



Politique de confidentialité pour les clients (Télécommunications)

à partir du 2 Mars 2026

1. Généralités

Chez cegecom s.a. (« cegecom »), nous prenons très au sérieux la protection de vos données personnelles. Votre vie privée est importante pour nous. Nous traitons vos données personnelles dans le cadre de la fourniture de services de télécommunications conformément aux exigences légales applicables en matière de protection des données aux fins énumérées ci-dessous. Les données personnelles au sens de la présente note d'information sur la protection des données sont toutes les informations qui se rapportent à votre personne. Les données personnelles pertinentes comprennent, sans s'y limiter, vos données personnelles (par exemple, nom, adresse, adresse e-mail, date de naissance, numéros de téléphone, adresse IP, informations sur la ligne d'abonné), vos données de facturation (par exemple, historique d'appel détaillé, coordonnées bancaires, données de paiement, données de connexion), des informations sur votre situation financière (par exemple, données de solvabilité, historique de paiement) ainsi que des données publicitaires et de vente (par exemple, résultats de l'analyse des données clients). La fourniture de services de télécommunications nécessite le traitement (tel que la collecte, le stockage, l'utilisation ou l'utilisation) de données à caractère personnel. Selon cela, ces données ne peuvent être traitées que si cette disposition ou d'autres dispositions légales le permettent ou si vous avez vous-même consenti au traitement des données à une fin spécifique qui n'est pas déjà autorisée par la loi. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment pour l'avenir. Vous trouverez ci-dessous comment nous traitons ces données. Pour une meilleure vue d'ensemble, nous avons divisé nos informations sur la protection des données en chapitres.

2. Responsable du traitement, délégué à la protection des données et contact

Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est :
cegecom s.a.

3, Rue Jean Piret B.P. 2708 L-1027 Luxembourg

Tél.: +352 27 60-1, E-Mail: info@cegecom.net

Vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

cegecom s.a. , Délégué à la protection des données

Heinrich-Barth-Straße 17, 66115 Sarrebruck

E-Mail: datenschutz@cegecom.net

3. Finalités et bases juridiques du traitement

3.1 Exécution du contrat et facturation ainsi que les obligations légales

Cegecom traite les données d'inventaire nécessaires à l'établissement, à l'étanchéité, à la modification et à la résiliation de la relation contractuelle pour la fourniture des services de télécommunications convenus. Il s'agit en détail des données de client et de facturation que vous avez fournies lors de votre commande, ainsi que de vos identifiants d'utilisateur et des adresses e-mail reçues de cegecom. Toutefois, cela inclut également les données relatives à la détection des défauts et de l'utilisation abusive des services de télécommunications. Cegecom traite également vos données relatives au trafic dans la mesure où cela est nécessaire à la mise en œuvre et à la facturation des services de télécommunications convenus ou à l'exécution d'obligations légales en matière d'information. Il s'agit, par exemple, du numéro de téléphone ou de l'identifiant de la ligne appelante et de l'appelé ou de l'équipement terminal, des identifiants d'autorisation personnelle, du début et de la fin de la connexion respective avec la date et l'heure, des volumes de données transmis dans la mesure où les prix en dépendent, du service de télécommunication que vous utilisez, des points

d'extrémité des connexions fixes avec début et fin et date et heure, d'autres données utilisées pour établir et maintenir et pour facturation des données de trafic nécessaires. Dans le cadre des services d'accès à Internet, l'adresse IP ainsi que le début et la fin de son attribution sont également stockés en fonction de la date et de l'heure. Toutefois, cela inclut également les données relatives à la détection des défauts et de l'utilisation abusive des services de télécommunications. cegecom traite les données de facturation nécessaires à la détermination et à la facturation correctes des services de télécommunications fournis (cf. art. 6, al. 1, let. b du RGPD). Outre les données d'inventaire, d'utilisation et de trafic nécessaires à la facturation, il s'agit également d'autres données pertinentes, telles que les paiements entrants, les arriérés de paiement, les rappels, les blocages de connexion effectués et levés, les réclamations soumises, etc. À votre demande, cegecom émettra un enregistrement d'appel détaillé dans lequel toutes les connexions de votre connexion pour lesquelles vous êtes redevable de payer sont indiquées de manière détaillée. Si votre raccordement est destiné à un ménage, nous ne pouvons émettre la liste d'appels détaillée que si vous avez préalablement déclaré par écrit que vous avez informé tous les co-utilisateurs de la connexion appartenant au ménage de la demande de liste d'appels détaillée et que vous en informerez également les futurs co-utilisateurs. Dans la mesure où il s'agit d'un lien d'entreprise ou d'un lien officiel, le procès-verbal d'appel détaillé ne peut être établi que si vous avez préalablement déclaré par écrit que les travailleurs ont été informés de l'émission du procès-verbal d'appel détaillé et que les futurs travailleurs en seront également informés immédiatement, et que le comité d'entreprise ou les représentants du personnel ont été impliqués, dans la mesure où cette participation est requise conformément à la réglementation en vigueur est obligatoire. Les déclarations correspondantes sont incluses dans votre formulaire de commande. Cegecom transmet l'affichage de votre numéro de téléphone par défaut. Vous pouvez supprimer définitivement l'affichage du numéro pour chaque appel sortant, individuellement ou sur demande séparée. Sont exclues les raccordements aux lignes téléphoniques d'urgence de la police et des pompiers. Si vous le souhaitez, votre numéro de téléphone sera constamment supprimé, même pour les connexions entrantes. Si vous avez passé une commande chez nous à cet effet, cegecom vous transmettra votre nom avec votre numéro de téléphone, votre adresse et, le cas échéant, de plus amples informations dans l'annuaire des communications de Deutsche Telekom, qui sert de base aux annuaires imprimés, aux médias électroniques et au fonctionnement des services de renseignements téléphoniques. Cependant, vous pouvez décider vous-même quelles données doivent être publiées dans l'annuaire, que l'inscription n'est faite que dans les annuaires imprimés ou électroniques ou qu'aucun enregistrement n'est omis. De plus, vous pouvez décider si les informations téléphoniques se limitent à votre numéro de téléphone ou si elles sont omises. Vous êtes libre de vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données client que vous avez demandées, en tout ou en partie, avec effet pour l'avenir. Cegecom est tenu de fournir à chaque entreprise les données de l'utilisateur final susmentionnées sur demande dans le but de fournir des services d'information accessibles au public, des services d'information sur une demande individuelle de réunion par un autre utilisateur et des annuaires d'utilisateurs finaux. Les annuaires électroniques des utilisateurs finaux peuvent contenir, entre autres, les fonctions de recherche suivantes :

- Recherche par numéro de téléphone
- Recherche par nom
- Recherche par adresse

Ces fonctions de recherche ne relèvent pas de la sphère d'influence de cegecom, mais sont déterminées par le fournisseur respectif de l'annuaire de l'utilisateur final. Dans la mesure où cela est techniquement possible, vous avez la possibilité de transférer un appel vers votre appareil lancé par un tiers (désactivation du renvoi d'appel). Le contenu du message (c'est-à-dire la parole) n'est stocké conformément aux dispositions pertinentes en matière de protection des données que si cela est nécessaire pour la fourniture du service spécifique (par exemple, pour les boîtes aux lettres sur lesquelles vous pouvez récupérer les appels entrants).

Cegecom utilise vos données pour des services qui vous permettent d'effectuer des modifications de contrat (par exemple, modification de la bande passante, extension de contrat, modification tarifaire, etc.) par téléphone. Dans le cadre de ce service, les employés de la hotline de service ont accès à vos données client. Pour protéger vos données contre les modifications non autorisées, vous devez vous identifier auprès de la hotline au moyen d'un mot de passe client.

Si vous ne nous avez été notifié qu'en tant que destinataire de facture différent, nous traiterons vos données exclusivement à des fins de facturation pour les services fournis.

La communication pour les questions relatives à l'exécution du contrat s'effectue généralement par courrier postal ou sur votre portail client en ligne, si vous vous êtes inscrit sur ce portail et avez accepté la communication via le portail. Si vous nous avez fourni une adresse e-mail ou un numéro de téléphone/téléphone portable, nous l'utiliserons pour traiter rapidement les sujets liés au contrat et à la facturation mentionnés ci-dessus ainsi que dans le cadre de la gestion des créances.

L'augmentation de l'activité des utilisateurs dans les canaux de communication directe suggère que ce type d'approche client est attendu.

3.2 Publicité

Cegecom utilise vos coordonnées pour vous fournir des informations sur ses propres produits ou services similaires dans le domaine des télécommunications (par exemple, extensions de services, options matérielles) à des fins de marketing direct. Cegecom a un intérêt légitime à traiter vos coordonnées à des fins de marketing direct pour les produits Cegecom adaptés à vous, à savoir la promotion de la vente de ses propres produits. Votre intérêt légitime à ce que vos données susmentionnées ne soient pas utilisées à cette fin ne l'emporte pas sur cet intérêt légitime de cegecom, car cegecom utilise ces données de manière appropriée conformément à la finalité de traitement décrite et n'utilise aucune donnée sensible de votre relation client avec cegecom à cette fin. L'utilisation de vos données à des fins publicitaires constitue également un traitement auquel vous pouvez vous attendre dans le cadre de relations contractuelles existantes ou après avoir exprimé un intérêt pour les produits ou services de cegecom, de sorte que le harcèlement par publicité directe ne peut être présumé. En outre, cegecom n'utilisera vos données susmentionnées pour la publicité directe des produits cegecom que si vous ne vous y êtes pas opposé.

Afin de vous adresser de la publicité, nous pouvons transmettre vos coordonnées à des tiers et à des sous-traitants (par exemple, des prestataires de services d'expédition, des agences de médias). Ce traitement de vos données susmentionnées est nécessaire à la sauvegarde des intérêts légitimes de cegecom ou d'un tiers et est justifié par une mise en balance des intérêts en notre faveur. Sans l'utilisation de ces données, aucun marketing direct ne vous sera présenté.

Cegecom veille également à ce que l'intensité des perturbations pour vous soit aussi faible que possible grâce aux canaux de communication publicitaires sélectionnés.

Cegecom n'utilisera vos données à des fins publicitaires autres que par voie postale que si vous avez donné votre consentement séparé à cet effet ou si nous pouvons invoquer une base juridique de justification.

3.3 Études de marché et études d'opinion

Cegecom transmet également votre nom et votre adresse à des instituts d'études de marché et d'opinion afin qu'ils réalisent des enquêtes. Les instituts d'études de marché et d'opinion agissent pour le compte et conformément aux instructions de cegecom. Grâce à ces enquêtes, nous obtenons une vue d'ensemble de la transparence et de la qualité de nos produits, services et communications et pouvons les aligner ou les concevoir dans votre intérêt. Ce traitement est justifié par une mise en balance des intérêts en faveur de cegecom. Cegecom a un intérêt légitime à traiter vos données à des fins d'études de marché et d'opinion, à savoir l'amélioration des produits et services proposés et donc la promotion de la vente de ses propres produits, éventuellement également en relation avec les produits de tiers. Cela permet à cegecom de connaître votre acceptation et votre satisfaction à l'égard des produits et services offerts par cegecom et d'évaluer et d'analyser vos intérêts afin de pouvoir vous offrir des produits et services encore meilleurs et adaptés à vos besoins à l'avenir. L'utilisation de vos données à des fins d'études de marché et d'opinion constitue également un traitement auquel vous pouvez vous attendre dans le cadre de relations contractuelles existantes ou après avoir exprimé un intérêt pour les produits ou services de cegecom. Vos données ne seront utilisées qu'aux fins susmentionnées, qui, sauf opposition de votre part, sont également dans votre intérêt.

Si l'étude de marché et l'étude d'opinion sont réalisées par d'autres personnes que la poste, elles ne seront réalisées que si vous nous avez donné votre consentement distinct à l'utilisation des données.

3.4 Vérification de la solvabilité

Dans le cadre des dispositions de l'article 6, paragraphe 1, points b) et f) du RGPD, cegecom effectuera une vérification de solvabilité avec vous avant de conclure un contrat et inclura les résultats de cette vérification de solvabilité dans la décision de conclure un contrat avec vous conformément aux exigences légales. S'il existe des informations négatives sur les caractéristiques de votre solvabilité, nous pouvons refuser une relation contractuelle avec vous. Afin d'obtenir un rapport de solvabilité vous concernant, cegecom transmet votre nom, votre adresse et votre date de naissance à Creditreform s.a. .

Ce traitement de vos données susmentionnées est nécessaire à la sauvegarde des intérêts légitimes de cegecom et est justifié par une mise en balance des intérêts en faveur de cegecom. Sans transfert vers l'une de ces sociétés, cegecom ne peut pas vérifier votre solvabilité. Nous avons également un intérêt légitime à traiter vos

données susmentionnées à des fins de vérification de solvabilité, à savoir l'évaluation associée de votre solvabilité avant la conclusion du contrat et la réduction du risque de défaut de paiement pour cegecom.

Votre intérêt légitime à ce que vos données susmentionnées ne soient pas utilisées à cette fin ne l'emporte pas sur cet intérêt légitime de cegecom, car cegecom utilise ces données de manière appropriée conformément à la finalité du traitement décrite et vous pouvez vous attendre à une telle utilisation de vos données pour des vérifications de solvabilité lors de l'établissement de relations contractuelles. En outre, vous êtes également protégé par ce traitement, car il peut vous protéger contre la conclusion de contrats qui dépassent votre capacité.

3.5 Autres fins

Si d'autres finalités pour l'utilisation des données surviennent en plus des finalités déjà existantes, nous vérifions si ces finalités supplémentaires sont compatibles avec les finalités initiales de la collecte et compatibles avec celles-ci. Si ce n'est pas le cas, cegecom vous informera d'un tel changement de finalité. À moins qu'il n'existe une autre base juridique pour une utilisation ultérieure des données, nous n'utiliserons pas vos données personnelles sans votre consentement.

4. Destinataires de vos données personnelles

4.1. Tiers et sous-traitants

Vos données personnelles seront également utilisées par d'autres sociétés qui agissent pour le compte de cegecom (« sous-traitants ») ou dans le cadre de partenariats commerciaux de cegecom (« tiers »). Il peut s'agir de sociétés du groupe E.ON ou de sociétés et partenaires externes. Les destinataires possibles de vos données sont les auditeurs, les agences de crédit, les agences de recouvrement de créances, les prestataires de services de télécommunications, les prestataires de services d'expédition, les centres d'appels, les agences de marketing et de médias, les instituts d'études de marché, les prestataires de services informatiques, les consultants ou les sociétés de conseil et autres partenaires de services et de coopération. Toutefois, les organismes publics et externes peuvent également recevoir des données sur la base de dispositions légales (par exemple, les autorités répressives). Pour plus de détails, nous vous renvoyons aux descriptions du traitement des données au chapitre 3.

4.2 Transfert de données vers un pays tiers

cegecom dispose de services et de services exécutés par des prestataires de services soigneusement sélectionnés et mandatés ou leurs sous-prestataires de services, qui peuvent être basés en dehors de l'Espace économique européen (« pays tiers ») et qui effectuent leur traitement de données à partir de pays dans lesquels il n'existe pas de niveau adéquat de protection des données (appelés « pays tiers non sûrs »), par exemple des prestataires de services informatiques. Dans ces cas, il y a transfert vers un pays tiers. Dans la mesure où la loi l'exige pour établir un niveau de protection approprié pour vos données, cegecom utilise des garanties conformément aux exigences légales pour établir un niveau approprié de protection des données, y compris les contrats types de l'UE. Une copie des clauses contractuelles types spécifiées par la Commission européenne est disponible sur Internet à l'adresse suivante : <https://eur-lex.europa.eu/>. Alternativement, vous pouvez également les obtenir auprès de nous sur demande (voir le chiffre 2 pour les coordonnées).

5. Stockage et suppression des données

À l'exception des exceptions mentionnées ci-dessous, nous supprimons vos données d'inventaire lorsque la relation contractuelle avec vous a pris fin, que toutes les créances mutuelles ont été satisfaites et qu'il n'existe pas d'autres obligations légales de conservation ou de justifications légales pour le stockage. Vos données seront bloquées jusqu'à ce qu'elles soient supprimées. La phase de blocage jusqu'à l'effacement commence à la fin de l'année suivant la fin du contrat. Si les données ne sont pas affectées par cela, elles seront supprimées. Nous utiliserons votre nom et votre adresse postale pendant une période maximale de 24 mois après la fin de la relation contractuelle. La base juridique du traitement est une mise en balance des intérêts en notre faveur. Notre intérêt légitime est de vous convaincre à nouveau de nos produits et services dans le cadre d'efforts de réacquisition publicitaire. En vous y opposant, vous avez la possibilité d'arrêter ce traitement à tout moment. Cegecom utilise ces données de manière appropriée conformément à la finalité de traitement décrite et n'utilise pas à cette fin les données sensibles de votre précédente relation client. Si vous nous avez donné votre consentement à une approche publicitaire par e-mail ou par téléphone

pendant la durée de la relation contractuelle, nous utiliserons vos données à des fins publicitaires pendant une période maximale de 12 mois après l'octroi du consentement, quelle que soit la durée de l'existence de la relation contractuelle. Une utilisation ultérieure au-delà de cette période aura lieu s'ils ne contredisent pas l'adresse publicitaire. Nous supprimons immédiatement les données de trafic si elles ne sont plus pertinentes pour la facturation et au plus tard 6 mois après l'envoi de la facture. Les données sur les sessions Internet seront supprimées au plus tard après 7 jours, généralement immédiatement après la fin de la session. Nous supprimons les enregistrements d'appels détaillés au plus tard après 6 mois. Nous supprimons les données pour la vérification de la solvabilité 6 semaines après la demande.

6. Vos droits à la vie privée

Pour exercer vos droits en matière de protection des données décrits ci-dessous, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à tout moment (voir la section 2 pour les coordonnées).

6.1 Information, rectification, suppression, etc.

Nous serons heureux de vous informer sur la question de savoir si et lesquelles de vos données personnelles sont stockées chez nous et à qui nous les avons éventuellement transmises. Conformément aux dispositions légales, vous pouvez faire valoir les droits supplémentaires suivants : rectification, suppression, limitation du traitement (blocage pour certaines finalités).

6.2 Droit de rétractation

Si vous nous avez donné un consentement séparé pour le traitement de vos données personnelles, vous pouvez révoquer ce consentement à notre égard à tout moment pour l'avenir. La licéité du traitement de vos données jusqu'à la révocation n'est pas affectée par une révocation.

6.3 Droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de recevoir les données personnelles vous concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous avez le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement. Si cela est techniquement possible, vous avez le droit d'obtenir un transfert de notre part directement à un autre responsable du traitement.

6.4 Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données qui est effectué sur la base d'une mise en balance des intérêts ou dans l'intérêt public, s'il existe des motifs de le faire qui découlent de votre situation particulière. Cela s'applique également au profilage basé sur cette disposition. Si vous vous y opposez, nous ne traiterons plus vos données personnelles, sauf si nous pouvons démontrer que des motifs légitimes impérieux pour le traitement l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés, ou que le traitement sert à faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice. Nous traitons également vos données personnelles à des fins de marketing direct et d'études de marché et d'opinion. Si vous ne souhaitez pas recevoir de publicité, vous avez le droit de vous y opposer à tout moment ; Cela s'applique également au profilage, dans la mesure où il est lié à une telle publicité directe. Nous tiendrons compte de cette contradiction pour l'avenir. L'objection peut être formulée sous n'importe quelle forme et doit être adressée aux coordonnées mentionnées au point 2 si possible.

6.5 Questions ou réclamations

Si vous avez des questions ou des réclamations, veuillez contacter notre délégué à la protection des données à tout moment (voir la section 2 pour les coordonnées). Sans préjudice de tout autre recours, vous avez le droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle. L'autorité de contrôle compétente pour nous est la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPd), 1, Avenue du Rock'n'Roll, à 4361 Esch-sur-Alzette, Grand-Duché de Luxembourg (www.cnpd.lu).