

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DIGICEL

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

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

Pourquoi DIGICEL collecte des données personnelles ?

Vos données nous sont nécessaires pour vous fournir le service de téléphonie mobile et vous donner accès à l'ensemble de l'expérience DIGICEL.

Nous nous attachons en toutes circonstances à ne collecter que les strictes données dont nous avons besoin.

Vos données nous sont ainsi nécessaires pour :

- La souscription aux offres DIGICEL (en ce compris l'identification nécessaire du Client) ;
- La facturation des produits et offres souscrites par le Client et le recouvrement des impayés ;
- La fourniture et l'exploitation du service de téléphonie mobile souscrit ;
- Le suivi de la relation client (traitement des incidents, les réclamations, les modifications contractuelles, les demandes de portabilité ou de résiliation) ;
- L'élaboration de statistiques commerciales permettant de suivre l'activité ;
- L'organisation d'opérations commerciales (ex : jeux concours) ;
- La réalisation des études, sondages et tests produits ;
- La réalisation d'opérations de prospection commerciale par voie de SMS, mail ou téléphone ;
- La facilitation des accès aux comptes et outils DIGICEL (ex : procédures « auto login » de l'application My Digicel ou d'Music, identification automatique de la ligne du Client lors des appels au service client via le 555) ;
- La gestion de vos demandes de droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition à vos données personnelles ;
- La conformité à nos obligations légales et réglementaires en tant que opérateur de téléphonie mobile, conformément au Code des Postes et des Communications Electroniques (notamment aux fins de répondre aux requêtes des personnes habilitées).

Quelles sont les données collectées par DIGICEL ?

Nous collectons plusieurs types de données, en revanche jamais des données de nature sensible telles que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou l'orientation sexuelle.

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

Les données suivantes sont ainsi nécessaires à la fourniture du service :

- Les données d'identité et de contact : civilité, nom, prénoms, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, mail,...
- Les données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postal ou bancaire, numéro de carte bancaire, ...
- Les données relatives à la transaction : détail de l'offre souscrite ;
- Les données relatives au suivi de la relation commerciale ;
- Les données relatives aux règlements des factures ;
- Les données de connexion et de communication ;
- Les données de localisation.

Nous collectons ensuite des données supplémentaires visant à améliorer votre expérience DIGICEL et vos proposer les offres et service 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).

Nous recueillons bien entendu votre accord exprès pour communiquer vos données à des tiers à des fins de prospection commerciales ou pour vous adresser des sollicitations sans rapport avec les produits et offres que vous avez d'ores et déjà souscrits. Si vous ne souhaitez plus recevoir de sollicitation, vous pourrez à tout moment vous opposer à ce transfert de données ou/et à la réception de ces sollicitations commerciales auprès de Digicel et sans frais.

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 sous-traitants de DIGICEL, 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 ces personnes destinataires de vos données garantissent le respect d'un niveau de protection adéquat et équivalent à la réglementation nationale et européenne.

Vos données peuvent également être transmises aux autorités compétentes dans le cadre de la conformité de DIGICEL à ses obligations légales.

Combien de temps DIGICEL conserve vos données ?

Nous ne conserverons vos données personnelles que pour la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale, cette durée pouvant être prolongée pour répondre à nos exigences légales (notamment en matière de preuve des transactions, facturation, ou dans le cadre de la coopération de DIGICEL avec les autorités de police judiciaire).

Nous pouvons également conserver certaines données à des fins de prospection commerciales pendant un délai de trois ans à compter de la résiliation de votre abonnement DIGICEL. 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.

Enfin, nous nous attachons, dès lors que la conservation de vos données n'est plus nécessaire, à procéder à leur 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 collectées et 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. Toute demande doit être accompagnée de la copie de vos justificatifs d'identité afin de nous permettre de nous assurer que vous êtes bien l'auteur de la demande. Nous engageons à répondre à vos requêtes dans un délai d'un mois à compter de sa 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, notamment en 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 conserverons toutes les données nécessaires à la fourniture du service et l'exécution du contrat.

A ce titre, si vous n'aimez 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 ivoire de DIGICEL, et demander votre inscription aux listes d'opposition aux démarchages téléphoniques directement auprès du service BLOCTEL <http://www.bloctel.gouv.fr> (cette inscription ne valant pas pour les prestataires avec lesquels vous possédez une relation contractuelle).

- L'effacement des données associées à votre compte client (appelé également le « droit à l'oubli ») si vous ne bénéficiez plus de notre service (votre abonnement est résilié). Nous procéderons à la suppression de toutes vos données, sauf celles dont la conservation est nécessaire pour répondre au respect d'une obligation légale (ex : délai légal de conservation des factures) ou de l'exercice de droits de justice. 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 porte préjudice !
- La revue de votre compte client par un de nos conseillers, si jamais vous pensez avoir été la cible d'une décision automatique informatisée qui aurait pu vous être défavorable ;
- 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 (sauf nécessité pour la fourniture du service)

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 Liberté), 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 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 72 heures 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...).