

Enregistrement des appels et RGPD

Date de dernière mise à jour : 22 janvier 2025

Le Centre de Relation Client de Dalkia est susceptible d'enregistrer les appels téléphoniques à des fins de formation et d'amélioration de la qualité du service, en qualité de responsable de traitement. Nous vous rappelons que vous pouvez vous y opposer en le signalant à votre interlocuteur.

Ce traitement repose sur le fondement de l'intérêt légitime poursuivi par le Centre de Relation Client qui est d'améliorer la qualité de ses prestations envers ses clients. L'enregistrement des appels téléphoniques n'est accessible qu'aux personnes spécifiquement habilitées, il est conservé pendant deux mois et ensuite supprimé.

Dans les conditions prévues par la réglementation, vous pouvez accéder aux enregistrements vous concernant, demander leur effacement ou vous opposer à cet enregistrement. Vous avez la possibilité d'exercer vos droits en vous adressant au délégué à la protection des données (DPO) du Groupe DALKIA :
Par voie postale : DPO – Tour Europe – 33, place des corolles – TSA 77655 - 92099 Paris La Défense Cedex,
Par voie électronique : dpo@dalkia.fr. Si malgré la réponse apportée à votre demande, vous n'étiez pas satisfait, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).