

## Notice relative à la protection de vos données personnelles

*Ce document est le descriptif des traitements réalisés par POST sur vos données personnelles*

### INTRODUCTION

POST attache une grande importance au respect de votre vie privée et a conscience de l'importance que vous y accordez. POST met dès lors tout en œuvre afin que vous puissiez utiliser ses services en toute confiance, notamment en traitant vos données de manière transparente, dans le strict respect des lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, ainsi que de dans le respect de vos propres préférences.

### DÉFINITIONS

**"Loi"** : toutes lois, tous règlements et autres exigences applicables au Grand-Duché de Luxembourg, relatifs à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données, en ce inclus le Règlement Général sur la Protection des données (Règlement UE 2016/679 – **"RGPD"**) ;

**"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 ;

**"Vous"** ou **"vos"** ou **"votre"** : tout client au sens des Conditions Générales de Vente de POST.

Les termes utilisés en majuscules et non définis dans la présente notice sont ceux définis dans les Conditions Générales de Vente de POST Telecom et ont la même signification. Les termes définis dans le règlement UE 2016/679 qui figurent dans la présente notice s'entendent comme dans le règlement en question.

### RÔLE DE POST DANS LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES

POST agit en qualité de responsable de traitement pour toutes les données personnelles utilisées et nécessaires aux traitements décrits ci-après, afin de vous rendre les services liés à son statut d'opérateur de télécommunications et/ou de services de communication électronique.

En revanche, POST ne sera pas considéré comme responsable du traitement des données personnelles contenues dans les communications électroniques elles-mêmes. La personne à l'origine de la communication électronique doit être considérée comme responsable du traitement en ce qui concerne les données personnelles contenues dans les communications qu'elle génère.

### NATURE ET ORIGINE DES DONNÉES COLLECTÉES

Selon la finalité poursuivie, POST est susceptible de traiter les catégories de données personnelles suivantes vous concernant :

- Des données d'identification de base, telles que vos noms et prénoms, vos date et lieu de naissance, votre adresse postale, votre adresse e-mail, vos numéros de téléphone, votre pièce d'identité.
- Des données d'identification électronique, telles que l'adresse IP de votre terminal, la date & l'heure de votre connexion, les pages visitées, les caractéristiques de votre navigateur (type, langue, etc.) et de votre terminal (type, résolution, etc.), votre login / mot de passe de connexion, les cookies.
- Des données de vie personnelle, telles que votre état civil, votre situation familiale, la composition de votre ménage, vos habitudes de vie, votre profession.
- Des données bancaires, telles que votre numéro de compte, votre IBAN, les données d'identification de vos moyens de paiement, vos transactions.
- Des données concernant vos interactions avec le service clients POST, telles que les demandes d'assistance téléphonique, de support, vos réclamations.
- Des données liées à votre activité en interaction avec les produits et services de POST, telles que vos historiques de transactions, vos données de consommation, les pages visitées sur les sites Internet et applications mobiles POST.
- Des données de localisation géographique (géolocalisation).
- Des images ou des vidéos dans le cadre de la vidéosurveillance des accès à nos shops, locaux et bâtiments.

Les données personnelles traitées par POST sont essentiellement collectées directement auprès de vous.

Cependant, en fonction du service souscrit, POST est également susceptible de collecter certaines données personnelles vous concernant de manière indirecte, auprès des sources suivantes :

- En achetant des fichiers auprès d'organismes tiers avec lesquels vous êtes susceptible d'être en relation, si vous avez préalablement consenti à partager vos données auprès de ces organismes.
- Auprès de POST Finance et POST Courrier, concernant les processus opérationnels d'identification du Client.
- En utilisant des fichiers issus de « l'Open Data ».

Dans le cas où des données collectées ne sont pas essentielles à la réalisation du service souscrit, POST vous informera clairement au moment de la collecte sur les données indispensables et celles qui sont facultatives.

## TRAITEMENTS RÉALISÉS PAR POST POUR LA FOURNITURE DE SES SERVICES

Finalités	Description traitement	Base légale
Prospection commerciale	Prospection de nouveaux clients	Consentement
	Prospection de la clientèle existante Marketing direct & publicité ciblée de produits analogues	Intérêt légitime
Gestion de la relation client	Gestion des demandes d'information des clients Gestion des avant-ventes et des offres commerciales clients Gestion des contrats et de la relation avec les clients Gestion des commandes clients Gestion de la portabilité inter-opérateurs Gestion de la facturation et des paiements clients Gestion des réclamations et du support clients (assistance téléphonique, Hotline, Helpdesk, etc.)	Exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles
	Gestion des opérations de vérification de l'identité des clients lorsque applicable (KYC – <i>Know Your Customer</i> )	Obligation légale
	Contrôle de la solvabilité & gestion du risque de fraude	Intérêt légitime
	Réalisation de rapports d'activités, suivi qualité et performance des services, statistiques	Intérêt légitime
Gestion des services clients	Gestion et suivi de la satisfaction clients Analyses comportementales d'utilisation des services	Intérêt légitime

## AUTRES TRAITEMENTS NÉCESSAIRES POUR LA FOURNITURE DES SERVICES

Finalités	Description traitement	Base légale
Gestion des infrastructures informatiques et de communication	Supervision des infrastructures Contrôle du trafic Statistiques d'utilisation des services et réseaux Gestion de la qualité de service des infrastructures	Intérêt légitime
Gestion de la sécurité physique des biens et des personnes	Moyens de vidéosurveillance et de contrôle d'accès physique mis en œuvre pour contrôler : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les accès aux shops, locaux et bâtiments</li> <li>• Les équipements sensibles (serveurs informatiques, etc.)</li> </ul>	Intérêt légitime
Gestion de la sécurité des infrastructures informatiques	Détection, prévention et lutte contre les menaces pesant sur les infrastructures informatiques et de communication. Protection des données à caractère personnel Cybersécurité	Intérêt légitime
Contentieux & recouvrement	Gestion du contentieux et du recouvrement des créances clients	Intérêt légitime
Élaboration de statistiques, enquêtes ou études à valeur ajoutée commerciale	Anonymisation des données en vue de réaliser des études Big Data et fournir des services Data Intelligence	Intérêt légitime
Gestion des demandes d'exercice de droits	Enregistrement, traitement et réponse à vos demandes d'exercice de droits en application des articles 12 à 23 du RGPD	Obligation légale

## CATÉGORIES DE DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES

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, susceptibles d'être communiquées aux catégories de destinataires suivants :

- Des sociétés sous-traitantes auxquelles POST fait appel dans le cadre de l'exécution de certaines prestations de services, comme par exemple l'hébergement et l'exploitation informatique des sites Internet, l'envoi de notre newsletter, la gestion, le traitement et le paiement de vos achats en ligne, l'envoi de vos factures.
- Des organismes fournissant des services de renseignements et d'annuaires téléphoniques.
- Des compagnies d'assurance partenaires, pour la prise en charge de vos sinistres lorsque vous souscrivez des garanties auprès de POST.
- Des revendeurs et partenaires commerciaux.
- POST Finance et POST Courrier, concernant les processus opérationnels d'identification du Client.
- Les sociétés du groupe POST :
  - Dans le cadre de démarchage commercial, à condition que vous ayez donné votre consentement pour recevoir des sollicitations de leur part.
  - Pour l'élaboration de statistiques, enquêtes ou études à valeur ajoutée commerciale.
- Des autorités publiques et juridictions compétentes, seulement lorsque cette communication est strictement requise par la loi. Les données communiquées à ces autorités et juridictions peuvent relever de l'ensemble des catégories de données énumérées plus haut (voir section "Catégories et origine des données collectées").

## CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données personnelles, collectées et traitées par POST, ne seront conservées que pour une durée strictement nécessaire à la finalité du traitement envisagé ou pour respecter une obligation imposée par la législation applicable. Ainsi, selon le type de données traitées et les finalités poursuivies, POST conservera :

- 30 jours maximum à compter de l'enregistrement des données par POST, pour les images de vidéosurveillance des shops, locaux et bâtiments.
- 6 mois maximum à compter de la date d'enregistrement des données par POST, pour les données traitées à des fins de facturation détaillée, de traçabilité, de sécurité logique ou de bon fonctionnement des applications informatiques et des réseaux.
- 3 ans maximum à compter de la date de collecte des données par POST ou de votre dernier contact avec POST, pour les données traitées à des fins de prospection commerciale.
- 3 ans maximum à compter de la fin de votre relation commerciale avec POST, pour les données traitées à des fins d'actions marketing et/ou de promotion des offres de POST et ses partenaires.
- 10 ans maximum à compter de la fin de votre relation commerciale avec POST, pour les données liées aux aspects contractuels (contrats, garanties, réclamations, recouvrement & contentieux, etc.) ou comptables (factures, bons de commandes, bons de livraison, etc.).

## SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

POST met en œuvre des mesures de sécurité appropriées et raisonnables au regard des risques présentés par les traitements, en vue de protéger vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation ou l'accès sans autorisation et toute autre forme de traitement illégal.

Tous les employés et sous-traitants de POST qui ont accès à vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de leur mission sont tenus à une stricte confidentialité, ainsi que de respecter les règles de sécurité applicables à vos données personnelles. Ils n'accèdent qu'aux seules données dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches et sont régulièrement sensibilisés et formés au respect des règles de conformité et de sécurité applicables.

Les mesures de sécurité appliquées à nos infrastructures informatiques et de communication sont périodiquement vérifiées et testées par nos experts du département CyberForce POST.

Par ailleurs, en cas de violation de données personnelles qui engendrerait un risque pour vos droits & libertés, POST s'engage à respecter l'obligation de notifier ces violations de données personnelles auprès de la Commission Nationale de Protection des Données (CNPD).

## TRANSFERT HORS UE DE VOS DONNÉES

Les traitements de vos données personnelles sont essentiellement réalisés par POST au Luxembourg. Dans certains cas, les traitements peuvent aussi être réalisés dans un autre état membre de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace

Economique Européen (EEE).

POST veille à ce que les éventuelles transmissions de vos données personnelles à des tiers autorisés n'engendrent pas un transfert vers un pays situé hors de l'Union européenne sans prendre des mesures de protection supplémentaires appropriées, visant notamment à vous garantir l'exercice de vos droits.

## VOS DROITS

Dans la mesure où POST traite vos données personnelles, vous disposez à tout moment et dans les limites fixées par la Loi des droits suivants :

- Être informé sur les traitements de données à caractère personnel réalisés par POST et vous concernant.
- Accéder à vos données personnelles (savoir quelles données ont été collectées et traitées et en obtenir une copie).
- Demander leur rectification si elles sont inexactes ou incomplètes, leur suppression si elles sont obsolètes.
- Vous opposer au traitement de vos données pour motif légitime (notamment à des fins de prospection commerciale).
- Si les conditions préalables sont réunies, demander la limitation du traitement de vos données ou leur effacement définitif (droit à l'oubli).
- Si les conditions sont réunies, demander à recevoir une copie des données personnelles que vous avez fournies à POST, dans un format structuré (portabilité) et de transmettre ces données à un autre responsable de traitement, sauf si ce droit porte atteinte aux droits et libertés de tiers.
- Demander à ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, lorsque cette décision produit des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire. Vous pouvez aussi demander des précisions sur la logique de ce traitement automatisé, afin d'être en mesure de le contester et demander qu'il soit revu par une personne physique ;
- Retirer votre consentement à tout moment pour les traitements fondés sur ce dernier.

Vous pouvez exercer l'un de ces droits sans frais en contactant le DPO POST :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [privacy@post.lu](mailto:privacy@post.lu)
- ou par courrier postal adressé à : POST Luxembourg – DPO, 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg

Afin que nous puissions satisfaire votre demande et pour éviter toute usurpation d'identité, une copie recto-verso de pièce d'identité valide pourra être exigée.

POST s'engage à répondre dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de votre demande dûment complétée.

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