

Notice relative à la protection de vos données personnelles

Ce document est un Descriptif des Traitements par POST de vos Données Personnelles.

DESCRIPTIF GÉNÉRAL

DÉFINITIONS

"Descriptif(s)" : le Descriptif Général et/ou Spécifique ;

"Descriptif Général" : présentation générale relative aux Traitements de vos Données réalisés par POST dans le cadre des relations avec ses clients ;

"Descriptif Spécifique" : présentation détaillée des Traitements réalisés par POST, le cas échéant complétée dans un contrat, des conditions, un formulaire de souscription ou tout autre document identifié comme tel ou en présentant les caractéristiques non équivoques ;

"Données Personnelles" ou "Données" : vos données à caractère personnel, telles que définies par la Loi et traitées par POST (ex : nom, adresse (physique et électronique), numéro de téléphone, numéro de compte, etc.) ;

"Loi" : toutes lois, tous règlements et autres exigences applicables au Grand-Duché de Luxembourg, notamment relatifs à la protection des Données, la protection de la vie privée, le stockage électronique, la confidentialité ou les Données Personnelles, en ce inclus le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

"Notice" : le Descriptif Général et le cas échéant le(s) Descriptif(s) Spécifique(s) ;

"POST" : POST Telecom S.A., une société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège au 1 rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, immatriculé auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B43290 ;

"Traitement" : toute opération ou tout ensemble d'opérations définie(s) par la Loi, effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à vos Données (ex : collecte, enregistrement, organisation, consultation, utilisation, destruction) ;

"Vous" ou "vos" ou "votre" : tout Client de POST au sens des Conditions Générales de Vente de POST (client non professionnel)

TRAITEMENT DE VOS DONNÉES

Selon le type de produit ou service, POST traite certaines de vos Données, directement collectée auprès de vous et/ou résultant de l'exécution d'un contrat qui vous lie à POST. Il est toutefois possible que POST ait, dans les limites légales, recours à d'autres sources de Données en provenance des filiales de POST, de partenaires externes ou de sources publiques (ex : annuaires).

POST traite vos Données en qualité de responsable de Traitement pour :

- (i) l'exécution et la gestion efficiente du contrat (ex : facturation, support, amélioration du service),
- (ii) le respect d'obligations légales et réglementaires (ex : prévention du blanchiment et du financement du terrorisme),
- (iii) la poursuite d'intérêts légitimes de POST ou de tiers (ex : prévention, recherche et poursuite d'infractions, marketing direct incluant du profilage ou adaptation de l'offre de POST à vos besoins, lorsque votre consentement n'est pas légalement requis),
- (iv) des études statistiques.

Le fait de ne pas fournir certaines Données à POST ou d'en demander la suppression, peut avoir pour conséquence l'impossibilité de vous fournir le produit ou service concerné, ou d'en assurer la qualité attendue.

Dans le cadre de certains Traitements, POST sera également susceptible de solliciter votre consentement, lequel pouvant être ultérieurement modifié sur simple demande de votre part.

Vos Données sont :

- (i) communiquées aux sociétés du groupe POST, à ses sous-traitants, administrations, autorités compétentes, intermédiaires et autres prestataires et/ou à des tiers dans le cadre des finalités énoncées dans les Descriptifs ;
- (ii) traitées par POST, ses partenaires et par toute autre entité ou société du groupe POST dans un but de prospection et/ou promotion commerciale de ses produits et services :
 - a. de manière générale, ou
 - b. de manière ciblée, si :
 - votre consentement (lorsque cela est requis par la Loi), a été obtenu au préalable,
 - vous n'avez pas notifié votre opposition contre une telle prospection commerciale directe.

POST enregistre ses communications téléphoniques et électroniques avec vous, afin notamment de pouvoir prouver des transactions ou communications commerciales, par exemple en cas de réclamation ou de contestation.

Vos Données sont conservées aussi longtemps que :

- (i) nécessaire, dans le cadre des finalités précisées dans le(s) Descriptif(s), et/ou
- (ii) cela est imposé par la législation applicable, étant précisé qu'en vertu de la Loi, POST a une obligation légale de conservation des données et contrats de ses clients pendant une période de 10 ans. Pour les Données traitées exclusivement à des fins de prospection et/ou promotion commerciale, le délai de conservation est de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

VOS DROITS

- Dans les limites posées par la Loi, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification de vos Données, ainsi que, si applicable, du droit de demander leur effacement (droit à l'oubli) ou la limitation du Traitement, ou de vous y opposer.
- Vous avez le droit de recevoir les Données que vous avez fournies à POST, dans un format structuré et de transmettre ces Données à un tiers, sauf si ce droit porte atteinte aux droits et libertés de tiers.
- Sauf dans les cas prévus par la Loi, vous avez également le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un Traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire.

Pour exercer l'un de ces droits vous pouvez notifier votre demande à POST, en l'accompagnant de la copie recto verso d'une pièce justifiant de votre identité, à l'adresse : privacy@post.lu

Vous pouvez également adresser vos réclamations à la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), via leur site internet : www.cnpd.lu

DESCRIPTIF SPÉCIFIQUE

Ce document est un **Descriptif Spécifique des Traitements par POST de vos Données, dans le cadre de ses prestations de services. Ce document est susceptible de modifications dont vous serez notifiés, lorsque cela est requis par la Loi.**

FINALITÉS

Les **finalités** poursuivies par POST dans le cadre du Traitement de vos Données sont les suivantes :

Finalités	Descriptif
Gestion et suivi de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestion du dossier client ✓ Suivi de la qualité des produits & services fournis ✓ Comptabilité, facturation des produits & services ✓ Gestion de la portabilité ✓ Suivi de la satisfaction client ✓ Support à la clientèle (HelpDesk, Hotline, ...) ✓ Marketing direct & publicité ciblée ✓ Prospection commerciale (incluant le profilage)
Prospection commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prospection de nouveaux clients
Liste des clients PSF à fournir à la CSSF	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obligation légale de rapport de l'agrément PSF
Gestion des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administration, gestion et suivi des fournisseurs ✓ Comptabilité fournisseurs
Gestion du contentieux	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recouvrement des impayés, litiges
Gestion des infrastructures informatiques et de communication	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervision des infrastructures ✓ Contrôle du trafic
Statistiques d'utilisation des services	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyses comportementales d'utilisation des services
Gestion de la sécurité des infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrôle d'accès, gestion des systèmes de protection informatique, contrôle des activités sur les infrastructures

TRANSMISSION

Dans le cadre des activités de POST et dans les limites des finalités décrites ci-dessus, vos Données sont, selon votre utilisation des services de POST, **transmises à ou accessibles par** :

- des revendeurs et partenaires commerciaux,
- des prestataires de services informatiques et de télécommunication,
- des prestataires de services de communication,
- des prestataires de services de facturation, et le cas échéant de recouvrement,
- des prestataires de services de transport,
- des sociétés du groupe POST Luxembourg dans le cadre de démarchage commercial ou de prestations de services connexes,
- les autorités compétentes (en particulier la CSSF et l'ILR).