



Cyanet
Opérateur Internet Très Haut Débit par Câble
et Boucle Locale Radio

Charte d'utilisation des données

1. Une donnée personnelle, qu'est-ce que c'est ?

Une « Donnée Personnelle » (ou « Donnée »), c'est toute information qui vous identifie :

- directement, par exemple votre nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone ;
- indirectement, par exemple votre identifiant de compte, adresse IP, identifiant cookie ou données de jeux.

Pour savoir quelles sont plus précisément les Données que Cyanet collecte sur vous, rendez-vous à la section 3.

2. Les mineurs peuvent-ils accéder à nos Services ?

Si vous êtes mineur, l'âge auquel vous pouvez créer un compte Cyanet ou accéder à certains de nos Services change en fonction de la loi de votre pays en matière de données personnelles. Pour en savoir plus, rendez-vous à l'article consacré à l'accès à nos Services aux mineurs dans nos Conditions d'Utilisation des Services.

3. Dans quels cas Cyanet collecte vos Données et dans quel but ?

Nous recueillons vos Données quand :

3.1. Vous créez un compte Cyanet (votre « Compte »).

Nous collectons votre adresse email, mot de passe, date de naissance, entreprise, adresse postale et pays.

Lors de la création de votre Compte, vous avez la possibilité de gérer votre inscription à la newsletter Cyanet par email. À tout moment, vous pouvez vous désabonner soit :

- en cliquant sur le lien de désabonnement à la fin de chaque newsletter,
- sur la page de gestion de votre Compte dans la section « Confidentialité et communication ».

Rassurez-vous, même en cas de désinscription, vous recevrez toujours les emails nécessaires au fonctionnement de votre Compte (par exemple en cas de mot de passe oublié).

3.2. Vous vous connectez à nos Services en utilisant vos identifiants d'un réseau social ou d'une plateforme externe (ex : Facebook, Twitter).

Nous collectons les Données que vous avez acceptées de partager via le réseau social ou la plateforme externe en question.

3.3. Vous faites un achat sur nos services en ligne.

Nous collectons les Données nécessaires pour traiter cet achat, par exemple votre nom, prénom, adresse postale et email, pays, coordonnées bancaires et historique d'achats. Ces Données sont envoyées à nos partenaires prestataires qui s'occupent du paiement et de la livraison (pour en savoir plus, rendez-vous à la section 6).

3.4. Vous utilisez nos applications, sites internet et services en ligne sur ordinateur ou téléphone mobile.

Nous collectons par exemple :

- Vos données de connexion, pour améliorer votre expérience et la sécurité de nos Services, par exemple : statistiques comme le temps d'utilisation ou l'utilisation des différentes fonctionnalités ainsi que les données liées aux bugs et dysfonctionnements éventuels.
- Vos données de connexion et de navigation, pour permettre le fonctionnement et la sécurité de nos Services, par exemple : pages visitées, identifiant de votre appareil et de la connexion (adresse IP, adresse MAC), dates et heures de connexion, informations sur le navigateur et sur le système d'exploitation utilisés.

Nous utilisons différentes technologies telles que des cookies pour recueillir ces Données lorsque vous utilisez nos Services ou visitez un site tiers sur lequel nous et nos partenaires affichons du contenu ou en analysons l'utilisation.

Nous permettons à certains de nos partenaires de déposer des Cookies et d'accéder aux Cookies de votre terminal. Leur utilisation est soumise aux chartes d'utilisation des données personnelles des partenaires en question et non à cette Charte.

Pour vous opposer au dépôt des Cookies ou demander leur suppression, ainsi que pour trouver la liste des partenaires qui peuvent stocker et/ou accéder à ces Cookies, rendez-vous sur la page de gestion des Cookies.

Vous pouvez aussi configurer votre navigateur pour être informé(e) lorsque des Cookies sont déposés sur votre terminal ou désactiver ce dépôt de Cookies en consultant le menu "Aide" de votre navigateur. Cette configuration pourra affecter votre capacité à acheter en ligne ou accéder à certaines fonctionnalités de nos Services lorsque ces Cookies sont nécessaires à leur bon fonctionnement.

3.5. Vous participez à un jeu-concours ou sondage organisé par Cyanet.

Nous collectons par exemple votre nom, prénom, date de naissance, adresses postale et email.

Nous utilisons ces Données pour organiser le jeu concours ou le sondage, vous envoyer des offres promotionnelles et/ou réaliser des statistiques internes.

3.6. Vous nous contactez via le portail du Service Client Cyanet ou via les réseaux sociaux.

Si vous nous contactez via le portail du Service Client, nous collectons par exemple votre nom, prénom, pseudonyme, adresse email, date de naissance, pays, identifiant console et services enregistrés sur votre Compte, en fonction de vos demandes.

Si vous nous contactez via les réseaux sociaux, nous collectons certaines Données présentes sur votre profil.

Nous utilisons ces Données uniquement pour répondre au mieux à vos demandes.

3.7. Vous ne respectez pas les règles du Service

Lorsque vous utilisez nos Services, nous vous demandons de respecter nos Conditions d'Utilisation des Services et les codes de conduite associés à nos Services qui ont pour but de protéger nos utilisateurs, nos salariés et plus généralement les droits de Cyanet.

Si vous ne respectez pas ces règles, vous pouvez être sanctionné(e) notamment en cas de tentative de piratage ou piratage avéré. Nous conservons vos données le temps nécessaire pour appliquer ces sanctions, par exemple votre identifiant de Compte, vos données de connexion, votre adresse IP et l'identifiant de votre terminal.

4. Combien de temps Cyanet conserve vos Données Personnelles ?

Nous ne conservons vos Données que le temps nécessaire pour réaliser les opérations pour lesquelles elles ont été collectées, sauf lorsque la loi prévoit une durée de conservation différente.

Par exemple, nous conservons les Données qui sont liées à votre Compte jusqu'à sa clôture. Dans certains cas, les Données peuvent être conservées plus longtemps, par exemple lorsqu'elles nous permettent d'appliquer une sanction.

5. Avec qui Cyanet partage vos Données Personnelles ?

Nous pouvons partager vos Données avec :

- Les prestataires techniques qui participent à la fourniture des Services (ex : livraison de produits, promotion des Services, paiement en ligne, lutte contre l'anti-jeu, la triche et toxicité). En tant que sous-traitants, ces prestataires ont les mêmes obligations que Cyanet de respecter les lois applicables en matière de protection des données personnelles.
- Les partenaires qui utilisent vos Données, pour vous proposer des publicités ou Contenus personnalisés.
 - Vous voulez savoir qui sont les partenaires de Cyanet ? Rendez-vous sur la page de gestion des Cookies.
 - Vous voulez retirer votre consentement à ce partage de Données ? Rendez-vous à la section 6, puis au paragraphe « Choisir et changer d'avis ».
- D'autres sociétés, uniquement en cas de transfert des activités de Cyanet.
- Les autorités administratives ou judiciaires, pour vérifier la bonne utilisation des Données par Cyanet ou pour les besoins d'une enquête, dans le respect des conditions prévues par la loi. Cyanet vérifie toujours la légitimité de la demande.

Dans ces cas, vos Données peuvent être transférées vers des pays situés en dehors de l'Union européenne qui assurent un niveau de protection équivalent. En cas de transfert vers d'autres pays, la protection de vos Données est notamment assurée par la signature de [clauses contractuelles types](#) approuvées par la Commission européenne.

6. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

- Obtenir une copie de vos Données – « Accès et portabilité » : Vous pouvez demander une copie des Données liées à votre Compte à tout moment, par exemple pour les consulter, les utiliser vous-mêmes ou les transmettre à un autre prestataire. Comment faire ? Cyanet a simplifié la procédure pour exercer votre droit :

Rendez-vous sur la page de gestion de votre Compte, dans la section « Confidentialité et communication » puis « Télécharger vos données ».

- Corriger une de vos Données – « Rectification » : Vous avez le droit de rectifier vos Données lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes (ex : modifier votre adresse de livraison). Comment faire ?

Rendez-vous sur la page de gestion de votre Compte, dans la section « Information du compte ».

- Choisir et changer d'avis – « Opposition et retrait » : Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou vous opposer à la réception de newsletters ou d'emails publicitaires, à la personnalisation des publicités ou au partage de vos Données avec nos partenaires (hors filiales et prestataires techniques) :

- sur la page de gestion de votre Compte, dans la section « Confidentialité et communication »,
- sur la page de gestion des Cookies pour paramétrer les Cookies,
- pour certains de nos services, dans les paramètres de confidentialité,

- Supprimer votre Compte – « Droit à l'oubli » : Vous pouvez demander la clôture de votre Compte, et donc la suppression des Données qui y sont associées. Comment faire ?

Rendez-vous sur la page de gestion de votre Compte, dans la section « Information du compte » puis « Clôturer votre compte Cyanet ».

Si vous avez été sanctionné(e) sur nos Services, nous ne pourrions pas supprimer les Données liées à votre sanction pour nous permettre de la maintenir.

- Limiter l'utilisation de vos données – « Limitation du traitement » : Vous avez aussi le droit de demander que vos Données ne soient plus utilisées ou ne soient pas supprimées le temps que votre demande soit traitée. Pour cela, contactez le Service Clients Cyanet.

Pour exercer vos droits si vous n'avez pas de Compte ou pour toute question concernant l'exercice de ces droits, vous pouvez à tout moment contacter le Service Client Cyanet.

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits n'ont pas été respectés, vous avez la possibilité d'adresser une réclamation à l'autorité de contrôle de votre pays.

7. Pourquoi Cyanet peut utiliser vos Données ?

Nous pouvons utiliser vos Données dans l'un des cas suivants :

- L'existence d'un contrat entre vous et Cyanet pour vous fournir des Services. Vous concluez ce contrat avec Cyanet en acceptant les Conditions d'Utilisation des Services.
- L'intérêt légitime de Cyanet (ou attente raisonnable des utilisateurs), pour vous fournir la meilleure expérience possible, par exemple pour assurer la sécurité des Services, répondre à vos demandes ou vous envoyer des newsletters.
- Le consentement pour vous proposer des publicités, produits, services ou contenus personnalisés en fonction de votre profil utilisateur.

Cyanet peut modifier ce document à tout moment. Nous vous informerons des principales mises à jour et nous vous invitons à consulter ce document régulièrement ou à nous contacter pour toute question. En continuant à utiliser nos Services, vous acceptez les modifications.

8. Contacts

Si vous avez une question concernant ce document, vous pouvez contacter Cyanet :

- Par courrier électronique : contact@cyanet.fr
- Par téléphone : au **0262 799 974** (service gratuit + prix d'un appel local). Prix d'une communication « normale » selon l'offre détenue. Aucun coût autre que celui de la communication téléphonique n'est facturé. Temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller gratuit.