par exemple dans le but de comprendre quelles sont les pages les plus fréquentées) et d'améliorer le Site en enrichissant ses fonctions et fonctionnalités. Elles Nous permettront le cas échéant d'améliorer notre offre de produits. Nous pouvons également utiliser l'adresse de Votre terminal afin de lutter contre certains cas de fraude, notamment le vol d'identité.

La fourniture de certaines données à caractère personnel par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat avec le Client par TIKO SERVICES.

6. À qui les données que nous collectons sont-elles communiquées ?

Les données personnelles que Nous collectons sont avant tout utiles à TIKO SERVICES elle-même. Ces données sont ainsi destinées aux personnes habilitées des services internes de TIKO SERVICES.

Ces données peuvent également être transmises à certains destinataires externes à TIKO SERVICES limitativement énumérés, à savoir :

- **nos prestataires de services** : les données à caractère personnel relatives au Client pourront être traitées des sous-traitants, partenaires ou prestataires de TIKO SERVICES. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci seront réalisés, conformément à la loi Informatique & Libertés et au RGPD, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de clauses contractuelles types. Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de TIKO SERVICES. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat conclu entre TIKO SERVICES et le Client;
- **nos partenaires**, en particulier les Délégués, à qui sont transmises certaines données limitées telles que les nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone des Clients dans le but de percevoir la prime "*Coup de Pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce*" conformément aux stipulations du point 5 ci-dessus ;
- **les autorités** : Nous devons, le cas échéant, coopérer avec les autorités, étatiques, administratives ou judiciaires, notamment les autorités de supervision chargées d'assurer l'exécution du RGPD et de la Loi Informatique & Libertés, lorsque Nous y serons contraints. Par conséquent, Nous Nous réservons le droit de divulguer toute information collectée dans le cadre de Nos activités aux autorités compétentes lorsque Nous sommes enjoins de le faire, par exemple dans le cadre d'une enquête résultant d'un vol de carte bancaire.

7. Combien de temps Vos données personnelles sont-elles conservées par TIKO SERVICES ?

Les données collectées sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Plus spécifiquement, TIKO SERVICES conserve :

- pendant la durée du contrat et jusque cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle : les données personnelles nécessaires à la réalisation des finalités de fourniture de la Solution TIKO et la gestion de la relation contractuelle avec le Client ;

- pendant la durée du contrat et jusqu'à trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou de l'opposition de la personne concernée : les données nécessaires pour les finalités de communications commerciales et de prospection ;
- pendant dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice : les données comptables (bon de commande, de livraison, facture) ;
- pendant la durée du contrat et jusqu'à neuf (9) ans à compter de la fin de la relation contractuelle : les données personnelles nécessaires à la réalisation des démarches en vue de permettre à TIKO SERVICES d'obtenir les primes au titre de l'Opération « Coup de pouce Pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » ainsi que les photographies de l'interface de pilotage et de chaque dispositif régulé dans le logement équipé ;
- les données collectées automatiquement et qui concernent Votre session de navigation sur le Site sont effacées automatiquement au moment de Votre déconnexion.

Les autres données, en particulier les statistiques, sont conservées sous une forme anonymisée ne permettant pas Votre identification.

8. Quels sont Vos droits relativement à Vos données personnelles ?

TIKO SERVICES respecte les droits qui Vous sont accordés par le RGPD et la Loi Informatique & Libertés.

Ainsi, toute personne dont les données à caractère personnel ont été collectées par TIKO SERVICES et/ou ont été intégrées au sein de la Solution TIKO dispose du droit de demander l'accès aux données personnelles la concernant et qui sont conservées par TIKO SERVICES, de même que la rectification ou l'effacement de celles-ci, voire la limitation du traitement relatif aux données personnelles la concernant, ainsi que le droit de s'opposer à leur traitement.

Il est précisé qu'en cas de limitation du traitement ou d'opposition au traitement, TIKO SERVICES pourra éventuellement ne pas ou ne plus être en mesure de traiter Votre commande de la Solution TIKO, voire de Vous permettre d'utiliser la Solution TIKO. Par ailleurs, en cas d'exercice du droit d'opposition ou du droit à l'oubli, certaines informations pourront malgré tout être conservées par TIKO SERVICES afin de se conformer à ses obligations légales.

Ainsi, l'exercice du droit à l'oubli ne fait pas obstacle à la conservation de la preuve du consentement du Client à la participation à l'Effacement Diffus, afin de satisfaire aux contrôles que les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité effectuent auprès de TIKO SERVICES. La preuve du consentement est conservée pendant cinq (5) années conformément aux règles de prescription applicables en France.

Le Client est également informé de ce que la demande d'effacement de ses données à caractère personnel est susceptible d'entraîner la résiliation du contrat conclu avec TIKO SERVICES dans le cas où ces données seraient nécessaires à sa participation à l'Effacement Diffus.

Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de Vos données personnelles après votre décès. En l'absence de telles directives, les données personnelles Vous concernant seront conservées conformément aux paragraphes ci-dessus, à moins que Vos héritiers ne demandent une suppression plus rapide.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez envoyer un e-mail à l'adresse rgpd@tiko.energy ou un courrier postal à : Service Clients TIKO SERVICES - DPD - 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 PARIS CEDEX 12. Il Vous devrez fournir vos nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de Votre pièce d'identité à des strictes fins d'identification. La copie de la pièce d'identité ne sera pas conservée.

Par ailleurs, Vous êtes informé que Vous pouvez vous opposer au démarchage téléphonique en Vous inscrivant sur le site internet www.bloctel.fr.

Enfin, Vous avez le droit d'introduire une réclamation à tout moment auprès de l'autorité de contrôle compétente pour la protection des données. Pour ce faire, Vous pouvez vous adresser à l'autorité de contrôle compétente pour la protection des données de la région dans laquelle Vous demeurez ou, en tout état de cause, la CNIL pour la France : www.cnil.fr - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

9. Comment les données personnelles Vous concernant sont-elles protégées ?

En sa qualité de responsable de traitement, TIKO SERVICES s'engage à mettre en œuvre et à maintenir, à ses frais, des mesures techniques et organisationnelles appropriées en matière de traitement et de sécurité des données personnelles, conformément aux articles 32 à 34 du RGPD et 70-13 de la Loi Informatique & Libertés.

TIKO SERVICES veille ainsi à ce que ces mesures techniques et organisationnelles soient de tous temps adaptées aux risques particuliers présentés par ses activités de traitement, au regard de la nature des informations susceptibles de transiter par le biais du Site, en particulier pour protéger Vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation non autorisée



ou l'accès, de manière accidentelle ou illicite.

Ainsi, s'agissant des mesures techniques mises en place par TIKO SERVICES :

- toutes les données personnelles sont hébergées en Europe;

S'agissant des mesures organisationnelles :

- les niveaux d'accès aux informations et aux données diffèrent selon les profils.

TIKO SERVICES s'engage par ailleurs tenir, mettre à jour et conserver des registres complets et précis concernant les traitements de données personnelles mis en œuvre par TIKO SERVICES. Ces registres détaillent ses activités de traitement.

10. Des transferts internationaux de données sont-ils mis en œuvre ?

Non

11. Des questions complémentaires ?

Pour toute question complémentaire concernant la manière dont TIKO SERVICES collecte et traite les données personnelles Vous concernant, Nous Vous proposons de Nous contacter à l'adresse suivante : rgpd@tiko.energy.