

Politique de protection des données personnelles de Luxembourg Online

Chez Luxembourg Online, nous avons la volonté d'être, aux yeux de nos clients, de nos partenaires et de nos collaborateurs, un opérateur de confiance. Nous attachons une très grande importance à la protection des données personnelles. C'est pourquoi, en plus de respecter toutes les dispositions légales en vigueur, nous nous engageons à mettre tout en oeuvre pour assurer la sécurité et le respect de votre vie privée.

Quelles données sont traitées par Luxembourg Online ?

Dans le cadre strict de notre activité, nous collectons les données à caractère personnel suivantes :

- Les données administratives ; comme le nom, le prénom, la date de naissance, la langue, une copie de la pièce d'identité, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone fixe et mobile. Vos données de facturation et de paiement sont aussi conservées.
- Les données relatives à l'utilisation des services de Luxembourg Online ; comme les types, marques et numéros de série des appareils que vous utilisez, ainsi que les données de trafic de communications acheminées par notre réseau, qui peuvent contenir par exemple, la date, l'heure et le volume.

Comment ces données sont-elles collectées ?

Les données à caractère personnel collectées sont conservées dans les fichiers de Luxembourg Online pendant une période définie. La collecte de données est effectuée loyalement et licitement. Ces données nous sont transmises directement par le client ou sont récoltées lors de l'utilisation de nos services. Nous pouvons être amenés à effectuer la collecte des données à caractère personnel :

- Oralement ; en boutique Luxembourg Online ou par téléphone,
- Par écrit ; via nos formulaires de contact, le contrat, la commande en ligne, nos enquêtes de satisfaction, par sms, par chat, par email, ou encore suite à un jeu concours.

Que faisons-nous avec ces données personnelles ?

Les données à caractère personnel sont traitées par Luxembourg Online pour les finalités suivantes : permettre la bonne exécution du contrat, gérer l'administration de la clientèle, effectuer des études de marché, améliorer la qualité des produits et services, prévenir la fraude, gérer les litiges, réaliser des campagnes promotionnelles et répondre aux obligations légales.

Combien de temps les données sont-elles conservées ?

Les données à caractère personnel sont conservées par Luxembourg Online pour la durée nécessaire à leur finalité de traitement. Après la fin de la relation commerciale, les données du client peuvent être conservées jusqu'à 3 ans. Les données de trafic sont conservées pendant une période de 12 mois, conformément aux prescriptions légales.

Les données relatives aux enregistrements téléphoniques sont conservées pour une durée de 10 ans à compter de la date de l'enregistrement afin de régler, prévenir et assurer la gestion, le suivi et le traitement des éventuels contestations, contentieux, réclamations, recouvrements, de toutes questions découlant directement ou indirectement de la relation contractuelle nouée entre Luxembourg Online et le Client ou de toutes problématiques directes ou indirectes liées à des questions comptables.

Information est faite au Client par message sonore lors de son appel de l'éventuel enregistrement de celui-ci. Les appels ne donnant pas lieu à l'information sonore ne sont pas susceptibles d'enregistrement.

Comment Luxembourg Online veille à la sécurité des données personnelles ?

Luxembourg Online met en oeuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles requises afin de protéger les données contre toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés. Luxembourg Online délivre des autorisations d'accès à son système d'information uniquement aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions. De plus, nous nous assurons que tous les collaborateurs traitent les données à caractère personnel de manière confidentielle. En cas de violation de nature à affecter négativement la vie privée, les personnes concernées seront averties dans les plus brefs délais.

Qu'en est-il du respect de la confidentialité des données ?

L'ensemble des collaborateurs est formellement tenu de respecter le secret des communications électroniques, en ne prenant pas connaissance des informations acheminées via notre réseau, ni de l'identité des personnes parties à la communication, ni encore des données de communication, sauf situations exceptionnelles prévues par la loi. Les appels vers ou depuis notre service clientèle peuvent être enregistrés afin de fournir la preuve d'une transaction ou communication commerciale.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Nous ne vendons ni ne transférons vos données à caractère personnel à des tiers, sauf :

- Dans le cadre de partenariats nécessaires pour l'utilisation de nos services. Ces tiers ont un accès strictement limité aux données nécessaires à l'exécution du contrat qui les lie à Luxembourg Online.
- Si vous nous avez donné l'autorisation : par exemple, si vous avez souhaité que votre numéro de téléphone figure dans les annuaires et/ou dans le fichier du service de renseignements universels.
- Lorsqu'il s'agit de répondre à une demande expresse provenant des autorités judiciaires compétentes ou des services de police du Luxembourg.

Hormis les exceptions citées précédemment, Luxembourg Online ne transmet jamais les données personnelles de ses clients et n'effectue pas de transferts de vos données vers l'étranger.

Quels sont mes droits en tant que client ?

Dans les limites prévues par la loi, vous disposez de droits concernant vos données à caractère personnel traitées par Luxembourg Online.

L'exercice de ses droits peut se faire par demande écrite, datée et signée par courrier à l'adresse suivante : Luxembourg Online, Service Données Personnelles, 14 avenue du X Septembre, L-2550 Luxembourg ; ou par courriel à l'adresse suivante : legal@online.lu.

Luxembourg Online pourra réclamer la photocopie d'une pièce d'identité valide lorsque les conditions l'exigent (par exemple en cas de suspicion d'usurpation d'identité).

Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et à l'effacement à l'égard de vos données à caractère personnel. Néanmoins, veuillez noter que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données dont nous disposons, car en tant qu'opérateur de télécommunication, nous sommes tenus à certaines obligations légales de conservation.

Vous pouvez aussi vous opposer au traitement de vos données pour motif légitime (par exemple, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing)

Toutefois, le fait de ne pas fournir certaines données, de vous opposer à leur traitement, d'en demander la limitation ou leur effacement peut engendrer l'impossibilité de fournir le produit ou service concerné.

Vous disposez également d'un droit à la portabilité de vos données dans un format structuré et lisible.

Luxembourg Online étudiera votre demande dans les plus brefs délais et dans la limite des délais fixés par la loi (un mois à compter de la réception de la demande; ce délai peut être prolongé à deux mois au regard de la complexité et du nombre de demandes).

Puis-je refuser que mes données soient utilisées à des fins de marketing direct ?

Vous pouvez, à tout moment, demander à ne plus être sollicité lors de nos campagnes de marketing direct. Il vous suffit d'en faire la demande auprès de notre service commercial, en utilisant notre formulaire de contact, par téléphone ou bien en vous rendant dans l'une de nos boutiques. Nous nous réservons toutefois le droit de vous contacter par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

Utilisation de nos sites webs

Vous pouvez visiter nos sites Internet librement. Certaines parties ou fonctionnalités, comme l'Espace client, sont réservées aux clients ou utilisateurs disposants d'un compte Luxembourg Online. Il en va de même pour nos applications mobiles.

Vidéosurveillance

Luxembourg Online S.A. est doté d'un système de vidéosurveillance. Celui-ci est installé sur le site sis 3 Avenue de la Porte-Neuve, L-2227 Luxembourg afin d'assurer la sécurité des clients, du personnel et des biens de l'entreprise.

La gestion du système est intégralement assurée par Luxembourg Online S.A.

Le traitement des données découlant de la mise en place de ce système de surveillance est établi sur la base de l'article 6.1 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), « intérêt légitime ».

Les principales caractéristiques du système de vidéosurveillance sont les suivantes :

- Les clients et visiteurs occasionnels de Luxembourg Online S.A. sont susceptibles d'être filmés en pénétrant dans nos locaux sis 3 Avenue de la Porte-Neuve, L-2227.
- Les images peuvent être visionnées en cas d'incident par le personnel habilité de l'entreprise, par les forces de l'ordre et par le personnel en charge de la maintenance du système.
- Les images sont conservées pour une durée maximale d'une semaine. En cas d'incident, les images seront conservées pour une durée supérieure le temps du règlement des procédures liées à cet incident.
- Pour vous renseigner sur l'exercice de vos droits, vous pouvez vous référer à notre rubrique « *Droits relatifs aux données personnelles* ».

Utilisation des cookies

Pour optimiser ses services, Luxembourg Online utilise des cookies. Un cookie est un fichier de données que la plupart des sites web enregistrent sur votre disque dur à des fins d'identification lorsque vous les visitez. Nous utilisons différents types de cookies :

- Les cookies indispensables, requis pour permettre la visite de nos sites web, qui vous permettent par exemple de naviguer entre les différentes rubriques ;
- Les cookies fonctionnels, destinés à faciliter le fonctionnement de nos sites web et à en rendre l'utilisation plus agréable, qui par exemple, retiennent votre choix de langue ;
- Les cookies de performance, dont le rôle est de collecter des informations sur l'utilisation faite de nos sites web par les visiteurs, dans le but d'en améliorer le contenu.

Parmi ces derniers, nos sites utilisent notamment des cookies provenant de Google Analytics, afin de recueillir des statistiques de visites anonymes pour améliorer la navigation. Les informations relatives à votre utilisation du site sont partagées avec Google. En acceptant cela, vous acceptez l'utilisation des cookies. Vous avez la possibilité à tout moment de consentir ou de refuser les cookies en paramétrant votre navigateur en conséquence. Toutefois, Luxembourg Online n'est pas en mesure de fournir une assistance technique pour la gestion des cookies de l'utilisateur. Vous pouvez désactiver les cookies dans les paramètres de votre navigateur, tout en tenant compte que certaines parties du site pourront ne pas fonctionner de façon optimale.

Internet Explorer

1. Sélectionnez le bouton Outils, puis Options Internet.
2. Sélectionnez l'onglet Confidentialité, puis sous Paramètres, déplacez le curseur vers le haut pour bloquer tous les cookies ou vers le bas pour autoriser tous les cookies, puis cliquez sur OK.

Mozilla Firefox

1. Dans le menu, sélectionnez O-tions.
2. Sélectionnez le panneau Vie privée et sécurité et allez à la section Historique.
3. Dans le menu déroulant à côté de Règles de conservation, choisissez Utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique
4. Décochez Accepter les cookies.

Chrome

1. Choisissez le menu Paramètres, puis Paramètres avancés.
2. Dans la section Confidentialité et sécurité, cliquez sur Paramètres du contenu, puis Cookies.

Android

1. Ouvrez l'application Chrome puis appuyez sur Plus, Paramètres.
2. Appuyez sur Paramètres du site puis Cookies.
3. Activez ou désactivez l'option Cookies.

Safari

1. Ouvrir le menu Safari et choisissez Préférences...
2. Cliquez sur Confidentialité et sélectionnez les options de votre choix.
3. Fermez puis relancer Safari.

iOS

1. Dans Safari, touchez Réglages, puis Safari.
2. Sélectionnez Bloquer tous les cookies.

Chaque navigateur ayant ses propres paramètres pour la gestion des cookies, vous trouverez de plus amples d'information sur le site Internet du navigateur que vous utilisez.

Propriété de Luxembourg Online

L'ensemble des contenus (photos, textes, vidéo, son, etc.) consultables sur le Site et/ou Applications sont et demeurent la propriété exclusive de Luxembourg Online et/ou de ses partenaires. L'internaute n'est donc pas habilité à reproduire, représenter ou commercialiser ces contenus en dehors des cas prévus par la loi ou expressément autorisés par leur propriétaire. En toute hypothèse, l'internaute ne peut réaliser aucune utilisation secondaire des contenus du Site à titre onéreux ou gratuit. Pour toute réalisation d'un lien avec le Site, l'internaute devra contacter au préalable Luxembourg Online par email en utilisant le formulaire de contact disponible sur www.Internet.lu, ou par courrier à l'adresse suivante : 14, avenue du X Septembre, L-2550 Luxembourg. Le non-respect de cette interdiction peut notamment constituer une contrefaçon des droits de propriété intellectuelle ou une atteinte aux droits des personnes et peut à ce titre engager la responsabilité de l'internaute, y compris dans le cadre d'une action pénale.

Mise à jour de notre politique et dispositions légales

Cette politique de protection des données personnelles a été mise à jour en septembre 2022. Elle peut être amenée à évoluer. Nous vous recommandons de la consulter régulièrement. Si vous souhaitez en savoir plus au sujet de la protection des données personnelles et de la réglementation applicable en la matière, vous pouvez consulter le site de la Commission nationale pour la protection des données : <https://cnpd.public.lu>.