

Politique de confidentialité
Orange Luxembourg

Table des matières

1. Politique de confidentialité	3
2. Champ d'application de cette politique.....	3
3. Traitement des données à caractère personnel du client	3
I. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Luxembourg?	3
II. Qu'en est-il de la confidentialité de la communication?	7
III. Que fait Orange Luxembourg de mes données personnelles?	7
IV. Orange Luxembourg utilise-t-elle des données personnelles anonymes?.....	7
V. Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers, partagées ou vendues?	8
4. Ceci s'applique-t-il aussi aux clients B2B?	8
5. Comment mes données à caractère personnel sont-elles protégées?	9
6. Combien de temps les données à caractère personnel sont-elles stockées?	9
7. Qu'en est-il du site web d'Orange Luxembourg?	9
I. Enregistrement des données personnelles	9
II. Orange Luxembourg utilise-t-il des cookies?.....	10
8. Qu'en est-il de l'application MyOrange d'Orange Luxembourg?.....	10
9. Qu'en est-il d'Orange Cloud d'Orange Luxembourg?	10
10. Profil d'utilisateur et décisions automatisées	10
11. Quels sont mes droits, en tant que client?.....	11
I. Consultation des données	11
II. Rectification des données à caractère personnel	11
III. Suppression des données et droit à l'oubli	11
IV. Portabilité des données.....	12
V. S'opposer au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing direct par Orange Luxembourg	12
VI. Gestion de mon consentement	13
VII. Limitation du traitement des données à caractère personnel	13
VIII. Le Délégué à la protection des données	13
12. Réclamations, observations ou problèmes?	13
13. Glossaire.....	14
14. Modification de la politique de confidentialité	15

1. Politique de confidentialité

Orange Luxembourg entend être reconnu par ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires comme un opérateur de confiance, qui traite les données à caractère personnel de manière responsable. À cet égard, il est crucial pour Orange Luxembourg de protéger ces données à caractère personnel, dans la mesure où ses réseaux mobile et fixe en gèrent une quantité toujours croissante. Orange Luxembourg s'engage résolument à traiter ces données dans des buts stricts et explicites, dans le respect de la vie privée de ses clients :

- **Sécurité** : les données à caractère personnel de nos clients sont sauvegardées en toute sécurité et traitées avec fiabilité.
- **Contrôle** : le client pourra contrôler la manière dont ces données à caractère personnel sont utilisées et consentir à ces traitements.
- **Transparence** : le traitement des données s'effectue en toute transparence, à chaque étape de notre relation avec le client.
- **Assistance** : Orange Luxembourg aide ses clients à mieux protéger leur vie privée et à mieux protéger leurs données à caractère personnel.

Cette politique vous apprendra comment Orange Luxembourg met concrètement ces garanties en œuvre dans le cadre de ses services. Orange Luxembourg respecte ainsi la législation en vigueur sur le respect de la vie privée. L'Autorité luxembourgeoise chargée de la protection des données assure la supervision de cette obligation.

2. Champ d'application de cette politique

La politique de protection de la vie privée d'Orange Luxembourg s'applique à tous les clients d'Orange Luxembourg qui utilisent les produits et les services d'Orange Luxembourg. Tant les particuliers que les entreprises et leurs utilisateurs finaux sont concernés. Les produits d'Orange Luxembourg sont les suivants : téléphonie (mobile et fixe), connectivité internet (mobile et fixe), télédistribution et Orange Cloud. Cette politique s'applique aussi aux visites du site web d'Orange Luxembourg, à l'utilisation des applications mises à disposition par Orange Luxembourg et aux points de vente d'Orange Luxembourg.

3. Traitement des données à caractère personnel du client

- *Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Luxembourg?*

Dans l'exercice de ses activités, Orange Luxembourg recueille et traite de diverses manières, différents types de données à caractère personnel. Certaines données à caractère personnel sont mises à disposition par le client d'Orange Luxembourg, tandis que d'autres sont collectées par le biais des services fournis par Orange Luxembourg.

Orange Luxembourg ne traite aucune information personnelle sensible relative à l'état de santé du client, à son orientation sexuelle, à ses sensibilités politiques, à son origine ethnique et à ses convictions religieuses ou philosophiques.

Les données recueillies sont stockées et administrées dans des systèmes contrôlés par Orange Luxembourg SA, 8 rue des Mérovingiens , à 8070 Bertrange.

Traitement	Activités	Type de données
Administration des clients	Assistance au client (de manière proactive et réactive). Facturation des services utilisés par le client. Service clientèle.	Données d'identification Données de consommation Contact avec le service clientèle Données techniques Données financières
Sécurité	Pour garantir la sécurité du personnel et du client, dans les points de vente et dans nos bureaux.	Images caméra
Lutte contre la fraude	Pour identifier et combattre la fraude et les abus de clients ou de tiers.	Données de consommation Données d'identification
Gestion des litiges	Gestion des litiges relatifs à la facturation et au paiement.	Données d'identification Données financières
Marketing	Pour informer les clients sur les produits nouveaux ou connexes et les modifications apportées aux produits existants d'Orange Luxembourg. Pour participer au programme de fidélisation d'Orange Luxembourg qui réserve des avantages et des cadeaux aux clients. Pour réaliser des études de marché. Pour déterminer le segment de marché dont le client relève.	Données d'identification Données de consommation
Gestion du réseau	Pour améliorer les services proposés par Orange et optimiser la qualité du réseau. Pour assister le client (de manière proactive ou réactive) et en cas de problèmes techniques.	Données techniques Données de consommation

- **Données d'identification**

Lors de la conclusion du contrat, Orange Luxembourg recueille les données d'identification du client : nom, adresse, date de naissance, sexe, numéro de carte d'identité, et adresse électronique (facultative). Ces informations sont recueillies dans un point de vente, par internet ou par un agent de

télévente. En point de vente, le collaborateur commercial accède à ces données à partir des informations données par le client lui-même..

À quelles fins ces données sont-elles collectées?

- Pour fournir les factures relatives aux services.
- Pour prendre contact avec le client lorsque des problèmes se présentent.
- Pour pouvoir identifier le client lorsqu'il nous contacte pour certaines questions. Nous avons ainsi la certitude de fournir les informations à la bonne personne et que personne d'autre n'usurpe l'identité du demandeur.

▪ **Données de consommation**

Orange Luxembourg recueille les données de consommation liées à chaque appel ou connexion internet, dès lors que vous faites usage des services de téléphonie mobile ou fixe ou d'internet.

Ces données de consommation comportent :

- Le destinataire, l'identification de l'appareil, la date et la durée de l'appel ou la date d'un service de téléphonie.
- La durée, la destination et le volume consommé d'une session internet.
- Le type, la date et le coût des services payants, par exemple les tickets de stationnement par SMS, les tickets de transports publics payés par SMS, les services additionnels en télédistribution.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Nous pourrions adresser une facture au client sur la base de sa consommation.
- Sur la base des données de consommation, nous pouvons suggérer des abonnements ou des forfaits qui correspondent mieux à la manière de communiquer et à l'usage du client.
- Les données techniques de l'appareil nous permettent d'assister le client dans la résolution (proactive ou réactive) des problèmes.
- Détecter et prévenir la fraude.

▪ **Données financières**

Lors de la conclusion du contrat, Orange Luxembourg recueille le numéro de compte en vue de l'activation de la domiciliation. Pendant la durée du contrat, Orange Luxembourg conserve les données de paiement du client et l'historique de paiement et de recharge pour les clients prépayés.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Pour assurer le suivi du paiement des factures.
- Nous pouvons ainsi examiner si les services et les produits achetés sont effectivement payés par le client.
- Sur la base du numéro de compte bancaire, nous pouvons associer un paiement à un compte client au cas où la communication structurée fait défaut.

▪ **Contact avec le service clientèle**

Orange Luxembourg conserve aussi l'historique des contacts du client avec le service clientèle ou avec un collaborateur en point de vente : date, motif et description succincte du contact. Toutes les communications avec le service clientèle, telles que les conversations téléphoniques, les échanges d'e-mails, les publications sur les réseaux sociaux et les formulaires de contact sont également conservés.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Le service clientèle peut ainsi examiner si la plainte a déjà été formulée et offrir une solution plus adéquate.
- Orange Luxembourg accorde une importance cruciale à tout contact avec le client et ces données permettent d'optimiser les services, d'identifier les plaintes récurrentes et de mettre en œuvre des solutions structurelles.

▪ **Données techniques**

En utilisant les services ou les réseaux mobile, les appareils génèrent des données techniques, dont la vitesse effective de téléchargement, les interruptions de connexion, les perturbations sur l'infrastructure, etc. Toutes ces données techniques sont également collectées.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Les données techniques permettent aux services techniques d'assister les clients dans la résolution des problèmes (de manière proactive et réactive). Il est ainsi possible de déterminer si les perturbations proviennent du réseau, de l'appareil, etc. afin de proposer une solution personnalisée au client.
- Pour surveiller la qualité et les performances du réseau et des services connexes, résoudre les problèmes et optimiser les performances.

▪ **Données de localisation**

Tout appel téléphonique ou connexion internet génère des données de localisation. Ces données indiquent à quelle antenne ou à quel point de connexion (routeur, point WiFi...) l'appareil est connecté. Ces données sont stockées par Orange Luxembourg de manière temporaire avant d'être rendues anonymes et utilisées. Orange Luxembourg ne dispose pas d'applications qui exploitent les données de géolocalisation liées à un individu.

À quelles fins ces données sont-elles traitées? Ces données ne sont pas utilisées avant d'avoir été rendues anonymes, ce qui élimine le lien avec le client. Ces informations ne peuvent ainsi plus être associées à une personne identifiée ou identifiable.

▪ **Images caméra**

Orange Luxembourg a fait placer des caméras dans ses points de vente. La présence de ces caméras est toujours annoncée par des messages visuels.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Les caméras en point de vente visent à assurer la sécurité tant du personnel que des clients.

- Les images ne sont transmises à la police qu'à la demande de cette dernière.
- Les images peuvent être visionnées par les agents de sécurité désignés par Orange Luxembourg en cas de suspicion de fraude par le personnel d'Orange Luxembourg.

▪ *Qu'en est-il de la confidentialité de la communication?*

Ni le personnel ni les partenaires d'Orange Luxembourg n'ont accès au contenu de la communication du client sur le réseau d'Orange Luxembourg, notamment le contenu d'une conversation téléphonique, les échanges d'e-mails ou les SMS, etc. Ces données de communication sont cryptées lors de leur diffusion sur le réseau d'Orange Luxembourg. Ce cryptage est une protection visant à préserver la confidentialité du contenu de la communication. Ces données sont protégées par le secret des télécommunications.

Les appels au service clientèle d'Orange Luxembourg peuvent être enregistrés en vue de mesurer et d'améliorer la qualité des services. Ces enregistrements peuvent, en outre, servir de pièces probantes en cas de litige commercial.

▪ *Que fait Orange Luxembourg de mes données personnelles?*

Orange Luxembourg utilise les données à caractère personnel de ses clients pour offrir les services auxquels ils ont souscrit et pour adapter ces services à leurs besoins. Orange Luxembourg utilise plus particulièrement ces données pour :

- **Assister** le client (de manière proactive ou réactive).
- **Facturer** les services fournis au client et assurer l'**administration de la clientèle**.
- Informer, par le biais du **marketing direct**, le client sur des produits similaires ou sur de nouveaux produits, ainsi que sur les modifications apportées aux produits et services existants d'Orange Luxembourg. Orange Luxembourg communiquera cette information par courrier, par e-mail, par SMS ou directement par l'intermédiaire du centre d'appels.
- Gérer le **programme de fidélisation** d'Orange Luxembourg afin d'offrir des avantages et des cadeaux au client.
- Effectuer des **études de marché**.
- Identifier le **segment de marché** dont le client relève.
- **Améliorer les services** offerts par Orange Luxembourg et **optimiser la qualité du réseau**.
- Identifier les cas de **fraude** et lutter contre la fraude.
- Garantir la **sécurité** du personnel et du client dans les points de vente et nos bureaux.

Dans le cadre de ses actions de marketing direct, Orange Luxembourg observe la législation relative à la protection de la vie privée

Orange Luxembourg utilise-t-elle des données personnelles anonymes?

Nous collectons des données techniques agrégées et anonymes pour analyser le trafic sur le réseau d'Orange Luxembourg et pour optimiser le réseau et les services d'Orange Luxembourg.

Les données anonymisées de localisation sont utilisées pour analyser la présence et les déplacements de groupes de personnes, et ce, toujours afin de répondre à une question spécifique, pour un certain domaine et une certaine période de temps. Les analyses sont effectuées par un tiers pour le compte d'un utilisateur final. L'utilisateur final ne reçoit que les rapports finaux et jamais les données anonymes, qui sont aussi détruites à la fin de l'analyse.

- *Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers, partagées ou vendues?*

Orange Luxembourg s'engage à ne pas transmettre ni vendre les données personnelles de ses clients à des partenaires commerciaux pour d'autres activités que celles décrites ci-dessus.

Orange Luxembourg a externalisé une partie du centre d'appels, services de facturation et des activités informatiques. En outre, Orange Luxembourg fait appel aux agents commerciaux indépendants d'Orange pour la gestion de la clientèle et les conseils à celle-ci.

Ces partenaires ont accès aux données personnelles détenues par Orange Luxembourg, mais cet accès est limité à l'étendue des activités externalisées et est contrôlé par Orange Luxembourg. Certaines activités du centre d'appels et activités informatiques ont été externalisées à des partenaires situés hors d'Europe. Les données personnelles sont toujours protégées et traitées conformément aux normes définies par Orange Luxembourg. Orange Luxembourg a pris les dispositions nécessaires avec ces partenaires pour pouvoir faire respecter effectivement les mesures.

Si le client a accepté de publier son ou ses numéros de téléphone dans un annuaire téléphonique, une partie des données d'identification sera partagée avec l'opérateur de l'annuaire. Le client peut faire supprimer son numéro de l'annuaire depuis son espace client ou en appelant le service clientèle. Il peut toutefois s'écouler un certain temps avant que sa demande de radiation soit effectivement visible.

Orange Luxembourg a l'obligation légale de communiquer les données d'identification et de consommation, à la demande des autorités judiciaires, dans le cadre d'une enquête judiciaire.

4. Ceci s'applique-t-il aussi aux clients B2B?

Cette politique de confidentialité s'applique également à chaque client individuel (utilisateur final) d'un plan tarifaire B2B.

Orange Luxembourg ne contactera pas les clients individuels (utilisateurs finaux) qui utilisent une formule tarifaire B2B. Tous les contacts passeront par le Fleet Manager du client et les autres personnes impliquées dans l'administration du contrat de télécommunication.

Les données anonymes et agrégées du trafic mobile et data sont utilisées pour l'analyse des flux sur le réseau d'Orange Luxembourg et pour l'optimisation du réseau et des services d'Orange Luxembourg.

5. Comment mes données à caractère personnel sont-elles protégées?

Orange Luxembourg a mis en place des mesures de sécurité (mesures techniques et organisationnelles appropriées) adaptées au degré de sensibilité des données personnelles pour les protéger contre les intrusions malveillantes, la perte, l'altération ou la divulgation à des tiers non habilités. Ces mesures de sécurité sont réexaminées au moins une fois par an et adaptées le cas échéant.

L'accès aux systèmes d'information d'Orange Luxembourg est réservé aux personnes qui en ont besoin pour leur travail.

Orange Luxembourg forme ses collaborateurs à la protection des données personnelles qu'ils utilisent dans le cadre de leur travail et leur demande de se conformer aux règles et normes éthiques de l'entreprise.

Orange Luxembourg effectue des contrôles et des audits pour vérifier que ces règles sont respectées.

Orange Luxembourg exige de ses fournisseurs qu'ils adhèrent aux principes de sécurité d'Orange Luxembourg. À cet égard, Orange Luxembourg conclut avec ses fournisseurs les contrats utiles pour garantir qu'ils respectent effectivement ces principes de sécurité.

6. Combien de temps les données à caractère personnel sont-elles stockées?

Orange Luxembourg ne stocke pas les données de ses clients plus longtemps que ne l'exigent les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Il convient également de tenir compte du fait que certaines données doivent être conservées pendant une période limitée, conformément à la législation.

- Les données d'identification du client (nom, adresse, etc.) sont conservées jusqu'à 3 ans après la résiliation du contrat. Ces données ne sont utilisées que pour identifier la personne en tant qu'ancien client si nécessaire.
- Les données de consommation et les données techniques sont conservées pendant 3 ans.
- Les informations relatives aux contact avec le service clientèle sont conservées pendant 3 ans.
- Pour des raisons fiscales, les informations de facturation et financières du client sont conservées pendant 10 ans.
- Les images caméra sont conservées pendant 30 jours civils.
- Les 1 500 dernières conversations téléphoniques avec le service clientèle sont conservées

7. Qu'en est-il du site web d'Orange Luxembourg?

- *Enregistrement des données personnelles*

Orange Luxembourg enregistre les données personnelles communiquées sur www.Orange.lu dans des bases de données dont l'entreprise est propriétaire. Ces données peuvent être utilisées pour le traitement des demandes soumises par le biais du site web (entre autres les candidatures à un poste). Orange Luxembourg peut faire appel à des tiers pour effectuer des études de marché, des actions de marketing ou de marketing direct ou pour prêter certains services via des contrats de sous-traitance ou de

collaboration. Orange Luxembourg ne communique les données personnelles fournies via le site internet à ces tiers que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des missions qui leur sont confiées et uniquement aux fins de cette exécution.

Lors de l'accès au site internet et de toute communication d'informations personnelles, la communication est sécurisée par des technologies de cryptage éprouvées et de haute sécurité. Nous utilisons, à ces fins, les techniques de cryptage des données mentionnées précédemment dans cette politique.

- *Orange Luxembourg utilise-t-il des cookies?*

Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont Orange Luxembourg utilise les cookies sur son site, sur <http://support.orange.lu/fr/legal/politique-confidentialite>

- *Qu'en est-il de l'application MyOrange d'Orange Luxembourg ou via le selfcare?*

L'application MyOrange ne collecte pas de données supplémentaires auprès du consommateur. Certaines données personnelles provenant des systèmes informatiques d'Orange Luxembourg sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application. MyOrange doit, en effet, pouvoir indiquer, par exemple, ce que le client a consommé ou quels produits ont été activés. Les données personnelles du client sont nécessaires à l'exécution de ces tâches. Les applications d'Orange Luxembourg entrent dans le champ d'application de la présente politique de confidentialité et le traitement des données survient donc conformément à la présente politique.

8. Qu'en est-il d'Orange Cloud d'Orange Luxembourg?

L'application Orange Cloud a sa propre politique de confidentialité, en ligne avec la politique générale. Tous les droits décrits dans cette politique s'appliquent également à l'application Orange Cloud.

9. Profil d'utilisateur et décisions automatisées

Orange Luxembourg utilise les données de consommation de ses clients pour leur créer un profil d'utilisateur et les répartir dans des segments de marché. Sur la base de ces profils, Orange Luxembourg offrira aux clients des cadeaux personnalisés ou proposera un meilleur plan tarifaire. Il appartient toujours au client d'accepter ce cadeau, ce plan tarifaire ou de choisir une autre formule tarifaire. La décision finale est toujours entre les mains du client et Orange Luxembourg ne prend pas de décisions (automatisées) à la place du client.

Comme expliqué ci-dessous sous la rubrique «Gestion de mon consentement», le client peut choisir de retirer son consentement à un tel traitement.

Orange Luxembourg a l'obligation légale d'indiquer le meilleur plan tarifaire sur la facture de chaque client à intervalles réguliers. Il incombe également à Orange Luxembourg de donner au client la possibilité, à sa demande, de partager ses données et son profil de consommation avec le simulateur de tarifs du régulateur des télécommunications.

10. Quels sont mes droits, en tant que client?

En vertu de la réglementation relative à la vie privée, chaque client dispose de différents droits qu'il peut exercer vis-à-vis d'Orange Luxembourg. Les demandes seront toujours traitées le plus rapidement possible et, dans tous les cas, dans un délai d'un mois. Ce délai peut être prolongé de deux mois si la demande est complexe ou si Orange Luxembourg doit traiter de nombreuses demandes. Dans cette hypothèse, le client est informé du fait que le traitement de sa demande est différé et est également informé de la raison de cette prolongation.

Le client peut exercer ses droits en envoyant une demande signée et datée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, au Délégué à la protection des données d'Orange Luxembourg, 8 rue des Mérovingiens, à 8070 Bertrange ou en envoyant ces mêmes informations par voie électronique à data.protection@orangeluxembourg.lu. Orange Luxembourg a besoin d'une copie de la carte d'identité afin d'identifier le client. Cette démarche garantit que les données des clients n'aboutissent pas entre les mains d'un tiers non habilité.

▪ *Consultation des données*

Le client a le droit d'obtenir un aperçu de ses données à caractère personnel et des traitements effectués par Orange Luxembourg.

Le client peut en obtenir une copie gratuitement. Orange Luxembourg peut toutefois facturer des frais administratifs pour chaque copie supplémentaire demandée par le client. Cette copie sera envoyée par voie électronique si la demande est faite par cette voie. Toutefois, le client peut indiquer dans sa demande électronique qu'il ne préfère pas recevoir la copie par cette voie.

Le client peut demander des informations complémentaires sur :

- Les finalités du traitement.
- Les catégories de données à caractère personnel.
- Les destinataires auxquels les données personnelles sont fournies.
- La durée de conservation des données.
- La source des données si elles n'ont pas été collectées directement auprès du client.

Rectification des données à caractère personnel

Le client a le droit de faire rectifier des données erronées ou de compléter des données personnelles incomplètes. Ce peut être le cas lorsque l'information est, entre autres, incorrecte, incomplète ou obsolète.

Le client peut modifier lui-même certaines données personnelles via son espace client ou les faire corriger par le service clientèle.

Suppression des données et droit à l'oubli

Le client peut demander à Orange Luxembourg de supprimer ses données si :

- Ces données ne sont plus utilisées aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.
- Le client a retiré son consentement au traitement et s'il n'y a pas d'autre base juridique pour justifier le traitement.
- Le client s'oppose au traitement de ses données et si aucun autre motif justifié pour le traitement ne prévaut.
- Les données du client sont traitées de manière illicite.
- Les données doivent être effacées afin de se conformer à une obligation légale.

Le client ne peut pas demander que ses données soient effacées dans une situation autre que celles décrites ci-dessus. De ce fait, le client ne peut pas demander la suppression de ses données si :

- Les données sont nécessaires au respect d'une obligation légale ou à l'accomplissement d'une mission d'intérêt général.
- Les données sont nécessaires pour introduire, exercer ou pour étayer une procédure en justice.

Portabilité des données

Si les données sont traitées sur la base du consentement du client ou sur la base d'un contrat, le client peut demander la récupération de ses données personnelles. Il a dès lors le droit de transmettre ces informations à un autre responsable du traitement. Orange Luxembourg ne peut s'y opposer.

S'opposer au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing direct par Orange Luxembourg

En tant que client, vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct ou de profilage, ce qui constitue le fondement des traitements à des fins de marketing direct. Orange Luxembourg n'est alors plus autorisée à traiter ces données.

Vous pouvez le faire de cette manière :

- Le client peut se désinscrire des campagnes de marketing direct ou du programme de fidélisation d'Orange Luxembourg à partir de son espace client, ou en appelant le service clientèle au numéro 606 depuis son GSM Orange Luxembourg (gratuit) ou 661 061606 avec une autre ligne

Le client peut également formuler une opposition au traitement de ses données fondées sur l'intérêt légitime d'Orange Luxembourg. Le traitement des données peut toutefois continuer si Orange Luxembourg peut démontrer qu'il existe des raisons impérieuses et justifiées qui prévalent ou que les données sont nécessaires pour introduire/exercer/étayer une procédure en justice.

Si les données du client sont traitées sur la base d'un consentement, le client peut retirer ce consentement à tout moment. Cette question est traitée ci-dessous à la rubrique «Gestion de mon consentement». Si les données sont traitées sur la base d'un contrat, le client peut résilier le contrat concerné.

Toute communication à des fins de marketing prévoit un lien dans l'e-mail par le biais duquel le client pourra se désabonner. Il pourra de même envoyer le mot «stop» au numéro à partir duquel un SMS a été envoyé.

Gestion de mon consentement

En tant que client d'Orange Luxembourg, vous pouvez gérer vous-même votre consentement dans l'espace client. Vous pouvez ainsi décider quelles données personnelles peuvent être utilisées par Orange Luxembourg et dans quel but. Cela vous permet de faire un choix personnalisé quant à la manière dont vos données sont traitées. Ces choix peuvent être modifiés à tout moment.

Le client peut gérer ces consentements pour tous les numéros liés à son contrat ou par numéro.

Les consentements d'un mineur d'âge ne peuvent être gérés que par le titulaire du contrat.

Limitation du traitement des données à caractère personnel

Le client peut demander que le traitement de ses données soit limité, un cas auquel Orange Luxembourg ne peut rien faire de ces données, hormis les stocker. Cette démarche est possible dans les cas suivants :

- Le client conteste l'exactitude de ses données. Le traitement des données peut être limité pendant la période où Orange Luxembourg vérifie l'exactitude des données.
- Le traitement est illicite et le client s'oppose à leur effacement, mais exige à la place la limitation de leur utilisation.
- Orange Luxembourg n'a plus besoin de ces données, mais le client en a encore besoin pour établir ses droits, les exercer ou les défendre en justice.
- Le client s'est opposé au traitement, mais s'il n'est pas encore établi avec certitude que les intérêts légitimes d'Orange Luxembourg prévalent sur ceux du client.

Le client doit donner son consentement explicite dans l'hypothèse où Orange Luxembourg souhaite traiter les données d'une autre manière que celles indiquées dans la présente politique.

Le Délégué à la protection des données

Le Délégué à la protection des données est le point de contact confidentiel et indépendant du client pour les questions, commentaires et réclamations concernant le traitement des données à caractère personnel. Le Délégué à la protection des données peut compter sur le soutien de tous les services concernés.

Le Délégué à la protection des données est joignable, par courrier 8 rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange ou à l'adresse data.protection@orangeluxembourg.lu.

11. Réclamations, observations ou problèmes?

Orange Luxembourg met tout en œuvre pour garantir la vie privée de ses clients et pour traiter les réclamations le plus efficacement possible. En cas de questions, de problèmes ou de soupçon d'abus relatifs aux données à caractère personnel du client, celui-ci peut toujours contacter le Délégué à la protection des données d'Orange Luxembourg par les canaux suivants :

- Par e-mail : data.protection@orangeluxembourg.lu.
- Par courrier : Orange Luxembourg DPO 8 rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange

En cas d'autres problèmes ou commentaires, le client peut prendre contact avec l'Autorité luxembourgeoise de Protection des Données en se rendant sur le site <https://cnpd.public.lu/fr.html/>. Une réclamation peut également être adressée si le client n'est pas satisfait de la manière dont Orange Luxembourg a traité ses questions ou sa réclamation.

12. Glossaire

Catégorie de données personnelles	Description
Données personnelles	Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou par un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique. Aucune distinction n'est faite entre les informations accessibles au public ou confidentielles et les informations professionnelles ou non professionnelles.
Données d'identification	Données d'identification du client : nom, adresse, date de naissance, sexe, numéro de carte d'identité, numéro de registre national et adresse électronique (facultatif).
Données de consommation	Orange Luxembourg recueille les données de consommation liées à chaque appel ou connexion internet, dès lors que vous faites usage des services de téléphonie mobile ou fixe ou d'internet. Ces données de consommation comportent : <ul style="list-style-type: none"> o Le destinataire, l'identification de l'appareil, la date et la durée de l'appel ou la date d'un service de téléphonie. o La durée, la destination et le volume consommé d'une session internet. o Le type, la date et le coût des services payants, par exemple les tickets de stationnement par SMS, les tickets de transports publics payés par SMS, les services additionnels en télédistribution.
Données financières	Le numéro de compte du client pour l'activation de la domiciliation. Les données de paiement du client et l'historique de paiements et de recharge pour les clients prépayés.
Contacts avec le service clientèle	Historique des contacts du client avec le service clientèle ou un collaborateur en point de vente : date, motif et description succincte du contact. Toutes les communications avec le service clientèle, telles que les conversations téléphoniques, les échanges d'e-mails, les publications sur les réseaux sociaux et les formulaires de contact sont également conservés.
Données techniques	En utilisant les services ou les réseaux mobile et fixe, les appareils génèrent des données techniques, dont la vitesse effective de téléchargement, les interruptions de connexion, les perturbations sur l'infrastructure, etc. Toutes ces données techniques sont également collectées.

Données de localisation	Tout appel téléphonique ou connexion internet génère des données de localisation. Ces données indiquent à quelle antenne ou à quel point de connexion (routeur, point WiFi...) l'appareil est connecté.
Cryptage ou verrouillage	Une méthode grâce à laquelle les données sont remplacées par d'autres caractères, ce qui rend l'information indéchiffrable. Il s'agit d'un processus réversible parce que l'information peut être rendue visible moyennant l'utilisation d'une clé de décryptage adéquate.
Données anonymisées	Données qui ne peuvent plus être associées à une personne identifiée ou identifiable.
Informations de télévision	Les informations recueillies sur les chaînes de télévision et les programmes que le client regarde et la manière dont le client les regarde (en direct ou en différé).
Données internet	Les informations détaillées recueillies en relation avec le site web visité (par exemple, www.orange.be) et l'application utilisée (par exemple, WhatsApp) lors d'une session internet mobile ou fixe.

13. Modification de la politique de confidentialité

Aux fins d'information du client, toute modification de la politique de confidentialité d'Orange Luxembourg sera publiée sur ce site web. Le client sera informé personnellement de tout changement important dans la politique.

Version 4.1 de octobre 2019