Déclaration de protection des données

1. De quoi traite la présente déclaration de protection des données ?

NRGY One AG (« NRGY One », « nous » ou « notre ») traite des données personnelles vous concernant. Par « données personnelles », on entend toutes les informations se rapportant à une personne identifiée ou identifiable. Par « traiter », on entend toute opération relative à des données personnelles, notamment leur collecte, enregistrement, utilisation, évaluation, communication, archivage, effacement ou anonymisation.

La présente déclaration de protection des données s'applique à nos offres et prestations relatives à la solution énergétique numérique, en particulier au site Internet, à l'application, à l'application web, au compte client, aux appareils IoT, au support, à la facturation, au traitement des paiements, aux procurations permettant de représenter les clients auprès des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau, ainsi qu'à la communication y afférente.

La présente déclaration de protection des données s'applique également lorsque la solution énergétique numérique est proposée, prise en charge ou présentée par l'intermédiaire d'un partenaire en marque blanche, sous une marque partenaire ou via un canal partenaire. Dans de tels cas, NRGY One demeure responsable du traitement des données en lien avec la solution énergétique numérique, dans la mesure où le partenaire en marque blanche agit pour le compte de NRGY One. Pour les offres propres et les finalités propres du partenaire en marque blanche, c'est sa propre déclaration de protection des données qui s'applique.

Si, dans un cas particulier, des prestations supplémentaires en lien avec des communautés électriques locales, des regroupements, des modèles d'autoconsommation ou des communautés énergétiques comparables sont proposées, la présente déclaration de protection des données s'applique également à leur organisation, à la gestion des participations, au traitement des données de mesure, au bilan, à l'attribution et à la facturation, dans la mesure où NRGY One fournit ces prestations.

2. Qui est responsable du traitement de vos données ?

Pour les traitements de données en lien avec la solution énergétique numérique, NRGY One est en principe responsable.

Responsable : NRGY One AG, Stadtplatz 46, 3270 Aarberg, Suisse

Contact protection des données : support@nrgyone.ch

Vous pouvez vous adresser à cette adresse de contact pour toute question relative à la protection des données et pour exercer vos droits conformément au ch. 13. Lorsque la solution énergétique numérique est proposée par l'intermédiaire d'un partenaire en marque blanche, vous pouvez également soumettre vos demandes via le canal partenaire ou de support désigné par NRGY One. Le partenaire en marque blanche transmet ces demandes à NRGY One dans la mesure où elles concernent le traitement des données de la solution énergétique numérique.

Le partenaire en marque blanche compétent est indiqué lors de l'intégration, sur le site Internet, dans l'application, dans le canal partenaire ou dans la confirmation de contrat. Dans la mesure où le partenaire en marque blanche traite des données personnelles à ses propres fins, il en est lui-même responsable et vous informe séparément.

3. Quelles données traitons-nous ?

Nous traitons notamment les catégories de données personnelles suivantes. Toutes les catégories ne sont pas concernées dans chaque cas.

3.1 Données que vous nous communiquez

- Données de base : titre, prénom, nom de famille, nom de l'entreprise, IDE, langue de correspondance, rôle de client(e), de producteur/productrice ou de consommateur/consommatrice.
- Coordonnées : adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, canaux de communication préférés.
- Données contractuelles et de compte : compte client, abonnement, variante de produit, statut du contrat, tarif, solde, mutations, résiliation, acceptation des CGV, procuration et autres documents contractuels.

- Données de paiement et de facturation : coordonnées bancaires, IBAN, titulaire du compte, statut de paiement, factures, notes de crédit, rappels, informations sur l'encaissement et les remboursements.
- Données relatives à l'objet et à l'installation : adresse de l'objet raccordé, indications sur l'installation solaire, informations sur le compteur et le point de mesure, fournisseur d'énergie, gestionnaire de réseau, numéros de client, informations d'installation et de maintenance.
- Données de communication et de support : contenus et métadonnées d'e-mails, de formulaires, de messages dans l'application, de tickets de support, notes de chat ou d'appels téléphoniques, ainsi que informations sur les dérangements, réclamations et demandes relatives à la protection des données.

3.2 Données provenant de partenaires en marque blanche et de canaux partenaires

Si vous avez eu connaissance de la solution énergétique numérique par l'intermédiaire d'un partenaire en marque blanche ou si vous utilisez le support via un partenaire en marque blanche, nous pouvons recevoir de ce partenaire des données, notamment des coordonnées et des données relatives aux prospects, des indications issues de l'intégration, des demandes de support, des notes de communication, des déclarations de consentement, l'intérêt pour le produit, des références partenaires et des informations sur le canal partenaire compétent.

3.3 Données provenant de fournisseurs d'énergie, de gestionnaires de réseau, d'organismes de mesure et de plateformes de données

Dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture et à l'exécution de la solution énergétique numérique, nous traitons des données que nous recevons de fournisseurs d'énergie, de gestionnaires de réseau, de points de mesure, de plateformes de données, de services de facturation ou d'entités comparables. Il s'agit notamment des identifiants de points de mesure, des données de compteur, des données de production et de consommation, des valeurs de courbe de charge, des informations tarifaires et temporelles, des données de facturation et de décompte, des informations de statut, des données de changement et de mutation, ainsi que des informations sur les changements de compteur ou les corrections de données de mesure.

3.4 Données techniques, données IoT et données d'utilisation

Lors de l'utilisation de l'application, du site Internet, de l'application web et des appareils IoT, nous traitons des données techniques et des données d'utilisation. Il s'agit notamment des informations sur l'appareil et le navigateur, de l'adresse IP, de l'heure et de la durée des accès, des données de journal, des messages d'erreur, de la version de l'application, des fonctions utilisées, des jetons push, des informations sur les cookies et les SDK, des données de statut et de diagnostic de l'appareil IoT ainsi que des données de mesure et de communication nécessaires au fonctionnement, à la maintenance, à la sécurité et à la facturation.

Pour connecter un appareil IoT à votre WLAN domestique, nous avons besoin d'informations techniques de connexion et de statut. Nous ne traitons les mots de passe WLAN que dans la mesure où cela est nécessaire à l'installation ou à la configuration et où le prévoit la procédure technique concernée.

3.5 Données relatives à d'autres personnes

Si vous nous communiquez des données relatives à d'autres personnes, par exemple des représentants autorisés, des interlocuteurs, des colocataires, des copropriétaires ou des collaborateurs, vous êtes responsable de l'exactitude de ces indications et du fait que vous êtes autorisé à les communiquer. Veuillez informer ces personnes du traitement de leurs données par nos soins.

4. À quelles fins traitons-nous vos données ?

- Ouverture, gestion et exploitation de votre compte de solution énergétique numérique.
- Vérification des conditions de participation, intégration, identification de l'objet raccordé, saisie des points de mesure et coordination avec les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau.
- Installation, exploitation, maintenance, relève des données et dépannage des appareils IoT.
- Affichage, évaluation et représentation comptable de la production, de la consommation, des crédits, de l'approvisionnement, des soldes et des tarifs dans l'application et l'application web.
- Facturation, traitement des paiements, notes de crédit, remboursements, gestion des rappels, encaissement et comptabilité.

- Exercice de la procuration que vous avez accordée et communication avec les fournisseurs d'énergie, les gestionnaires de réseau, les points de mesure, les plateformes de données et les services de facturation.
- Support client, traitement des demandes, réclamations, dérangements, modifications de contrat, résiliations et requêtes relatives à la protection des données.
- Mise en œuvre des offres en marque blanche, notamment distribution, intégration, communication avec les partenaires, support de premier niveau, assurance qualité et coordination avec le partenaire en marque blanche concerné.
- Exploitation, sécurité, stabilité, prévention des abus et de la fraude, analyse des erreurs et développement ultérieur de notre site Internet, de notre application, de nos plateformes, de nos systèmes informatiques et de nos processus.
- Développement de marché et de produits, assurance qualité, évaluations statistiques et optimisation de nos prestations. Lorsque cela est possible, nous utilisons à cet effet des données anonymisées ou agrégées.
- Information sur des sujets liés au contrat, des modifications de produits, des tarifs, des maintenances, des avis de sécurité ainsi que sur nos propres offres similaires. Le marketing des partenaires en marque blanche à leurs propres fins n'a lieu que s'il existe pour cela une base juridique propre et que vous en avez été informé en conséquence.
- Respect des obligations légales, des décisions des autorités, des obligations de documentation et de conservation, ainsi que la constatation, l'exercice ou la défense de prétentions juridiques.

5. Sur quelle base fondons-nous le traitement ?

Nous traitons des données personnelles dans la mesure où cela est licite, proportionné et effectué pour une finalité reconnaissable. Selon le traitement, nous nous fondons notamment sur l'exécution ou la préparation d'un contrat, le respect d'obligations légales, votre consentement, des intérêts privés prépondérants de NRGY One ou de tiers, ainsi que sur l'exécution de la procuration que vous avez accordée.

Lorsqu'un traitement repose sur votre consentement, vous pouvez le révoquer à tout moment avec effet pour l'avenir. Les traitements déjà effectués ne sont pas affectés. Une révocation peut avoir pour conséquence que certaines fonctions ou prestations ne puissent plus être fournies ou ne le soient que de manière restreinte.

6. Que prévoient les offres en marque blanche ?

Dans le cadre d'offres en marque blanche, le contrat entre vous et NRGY One subsiste. Le partenaire en marque blanche intervient vis-à-vis de l'extérieur en tant que partenaire de distribution, de marque, de coopération et de support. Il en résulte des flux de données particuliers :

- Le partenaire en marque blanche peut collecter des données dans le cadre de la distribution, de l'intégration et du support et les transmettre à NRGY One.
- NRGY One peut communiquer des données au partenaire en marque blanche dans la mesure où cela est nécessaire à la distribution, à l'intégration, au suivi de la clientèle, au support de premier niveau, au dépannage, à l'assurance qualité, à la communication avec les partenaires ou à l'exécution du contrat.
- Peuvent notamment en faire partie les données de base, les coordonnées, le statut du contrat, la variante de produit, les données de support, les informations d'installation et de statut technique, certaines données de mesure et de consommation ainsi que les données de facturation et de communication, dans la mesure où le partenaire en a besoin pour sa mission.
- Dans la mesure où le partenaire en marque blanche agit pour le compte de NRGY One, il traite les données personnelles en tant que sous-traitant ou auxiliaire de NRGY One et uniquement selon les instructions de NRGY One.
- Le partenaire en marque blanche ne doit pas utiliser les données personnelles à ses propres fins, telles que sa propre publicité, ses propres analyses de clientèle, la vente croisée ou ses propres offres, sauf s'il dispose pour cela d'une base juridique propre et vous en informe de manière transparente.

- Lorsqu'une coopération en marque blanche prend fin ou qu'un canal partenaire change, NRGY One peut continuer à traiter les données nécessaires à la poursuite de la solution énergétique numérique et, si nécessaire, les transférer à un nouveau canal de support ou partenaire.

Si, dans un cas particulier, NRGY One et un partenaire en marque blanche décident conjointement des finalités et des moyens d'un traitement de données, nous vous informons des points essentiels de cette collaboration et des points de contact compétents.

7. À qui communiquons-nous vos données ?

Nous ne communiquons des données personnelles que dans la mesure où cela est nécessaire aux finalités mentionnées, qu'une obligation légale existe, que vous avez donné votre consentement ou qu'une autre base admissible existe. Les destinataires peuvent notamment être :

- des partenaires en marque blanche, des canaux partenaires et des services de support, dans la mesure où ils interviennent pour la distribution, l'intégration, le suivi de la clientèle ou le support de la solution énergétique numérique.
- des fournisseurs d'énergie, des gestionnaires de réseau, des organismes de mesure, des plateformes de données, des services de facturation et des entités comparables.
- des fabricants, fournisseurs, partenaires d'installation, de maintenance et de support d'appareils IoT, notamment dans la mesure où cela est nécessaire à l'installation, à l'exploitation, à la maintenance ou au dépannage.
- des prestataires de services informatiques, d'hébergement, de cloud, d'application, de site Internet, de communication, d'e-mail, de notifications push, d'analyse, de sécurité et de support.
- des banques, prestataires de services de paiement, de comptabilité, fiduciaires, de révision, fiscaux, d'encaissement et juridiques.
- des autorités, tribunaux, organes de conciliation, parties adverses et autres participants dans des procédures potentielles ou en cours, dans la mesure où cela est nécessaire ou prescrit par la loi.
- des partenaires commerciaux et de coopération, des acquéreurs de parties d'entreprise, des investisseurs ainsi que des conseillers, dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre d'une collaboration, d'un financement, d'une restructuration ou d'une transaction d'entreprise.

Les prestataires qui traitent des données personnelles pour notre compte sont contractuellement tenus à la confidentialité, à la protection des données, à la sécurité des données et au traitement selon nos instructions. Ils ne peuvent faire appel à des sous-traitants que selon les conditions convenues.

Nous ne communiquons les données de facturation et d'énergie que dans la mesure nécessaire à la tâche concernée. Les autres clients ne reçoivent en principe aucune donnée détaillée de consommation ou de production vous concernant, sauf si cela est impérativement nécessaire pour un modèle commun d'énergie, de facturation ou de communauté concret ou si la loi le prévoit.

8. Communiquons-nous des données personnelles à l'étranger ?

Nous traitons en principe les données personnelles en Suisse et, si nécessaire, dans l'Espace économique européen. Selon les prestataires, outils de support, services cloud, services de communication, outils d'analyse ou partenaires en marque blanche utilisés, des données personnelles peuvent également être traitées dans d'autres États.

Lorsque des données personnelles sont communiquées à un État qui ne garantit pas une protection des données appropriée, nous assurons la protection des données par des garanties adéquates, notamment par des clauses contractuelles types de protection des données reconnues et, si nécessaire, par des mesures techniques ou organisationnelles supplémentaires. Dans les cas particuliers prévus par la loi, nous pouvons nous appuyer sur des exceptions, par exemple lorsque la communication est nécessaire à l'exécution d'un contrat, à la défense de droits en justice ou avec votre consentement.

9. Recourons-nous au profilage ou à des décisions individuelles automatisées ?

Nous pouvons évaluer des données personnelles de manière automatisée afin de fournir, d'améliorer, de sécuriser et de contrôler nos prestations, notamment pour la vérification de la plausibilité des données de mesure, la détection d'erreurs, la prévention de la fraude et des abus, la priorisation des demandes de support, le développement de produits et l'établissement d'évaluations statistiques. Cela peut constituer un profilage.

En principe, nous ne prenons pas de décisions individuelles exclusivement automatisées qui produisent des effets juridiques à votre égard ou vous affectent de manière significative de façon comparable. Si nous devions recourir à de telles décisions à l'avenir, nous vous en informerions au préalable ou, dans le cas particulier, conformément aux exigences légales.

10. Quelles technologies de suivi et d'analyse en ligne utilisons-nous ?

Sur notre site Internet, dans l'application et dans l'application web, des cookies, des kits de développement logiciel (SDK), des pixels, des fichiers journaux et des technologies similaires peuvent être utilisés. Nous utilisons de telles technologies notamment pour fournir les fonctions de base, permettre les connexions, garantir la sécurité et la stabilité, analyser les erreurs, mesurer l'utilisation et développer nos offres.

Dans la mesure où nous utilisons des technologies d'analyse, de marketing ou de suivi non nécessaires, nous vous informons des technologies employées dans le canal concerné et, si nécessaire, nous recueillons votre consentement. Vous pouvez utiliser les paramètres du navigateur et de l'appareil ainsi que, le cas échéant, les paramètres des cookies ou de l'application pour contrôler ou refuser certains traitements. Cela peut restreindre la fonctionnalité de certains services.

11. Pendant combien de temps traitons-nous vos données ?

Nous traitons et conservons les données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire aux finalités concernées, que des obligations légales de conservation existent, que des délais de prescription courent, que des intérêts légitimes liés à la documentation ou à la conservation de preuves existent ou qu'un enregistrement est techniquement nécessaire.

Après la fin de la relation contractuelle, nous effaçons ou anonymisons les données personnelles dès qu'elles ne sont plus nécessaires à l'exécution du contrat, au décompte final, aux notes de crédit, à la défense de droits, à la prévention des abus, à la documentation ou aux obligations légales de conservation. Nous conservons en règle générale pendant dix ans les documents de facturation, de comptabilité et commerciaux. Des délais de conservation plus courts peuvent s'appliquer aux données de journal techniques, aux données de support ou aux données de diagnostic temporaires, dans la mesure où aucune conservation plus longue n'est nécessaire.

Les données que nous traitons exclusivement sur la base de votre consentement sont effacées ou anonymisées après la révocation du consentement, dans la mesure où il n'existe aucune autre base admissible pour la poursuite du traitement.

12. Comment protégeons-nous vos données ?

Nous prenons des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre l'accès non autorisé, la perte, l'utilisation abusive, la modification ou la divulgation. Selon le risque, celles-ci comprennent notamment des restrictions d'accès, des autorisations basées sur les rôles, le chiffrement, l'authentification multifactorielle, la journalisation, des sauvegardes, des contrôles de sécurité, des formations, des obligations de confidentialité et des exigences contractuelles envers les prestataires et les partenaires en marque blanche.

Malgré les mesures de sécurité, les transmissions de données par Internet ne peuvent jamais être entièrement sûres. La communication par e-mail peut notamment révéler des métadonnées. Si vous transmettez des informations particulièrement confidentielles, nous recommandons d'utiliser les canaux de communication sécurisés que nous désignons.

En cas de violation de la sécurité des données, nous examinons les obligations légales d'annonce et d'information et prenons des mesures appropriées pour limiter les risques possibles.

13. Quels sont vos droits ?

Conformément au droit de la protection des données applicable, vous avez notamment le droit de demander si et quelles données personnelles nous traitons à votre sujet. Vous pouvez en outre exiger que les données inexactes soient rectifiées, que des données soient effacées ou que certains traitements soient restreints ou cessent, dans la mesure où les conditions légales sont remplies.

Vous pouvez vous opposer à un traitement de données, révoquer des consentements avec effet pour l'avenir et, dans la mesure où la loi le prévoit, demander la remise ou le transfert de certaines données personnelles dans un format électronique courant.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser à l'adresse de contact mentionnée au ch. 2. Nous pouvons vérifier votre identité avant de fournir un renseignement ou de donner suite à d'autres droits. Les droits peuvent être restreints lorsque des obligations légales, des intérêts prépondérants, des secrets d'affaires, des droits de tiers ou des obligations de conservation s'y opposent.

Vous avez en outre le droit de vous adresser à l'autorité de surveillance compétente en matière de protection des données. En Suisse, il s'agit du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT).

14. La présente déclaration de protection des données peut-elle être modifiée ?

Nous pouvons adapter la présente déclaration de protection des données à tout moment, notamment lorsque nos traitements de données, nos prestations, les prestataires utilisés, les partenariats en marque blanche ou les exigences juridiques changent. La version actuelle est publiée sur notre site Internet, dans l'application ou par un autre canal approprié.

En cas de modifications importantes, nous vous en informons sous une forme appropriée, dans la mesure où la loi l'exige ou où les circonstances le justifient.

Dernière mise à jour : juin 2026