

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DIGICEL

Version en date du 21.12.2022

Préambule

La protection de vos données est au cœur des préoccupations de DIGICEL.

Nous nous attachons ainsi à prendre toutes mesures nécessaires visant à protéger et à garantir la sécurité de vos données, en conformité avec les exigences légales et réglementaires.

La présente Politique de Confidentialité a pour objet

- De vous exposer les engagements pris par la société Digicel Antilles Françaises Guyane, du Groupe DIGICEL, au titre des traitements de données à caractère personnel qu'elles réalisent en qualité de responsables de traitement,
- De vous expliquer, clairement et simplement, pourquoi et comment le Groupe DIGICEL traite les informations qu'il collecte sur vous.

Qui sont les responsables de traitement de vos données personnelles ?

Les sociétés du Groupe DIGICEL amenées à traiter vos données personnelles en tant que Responsable de traitement sont :

- **Digicel Antilles Françaises Guyane**, société anonyme au capital de 28 883 196 €, inscrite au RCS de Fort -de-France sous le numéro 431 416 288 et dont le siège social est situé Quartier Bois-Rouge à Ducos (97224).

Le Délégué à la Protection des données (ou « DPO » en anglais) de DIGICEL AFG est :

Société EDOS STRASBOURG

9 rue Schimper

67000 Strasbourg

Pour toute question sur la protection des données personnelles, vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse : digicel-privacy@edos.fr

Digicel AFG peut être amené à traiter vos données personnelles conjointement avec d'autres sociétés du Groupe Digicel, notamment :

- **Digicel Caribbean Limited** (« DCL »), 20 Micoud Street, PO Box 189, Castries, Saint Lucia
- **Digicel Group Limited** (« Digicel Group »), 40 Knutsford Boulevard, Kingston, Jamaica

Quelles sont les données traitées par DIGICEL ?

Nous collectons plusieurs catégories de données, à l'exception des données de nature sensible, à savoir : l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, ou l'orientation sexuelle.

Les données que nous traitons sont toujours proportionnelles et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Ainsi nous pouvons traiter collecter vos données en tant que visiteur de nos sites web, ou encore, en tant que client. Il peut s'agir de :

- Données de navigation ;
- Données d'identité et de contact : civilité, nom, prénoms, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, mail, ... ;
- Données relatives à vos demandes effectuées en ligne ;
- Données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de carte bancaire, ... ;
- Données relatives à la transaction : détail de l'offre souscrite ;
- Données relatives au suivi de la relation commerciale (ex : correspondances, conversations téléphoniques avec Digicel...)
- Données relatives aux règlements des factures ;
- Données de connexion et de communication ;
- Données de localisation.

Par ailleurs, nous traitons des données visant à améliorer votre expérience DIGICEL et à vous proposer les offres et services les plus adaptés à vos besoins :

- Les données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit ;
- Les données relatives à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle (ex : données relatives à la vie personnelle, à la participation des opérations promotionnelles, etc.) ;
- Les données de contenu pour les services le nécessitant (ex : service d'Music).

Lorsque vous n'êtes pas client DIGICEL, votre consentement est recueilli, notamment via les formulaires de nos sites internet, afin de vous faire part de nos sollicitations commerciales et/ou celles de nos partenaires.

Mise à jour le : 21.12.2022

Lorsque vous êtes client DIGICEL, nous recueillons bien entendu votre accord exprès pour permettre à des tiers partenaires de vous transmettre des communications à des fins de prospection commerciale ou pour vous adresser des sollicitations sans rapport avec les produits et offres que vous avez d'ores et déjà souscrits.

En toute hypothèse, si vous ne souhaitez plus recevoir de sollicitation, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à la réception de ces sollicitations commerciales auprès de DIGICEL et sans frais. Les moyens pour retirer votre consentement sont indiqués directement dans les communications de DIGICEL ou de ses partenaires.

Pourquoi DIGICEL traite des données personnelles ?

Vos données nous sont nécessaires pour vous fournir des produits et services de télécommunication et de contenu digital, et vous donner accès à l'ensemble de l'expérience DIGICEL.

Nous nous attachons en toutes circonstances à ne traiter que les données dont nous avons strictement besoin pour cela. Vos données nous sont ainsi nécessaires pour :

Collecte de vos données personnelles	Finalité(s)	Base(s) légale(s)
Lorsque vous n'êtes pas client (navigateur sur nos sites web, participant à un jeu, prospect, ancien client...)		
Via les cookies et autres traceurs	La gestion des cookies et d'autres traceurs (voir notre Politique de cookies)	Ce traitement est fondé sur votre consentement ou sur l'intérêt légitime de DIGICEL, à savoir s'assurer du bon fonctionnement de ses sites internet (pour les cookies nécessaires)
Via les formulaires en ligne Via le chatbot	L'établissement d'un contact avec nos services La fourniture des informations demandées La création d'un compte en ligne	Ces traitements sont fondés sur l'intérêt légitime de DIGICEL de développer son activité commerciale ou la mise en place de mesures précontractuelles
Via des bulletins de participation, via les plateformes de réseaux sociaux	La participation à un jeu et l'attribution de lot (le cas échéant), ou à un événement	Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat (adhésion au règlement de jeu)
Via des formulaires à remplir avec cases à cocher	L'envoi de prospection commerciale par voie de SMS ou mail L'utilisation de vos données pour vous envoyer des sollicitations commerciales pour le compte de partenaires tiers	Ces traitements sont fondés sur votre consentement (opt-in)
A la réception d'une demande d'exercice de droits	La gestion de vos demandes de droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition à vos données personnelles	Ce traitement est fondé sur les obligations légales de DIGICEL
Informations fournies en ligne	La réalisation de contrôle de qualité ;	Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de DIGICEL (améliorer les produits et services)
Lorsque vous êtes client DIGICEL		
Informations fournies en point de vente ou en ligne	La souscription aux offres DIGICEL (en ce compris l'identification nécessaire du Client) ;	Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat
	La facturation des produits et offres souscrites par le Client et le recouvrement des impayés ; La fourniture et l'exploitation des services ; La facilitation des accès aux comptes et application DIGICEL (ex : authentification My Digicel, identification automatique de la ligne du Client lors des appels au service client via le 555) ; La gestion et le suivi de la relation client (traitement des incidents, les réclamations, les modifications contractuelles, les demandes de portabilité ou de résiliation) ;	Ces traitements sont fondés sur l'exécution du contrat (gestion de la relation commerciale)
	L'élaboration de rapports et statistiques commerciales permettant de suivre l'activité ; La réalisation d'études, sondages et tests produits ; La réalisation de contrôle de qualité ;	Ces traitements sont fondés sur l'intérêt légitime de DIGICEL (améliorer les produits et services)

	L'organisation de jeux concours ;	Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat (adhésion au règlement de jeu)
	La réalisation d'opérations de prospection commerciale par voie de SMS, mail ou téléphone ;	Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de DIGICEL à transmettre à ses clients des offres sur des produits et services analogues à l'offre initialement souscrite
	La vérification de la bonne comptabilisation des données liées aux communications, de la bonne facturation, et de l'absence de fraude ;	Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de DIGICEL à vérifier l'absence de fraude et les défauts de facturation
	La réponse aux demandes d'instruction et autres requêtes des personnes légalement habilitées ; La gestion de vos demandes de droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition à vos données personnelles ;	Ces traitements sont fondés sur les obligations légales de DIGICEL

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Si vos données sont principalement traitées par les services internes de DIGICEL, vos données sont également susceptibles d'être transférées aux prestataires de DIGICEL (ex : centre d'appel, agence web, hébergeurs informatiques, marketing, publipostage, recouvrement), et à ses partenaires (notamment aux sociétés du Groupe DIGICEL) pour les besoins de la fourniture du service ou du suivi de l'activité commerciale.

A ce titre, vos données sont susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union européenne. Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour que les destinataires de vos données garantissent le respect d'un niveau de protection adéquat et équivalent à la réglementation nationale et européenne, notamment par le recours à des clauses contractuelles types tout en appliquant des mesures techniques, organisationnelles et juridiques pour encadrer davantage ces transferts (garanties).

Vos données peuvent également être transmises à des organismes privés (ex : commissaire aux comptes) ou publics (ex : administration fiscale) et aux autorités compétentes au titre de l'exécution par DIGICEL AFG d'obligations légales.

Combien de temps DIGICEL conserve vos données ?

Lorsque vous êtes simple visiteur d'un de nos sites, nous pouvons être amené à conserver vos données le temps de la durée du, ou des cookies que vous avez accepté d'installer. Pour en savoir plus, consultez notre **Politique de cookies**.

Lorsque vous êtes prospect, vos données ne peuvent être conservées plus de trois ans après notre dernier échange avec vous.

Lorsque vous êtes client, par principe vos données personnelles sont conservées pendant une durée maximale de cinq (5) ans après la fin de votre contrat, à moins qu'une obligation légale impose une durée de conservation différente (notamment en matière de preuve des transactions, facturation, ou dans le cadre de la coopération de DIGICEL avec les autorités administratives ou judiciaires).

Nous pouvons également conserver certaines données pendant un délai de trois ans à compter de la résiliation de votre abonnement DIGICEL, à des fins de prospection commerciales, ou afin de réaliser des enquêtes de satisfaction et sondages. Au terme de ce délai de trois ans, nous reprendrons contact avec vous afin de savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de votre part, vos données seront supprimées ou anonymisées.

Naturellement, vous pourrez à tout moment vous opposer à la réception de ces messages promotionnels, ainsi qu'aux enquêtes et sondages.

Enfin, en toute hypothèse, nous nous attachons, dès lors que la conservation de vos données n'est plus nécessaire, à procéder à leur suppression ou anonymisation de manière irréversible, en procédant à la purge de toutes vos données à caractère personnel pour ne conserver que des données agrégées.

Quels sont vos droits sur les données traitées par DIGICEL ?

Vous pourrez à tout moment nous contacter par mail à contact@digicelgroup.fr ou par courrier adressé à DIGICEL, Service Clients, BP 72, 97224 Ducos, pour exercer vos droits mentionnés ci-après. Toute demande doit être accompagnée d'un numéro de contrat ou du numéro client. Exceptionnellement, un justificatif d'identité peut vous être demandé à des fins de vérification. Nous engageons à répondre à vos requêtes dans un délai d'un mois à compter de leur réception.

Vos demandes peuvent concerner :

- Un accès à vos données afin de pouvoir en vérifier l'exactitude. C'est aussi le moyen de nous interroger sur les utilisations que nous faisons de vos données (bien que nous espérons avoir répondu à vos questions dans le présent document) ;
- Une rectification de vos données, par exemple en cas de changement de vos coordonnées postales ou bancaires ;
- Une opposition aux traitements de vos données personnelles, si certaines de vos données sont utilisées pour un traitement non obligatoire à la fourniture du service (comme la prospection commerciale par exemple ou les enquêtes de satisfaction) et que vous ne souhaitez plus qu'elles soient utilisées à ces fins. Toutefois, nous continuons à traiter les données nécessaires à la fourniture du service et l'exécution du contrat.

A ce titre, si vous ne souhaitez pas recevoir des messages de sollicitations commerciales (que ce soit de la part de nos partenaires ou de DIGICEL), pensez à vous inscrire sur la liste de désabonnement prévue par DIGICEL (ex : STOP SMS ou lien de désabonnement mail), et à demander votre inscription aux listes d'opposition aux démarchages téléphoniques directement auprès du service BLOCTEL <http://www.bloctel.gouv.fr/> (l'opposition ne valant pas pour les prestataires avec lesquels vous possédez une relation contractuelle).

- L'effacement des données dans les conditions prévues par la loi. A titre d'exemple, ce droit peut concerner des données collectées à partir d'un formulaire ou associées à votre compte client. Le droit à l'effacement concerne également les posts effectués sur les réseaux sociaux (ex : page facebook de Digicel), pensez-y si un contenu que vous auriez rédigé vous a porté préjudice !
- La demande d'intervention d'un de nos conseillers, si jamais vous pensez avoir été la cible d'une décision automatique informatisée qui aurait pu vous affecter;
- Le gel de vos données (appelé également « le droit de limitation des données ») : à votre demande, nous pouvons geler l'utilisation de vos données le temps d'étudier votre dossier et de répondre à vos autres demandes (rectification ou effacement par exemple). Ainsi, le temps du traitement de votre dossier, vous aurez l'assurance que vos données ne seront ni détruites, ni utilisées.

Dans l'hypothèse où les réponses apportées par DIGICEL à vos demandes n'auraient pas emporté satisfaction, vous avez la possibilité de porter votre réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), autorité française en charge de la protection des données personnelles.

Et côté sécurité ?

La sécurité de vos données est notre priorité et nous faisons nos meilleurs efforts pour assurer la protection technique, physique et logique de vos données. Cette priorité est imposée à tous nos collaborateurs en interne, ainsi qu'à nos prestataires et partenaires.

Dans l'hypothèse malheureuse où de manière accidentelle ou illicite (piratage par exemple), nous constaterions une violation de données à caractère personnelles (destruction, perte, altération, divulgation non autorisée des données), nous nous engageons à contacter la CNIL dans les plus brefs délais, notamment si celle-ci est susceptible de représenter un risque pour vos droits et libertés. Si ces risques sont élevés, nous vous contacterons personnellement afin de vous adresser des conseils pour protéger vos données (ex. modification du mot de passe, paramétrage vie privée sur votre mobile...).