

Demande d'abonnement | طلب الإشتراك

Informations sur le demandeur

الإسم العائلي :
الإسم الشخصي :
المتصرف(ة) لفائدة :
بصفتي :
رقم البطاقة الوطنية للتعريف : بتاريخ : / / du
Tél.mobile : []
البريد الإلكتروني :
Profession / Activité :
Adresse de correspondance :

Cadre réservé aux clients Entreprises, Administrations et Communes إطار مخصص للزبناء المقاولات، الإدارات والجماعات

المتصرف(ة) لفائدة :
بصفتي :
مهنة / نشاط :
Registre de Commerce :
Code Administration :
رقم ICE :
Patente :
Identifiant Fiscal :

Informations sur le local

عنوان الإستهلاك :
Fourniture de service : Electricité ☐ الكهرباء Eau ☐ الماء
Type d'usage Habitation ☐ سكن Commerce ☐ تجارة Industrie ☐ صناعة Eclairage ☐ إضاءة
Veuillez indiquer le mode de réception souhaité pour l'envoi de vos factures :
يرجى تحديد طريقة التوصل المرغوبة لإرسال فواتيركم :
رسالة نصية ☐ SMS البريد الإلكتروني ☐ E-mail

A, le : / / في بتاريخ :
Signature إمضاء
(Signature précédée de la mention lu et approuvé) (توقيع مسبق بعبارة قرئ وصوبق عليه)

En signant ce formulaire, vous reconnaissez avoir pris connaissance de l'ensemble des mentions et conditions qui y figurent et les accepter sans réserve, y compris celles indiquées au verso du document.

بالتوقيع على هذه الاستمارة، فإنكم تقرّون بالاطلاع على جميع البيانات والشروط الواردة بها وتقبلونها دون أي تحفظ، بما في ذلك تلك المبينة في ظهر الوثيقة.

Autorisation du propriétaire | تصريح المالك

Informations sur le propriétaire

معلومات عن المالك

أنا الموقع(ة) أسفله :
بصفتي :
الحامل(ة) للبطاقة الوطنية للتعريف رقم :
أرخص للمكثري السيد/السيدة :
Souscrire un contrat d'abonnement pour l'adresse suivante :

A, le : / / في بتاريخ :
Signature إمضاء
(Signature précédée de la mention lu et approuvé) (توقيع مسبق بعبارة قرئ وصوبق عليه)

شروط استخدام البيانات الشخصية
Conditions d'utilisation des données personnelles

المادة 1 - حماية البيانات الشخصية

1.1. حقوق ممنوحة للزبون
تُعالج البيانات الشخصية المتعلقة بالزبون (الإسم "البيانات الشخصية") التي تتلقاها ريضال وفقاً للقانون رقم 09-08 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في ما يتعلق بمعالجة البيانات ذات الطابع الشخصي
تتخذ ريضال التدابير اللازمة لضمان حماية وسرية البيانات الشخصية، التي تحتفظ بها أو تعالجها، مع احترام مقتضيات القانون المذكور أعلاه.

2.1. تخضع البيانات التي يتم جمعها في إطار الاشتراك في الخدمة أو خلال استخدامها من قبل الزبون لمعالجة معلوماتية.

تستخدم هذه البيانات من قبل ريضال لتنفيذ هذا العقد، ولبلتزاماتها التنظيمية، ولإعلام الزبون بالخدمات المكتسبة، وكذلك من أجل ملائمة عروض خدماتها مع احتياجات الزبون.

للزبون، فيما يتعلق ببياناته الشخصية، وفقاً للشروط المنصوص عليها في القانون المشار إليه وبدون مقابل، حق الإطلاع والإخبار والتصحيح. عند الاقتضاء حق الاعتراض للأسباب مشروعة، لدى الجهة المسؤولة المعينة من قبل ريضال
يُمكن للزبون الراغب في ممارسة أحد حقوقه المذكورة أعلاه الرجوع إلى ريضال مع ذكر اسمه العائلي والشخصي ورقم هاتفه، وإرفاق طلبه بنسخة من بطاقة هويته الوطنية إلى جانب تحديد العنوان الذي يرغب في استلام الرد إليه، عبر البريد الإلكتروني التالي :
dporedal@veolia.com

هذه المعالجة ثم التصريح بها لدى اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي (CNDP) تحت الرقم (A-GC-2367/2025).

المادة 2 - طلب/معلومات عبر القناة الهاتفية

1.2. الإتصال الهاتفي

يمكن للزبون توجيه أي طلب للحصول على معلومات أو شكوى إلى مراكز علاقات الزبائن التابعة لريضال على الأرقام التالية

ألو ريضال : 05 37 20 20 80

ريضال إغاثة : 05 37 26 00 26

ريضال مقاولات : 05 37 66 26 66

2.2. تسجيل الاتصالات

قد يخضع الحديث الهاتفي بين الزبون ومراكز علاقات الزبائن التابعة لريضال للتسجيل. تهدف هذه التسجيلات إلى
✓ متابعة وتقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل مستقبلي الإتصالات،
✓ التحسين المستمر لتجربة الزبون،
✓ الحفاظ على المعطيات من أجل معالجة الشكايات أو طلبات المساعدة (لمدة لا تتجاوز 6 أشهر).

يوافق الزبون على تسجيل اتصالاته ويعترف بالزاميتها.

المادة 3 - دراسات حول تجربة الزبون

1.3. الموضوع

في إطار التحسين المستمر لخدماتها، يمكن لريضال الإتصال بالزبون مباشرة أو عبر مناول متخصص لإجراء دراسات أو استطلاعات تتعلق بتجربته.

2.3. الغرض

تُستخدم المعلومات المجمعة حصراً ل:

✓ تقييم مستوى رضا الزبون عن خدمات ريضال،
✓ ملائمة وتحسين العروض والخدمات المقترحة لتلبية احتياجات الزبون بشكل أفضل

المادة 4 - الهدف من البيانات المجمعة

1.4. الموضوع

بتوقيعه الإستمارة الخاصة بالاشتراك، يسمح الزبون لريضال باستخدام بياناته الشخصية (مثل رقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني...) لضمان تدبير اشتراكه وللتواصل معه

2.4. الغرض

يمكن استخدام هذه البيانات خاصة ل:

✓ إخطار الزبون عبر الرسائل القصيرة بكل ما يتعلق بحسابه (استهلاك غير طبيعي، تغيير العداد...)،
✓ تحسيس الزبون باعتماد سلوكيات سليمة في الاستهلاك،
✓ إخبار الزبون بمعلومات تتعلق بخدمات ريضال عبر البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة وما شابه،
✓ تمكين الزبون من الاستفادة من الخدمات الرقمية لريضال، مثل الفاتورة والتذكير الرقمي

ARTICLE 1 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

1.1. Droits ouverts au Client

Les données personnelles relatives au Client (les « Données Personnelles ») recueillies par Redal sont traitées conformément à la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel. Redal prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des Données Personnelles qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de ladite Loi.

1.2. Les données recueillies dans le cadre de l'abonnement au Service ou lors de son utilisation par le Client font l'objet d'un traitement Informatique.

Les dites données sont utilisées par Redal pour les besoins d'exécution du présent Contrat, pour répondre à ses obligations réglementaires, pour l'information du Client sur le service ou produit acquis ainsi que pour l'adaptation de ses offres de produits et services aux besoins du Client.

Le Client dispose à l'égard de ses Données Personnelles, dans les conditions fixées par la loi susmentionnée et sans frais, d'un droit d'accès, d'information, de rectification et le cas échéant, d'opposition pour des motifs légitimes auprès du contact principal désigné par Redal.

Le Client, souhaitant exercer l'un de ses droits précités pourra saisir Redal en indiquant son nom, prénom, numéro d'appel et joindre à sa demande une copie de sa carte nationale d'identité et en précisant l'adresse où il souhaiterait recevoir la réponse à l'adresse mail suivante : «dporedal@veolia.com».

Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNPD sous le N° (A-GC-2367/2025).

ARTICLE 2 - DEMANDE/INFORMATION PAR CANAL TÉLÉPHONIQUE

2.1. Contact téléphonique

Le Client peut adresser toute demande d'information ou réclamation aux Centres de Relation Clients de Redal aux numéros suivants :

Allo Redal : 05 37 20 20 80

Redal Dépannage : 05 37 26 00 26

Redal Entreprises : 05 37 66 26 66

2.2. Enregistrement des communications

Les conversations téléphoniques entre le Client et les Centres de Relation Clients de Redal peuvent faire l'objet d'un enregistrement. Ces enregistrements ont pour finalité :

✓ Le suivi et l'évaluation de la qualité du service rendu par les opérateurs,
✓ L'amélioration continue de l'expérience client,
✓ La conservation des données en cas de réclamations ou demandes d'assistance (pour une durée ne dépassant pas 6 mois).

Le Client consent à l'enregistrement de ses communications et reconnaît leur opposabilité

ARTICLE 3 - ÉTUDES SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

3.1. Objet

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses services, le Client peut être contacté directement par Redal ou via un prestataire spécialisé mandaté par Redal pour participer à des études ou enquêtes relatives à son expérience.

3.2. Finalité

Les informations recueillies dans le cadre de ces études sont utilisées exclusivement pour :

✓ Évaluer le niveau de satisfaction du Client vis-à-vis des services de Redal,
✓ Adapter et améliorer les offres et services proposés afin de mieux répondre aux besoins du Client.

ARTICLE 4 - FINALITÉ DES DONNÉES RECUEILLIES

4.1. Objet

Par la signature du présent formulaire d'abonnement, le Client autorise Redal à utiliser ses données personnelles (notamment numéro de téléphone et adresse e-mail) pour assurer la gestion de son abonnement et pour communiquer avec lui.

4.2. Finalité

Ces données peuvent être notamment utilisées pour :

✓ Notifier le client par sms des événements liés à son compte client (consommation anormale, changement du compteur...),
✓ Sensibiliser le client à l'adoption des bonnes pratiques de consommation,
✓ Communiquer des informations relatives aux services de Redal à travers des e-mails, SMS, etc.,
✓ Permettre au client de bénéficier des services digitaux de Redal, tels que la facture et la relance digitale.