



## Politique en matière de protection des données à caractère personnel :

La présente Politique en matière de protection des données à caractère personnel s'applique aux services de télécommunication de Proximus Luxembourg S.A. commercialisés sous la marque Tango (ci-après « Tango »).

Tango accorde la plus grande importance à votre vie privée. Nous prenons dès lors toutes les mesures qui s'imposent afin de la respecter.

Dans les sections ci-dessous, vous découvrirez comment Tango traite vos données personnelles quand vous utilisez nos services, comme la téléphonie fixe et mobile, l'internet, Tango TV et d'autres services audiovisuels, ainsi que lorsque vous visitez notre site web.

### 1. Collecte et utilisation de données personnelles

Si vous souhaitez utiliser nos services, nous pouvons vous demander certaines données à caractère personnel, telles que votre nom, prénom, adresse, login, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de GSM, date de naissance, langue, ainsi qu'une copie de votre carte d'identité. Nous pouvons également vous demander d'autres données dont nous avons besoin pour vous fournir le service, telles que des exigences et des préférences spécifiques relatives au service concerné.

La collecte de données à caractère personnel peut se faire via divers canaux : par exemple oralement dans les points de vente Tango, par téléphone via le service clientèle, via des formulaires électroniques sur notre site web, via l'app MyTango, via SMS ou via toute app de Tango. Nous pouvons collecter vos données à caractère personnel lorsque vous passez une commande, lorsque vous participez à une enquête ou à un concours, lors d'un contact téléphonique avec le service clientèle, lorsque vous vous identifiez comme utilisateur d'une carte GO ou lorsque vous vous abonnez à une lettre d'information ou que vous nous demandez des informations. Vos données de facturation et de paiement sont aussi conservées.

Nous collectons également des données relatives à l'utilisation que vous faites de nos services et de notre site web, aux types et marques d'appareil que vous utilisez à cette occasion ainsi qu'au trafic de communication acheminé par notre réseau. Ces données de trafic contiennent entre autres des numéros de téléphone et de GSM appelés, la date, l'heure, la durée et la localisation d'une communication ou d'une connexion internet. Nous pouvons aussi utiliser des données sociodémographiques et des informations de consommation.

Les données à caractère personnel recueillies via ces canaux sont conservées dans les fichiers de Proximus Luxembourg S.A. (18, rue du Puits Romain, Z.A. Bourmicht, L-8070 Bertrange).

Elles sont utilisées pour :

- l'identification des clients ;
- vous fournir les informations ou services demandés ;
- pouvoir réaliser et facturer l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs ;
- pouvoir facturer, pour l'administration de la clientèle ;
- contrôler l'utilisation correcte des services de roaming à l'étranger ;
- la gestion des litiges ;
- la détection de fraude et d'infractions envers Tango, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs ;
- améliorer la qualité des services, à des fins de reporting interne ;
- la planification et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications ;
- réaliser des études de marché ;
- établir des profils de clients pour vous informer plus pertinemment sur nos produits, services et offres ;
- vous envoyer des messages à la demande des autorités compétentes afin de vous prévenir d'un danger imminent ou d'une catastrophe de grande ampleur ;
- les communiquer au service de médiation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation dans le cadre d'une plainte que vous auriez formulé.



Pour éviter les factures impayées, nous réalisons un test de solvabilité sur la base de votre comportement de paiement vis-à-vis de Tango et sur la base d'informations issues de bases de données externes. Lorsque vous souhaitez souscrire une offre d'un appareil associé à un service, nous pouvons par exemple vérifier préalablement vos données afin de réduire tout risque.

Vos données à caractère personnel sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après la fin de notre relation contractuelle. Des délais de conservation plus courts sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données de trafic, qui ne sont conservées que pendant 6 mois ou les données traitées exclusivement à des fins de prospection ou de promotion commerciale qui ne sont conservées que pendant 3 ans à compter de la fin de notre relation commerciale.

## 2. Protection de données à caractère personnel

Nous avons pris des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les bases de données dans lesquelles sont conservées vos données contre l'accès illicite, l'accès non autorisé, la perte ou le vol de vos données. Nos mesures de sécurisation sont régulièrement évaluées et adaptées en vue de garantir en permanence un haut niveau de protection.

## 3. Protection des données à caractère personnel des mineurs

Si vous avez moins de 16 ans, votre représentant légal doit donner ou autoriser le consentement pour que le traitement de vos données à caractère personnel soit licite.

## 4. Divulgarion de données à caractère personnel à des tiers

Des partenaires qui travaillent pour notre compte et qui nous assistent dans l'exécution de certaines tâches, par exemple notre call center, peuvent être autorisés par nous à accéder à certaines de vos données personnelles. Leur accès est strictement limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution des tâches que nous leur avons confiées.

Dans certains cas, Tango a recours à des sous-traitants établis en dehors de l'Espace économique européen. Tango travaille uniquement avec des sous-traitants de pays reconnus par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat ou avec des sous-traitants liés par des dispositions standard approuvées par la Commission européenne.

Veuillez noter que les données à caractère personnel peuvent également être divulguées par Tango si une disposition légale, une décision judiciaire ou administrative l'exige.

## 5. Utilisation de données anonymes pour les services de reporting

Chaque activité d'un GSM sur le réseau de télécommunication mobile de Tango génère des données de localisation de réseau. Cette localisation est impérative pour le fonctionnement du réseau mobile. Ces données de localisation permettent de déterminer à quelle antenne votre appareil mobile est connecté. Contrairement aux données GPS, elles ne donnent toutefois aucune indication précise du lieu où vous vous trouvez. Ainsi, ces données ne permettent pas de déduire si une certaine personne s'est rendue dans tel restaurant ou magasin ou si elle est passée chez le boulanger.

Pour établir des rapports de localisation, Tango utilise ces données de localisation. Ces rapports se fondent exclusivement sur des données anonymisées. En plus, les rapports contiennent uniquement des données agrégées de telle sorte qu'il est impossible pour les destinataires de ces rapports d'identifier des clients individuels sur la base des informations obtenues. Lorsque certains rapports concernent malgré tout des groupes plus restreints, des mesures supplémentaires permettant d'empêcher toute identification sont prises.

Tango ne vend pas de données de localisation individuelles. Les données de localisation anonymisées ne quittent pas l'entreprise. Tango transfère uniquement des rapports mentionnant le nombre de personnes présentes à un moment précis à un endroit donné (au moins au niveau d'un code postal ou d'un événement), pour ainsi fournir des informations concernant les visiteurs, les événements ou les déplacements.

D'autres données clients peuvent également être rendues anonymes et regroupées dans des ensembles plus vastes afin d'établir des rapports internes et externes. Ainsi, vos habitudes télévisuelles peuvent faire l'objet de rapports anonymes portant sur la popularité de chaînes et programmes de télévision.

Tango prend toutefois toutes les mesures nécessaires pour éviter que ces rapports basés sur ses données ne permettent d'identifier des individus.

## 6. Politique en matière de respect de la vie privée concernant notre site web

Vous pouvez consulter notre site web ([tango.lu](http://tango.lu)) sans communiquer vos données à caractère personnel. Il est toutefois possible que l'accès à certaines parties ou fonctions de notre site web soit réservé à des visiteurs qui disposent d'un compte, d'un abonnement à Tango TV ou d'un compte MyTango moyennant l'introduction du login et du mot de passe corrects.

- Données de connexion

Nous enregistrons des informations concernant la connexion établie par vos soins avec notre site web, ainsi que concernant le logiciel et l'équipement que vous utilisez à cet effet. Ces informations comprennent notamment votre adresse IP, l'heure de consultation du site web, le type de navigateur, le type et la marque d'équipement que vous utilisez et les pages que vous visitez. Elles sont utilisées pour établir des statistiques et pour améliorer la qualité de nos sites web et de notre service sur la base de l'analyse de vos habitudes de surf. Elles peuvent également servir à adapter notre offre sur nos sites web à vos éventuels besoins.

Lorsque vous visitez un site web de Tango, nous pouvons tirer parti des informations portant sur vos habitudes de surf sur nos sites web, ainsi que d'autres données que nous avons recueillies pour personnaliser davantage notre offre de produits et de services.

- La politique menée par Tango en matière de cookies

Vous pouvez consulter la politique menée par Tango en matière de cookies via le lien situé au bas de la page d'accueil de notre site web.

- Hyperliens

Nos sites web peuvent contenir des hyperliens vers des sites web non gérés par Tango. Ces hyperliens vous sont uniquement proposés à titre d'information. Si vous consultez ces sites web, nous vous conseillons d'examiner attentivement leur politique de protection de la vie privée.

- Suivi des e-mails commerciaux de Tango

En tant que client Tango, Tango peut vous envoyer des e-mails dans le but de vous tenir au courant de ses produits, services et promotions existants et nouveaux, sauf si vous vous y opposez. Tango utilise des outils pour mesurer et suivre l'impact de ces e-mails : l'e-mail a-t-il été ouvert ou non ? L'utilisateur a-t-il cliqué sur un hyperlien ou non ? Etc. Ces outils sont utilisés afin d'augmenter l'efficacité des campagnes e-mail de Tango et de permettre à Tango de vous proposer des offres répondant mieux à vos besoins personnels.

- Évaluation de produits et services

Tango peut utiliser la technologie de partenaires sur ses sites web pour vous permettre d'évaluer ses produits et services et aider ainsi le public à faire un choix. Les données à caractère personnel qui y sont



collectées sont utilisées pour gérer ce service d'évaluation. D'autres sites web que ceux de Tango peuvent reprendre le contenu de votre commentaire, sans toutefois faire mention de vos données à caractère personnel, comme votre adresse e-mail. Lorsque vous introduisez un commentaire, vous êtes tenu d'utiliser un pseudonyme. De plus, vous ne pouvez mentionner aucune donnée à caractère personnel dans le champ de commentaire.

- Analyse de l'utilisation du site web de Tango

Nous pouvons utiliser, sur notre site web, les services de tiers (services dits "third party analytics") pour suivre et analyser la manière dont les utilisateurs utilisent nos sites web et établir des rapports correspondants. Le tiers fournissant de tels services chez Tango peut collecter à cette fin des données anonymes relatives à la manière dont vous utilisez nos sites web, en ce compris la manière dont vous vous comportez sur ces derniers. Ces données nous permettent de détecter les erreurs susceptibles de se trouver dans nos sites web et la manière dont nous pouvons améliorer votre expérience d'utilisateur sur notre site web.

## 7. Politique en matière de protection de la vie privée concernant l'app MyTango

Tango utilise les catégories de données reprises ci-dessous.

- Votre numéro de GSM : permet de vous identifier comme utilisateur de l'app MyTango et d'empêcher que d'autres personnes ne puissent accéder à vos données dans l'app MyTango.
- Votre connexion wi-fi : sert uniquement à vous assurer que votre connexion wi-fi n'est pas activée. En effet, il n'est pas possible d'identifier votre appareil via une connexion wi-fi.
- Votre connexion de données : est nécessaire au fonctionnement de l'app MyTango.
- Identification de votre appareil : permet d'envoyer des notifications push relatives à l'app MyTango, votre facture, vos produits/services, votre programme de fidélité ainsi qu'aux produits, services et promotions de Tango susceptibles de vous intéresser. La rubrique Notifications vous permet de choisir quelles notifications vous désirez recevoir.
- Les données relatives à l'utilisation de l'app MyTango sont utilisées par Tango pour améliorer l'app et mieux s'adapter aux besoins des utilisateurs. Elles permettent aussi d'informer les utilisateurs des modifications ou des nouvelles fonctionnalités de l'app MyTango.
- Vos données de localisation : uniquement pour faciliter la recherche du point de vente Tango le plus proche sur la base de vos données GPS.

## 8. Politique en matière de protection de la vie privée concernant Tango TV

Le décodeur Tango TV est équipé d'un logiciel enregistrant et sauvegardant les manipulations exécutées à l'aide du décodeur. L'app MyTango TV contient des fonctionnalités similaires.

Toutes ces données peuvent être utilisées pour :

- permettre la bonne exécution du contrat ;
- pouvoir fournir correctement les services Tango TV ;
- pouvoir formuler des recommandations personnalisées relatives aux services Tango TV ;
- permettre la gestion de la clientèle ;

- réaliser des études de marché et établir des profils d'utilisateur ;
- permettre la détection de fraudes, p. ex. des violations des droits de propriété intellectuelle ;

## 9. Votre droit d'accès, de rectification et de suppression

Dans les limites posées par la loi, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression en ce qui concerne vos données. Envoyez pour ce faire une demande datée et signée, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité, au service juridique de Tango (18, rue du Puits Romain, Z.A. Bourmicht, L-8070 Bertrange) ou via courriel à l'adresse [dpo@tango.lu](mailto:dpo@tango.lu).

Veillez noter que :

- Concernant le droit d'accès, le considérant 63 du Règlement Général sur la Protection des Données précise que lorsque le responsable du traitement (à savoir Tango) traite une grande quantité de données relatives à la personne concernée (à savoir vous), il devrait pouvoir demander à celle-ci de préciser, avant de lui fournir les informations, sur quelles données ou quelles opérations de traitement sa demande porte. Veuillez donc être le plus précis possible lors de l'exercice de votre droit d'accès. Nous pourrions le cas échéant vous demander de préciser ou affiner votre requête avant d'y faire droit.
- Concernant le droit de rectification, vous avez le droit d'obtenir de Tango la rectification des données à caractère personnel vous concernant qui sont inexactes ou incomplètes.
- Vous disposez dans certains cas limitatifs d'un droit à vous opposer au traitement de vos données (notamment à des fins de prospection), d'un droit de demander la limitation du traitement ou de demander l'effacement de certaines données (également nommé « droit à l'oubli »), en particulier lorsque :
  - les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées,
  - le traitement est fondé sur votre consentement et que celui-ci a été retiré,
  - vous vous opposez au traitement, ou
  - le traitement de vos données à caractère personnel ne respecte pas la législation applicable.

Nous procédons déjà systématiquement à l'effacement de vos données lorsque la législation l'exige. Néanmoins, nous examinerons toute demande de votre part tendant à l'effacement de vos données, la limitation de leur traitement ou l'opposition à leur traitement, et y ferons droit dans la mesure où les conditions légales pour leur exercice sont remplies. Vous serez tenu(e) informé(e) des suites de votre requête.

Il est à noter que le fait de ne pas fournir certaines données à Tango, de vous opposer à leur traitement, d'en demander la limitation ou la suppression, peut avoir pour conséquence l'impossibilité de continuer à vous fournir le produit ou service concerné.

## 10. Votre droit à la portabilité

Le droit à la portabilité vous confère le droit de recevoir les données à caractère personnel que vous avez fournies à Tango dans un format structuré et lisible par machine et de les transmettre à un autre responsable de traitement.

Lorsque cela est techniquement possible, vous avez également le droit de demander à ce que Tango transmette ces données à un autre responsable de traitement.

Il est à noter que la portabilité des données ne déclenche pas automatiquement l'effacement des données des systèmes de Tango et n'a pas d'incidence sur la période de conservation initiale qui s'applique aux données transmises.

Toute demande de portabilité des données devra être communiquée aux coordonnées ci-dessus (accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité) et contenir les informations techniques nécessaires (périmètre de votre demande et identité d'un éventuel destinataire tiers). Nous étudierons alors l'éligibilité et la faisabilité technique de votre demande et vous tiendrons informé(e) des suites de votre requête.

### **11. Mise à jour de notre politique en matière de protection de la vie privée**

Notre politique en matière de protection de la vie privée peut faire l'objet de futurs élargissements ou adaptations, par exemple en cas de nouveaux développements. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette politique de protection de la vie privée.

### **12. Coordonnées du contact Tango en matière de protection des données à caractère personnel**

En cas de question concernant la politique de Tango en matière de protection de la vie privée, contactez le service juridique de Tango.

Coordonnées :

E-mail : [dpo@tango.lu](mailto:dpo@tango.lu)

Adresse : 18, rue du Puits Romain, Z.A. Bourmicht, L-8070 Bertrange.

### **13. L'autorité de contrôle**

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