

Consciente de l'importance d'assurer la confidentialité des données, JOIN Experience S.A., prend des engagements forts vis-à-vis de la protection des données à caractère personnel.

Aussi, la présente Notice a pour objectif de préciser les conditions de Traitement des Données Personnelles des Clients, Bénéficiaires et clients potentiels, ainsi que les droits de ceux-ci.

Elle a une valeur contractuelle et s'applique en complément des dispositions prévues dans les Conditions Générales.

En cas de contradiction avec ces dernières, la présente Notice prévaut.

La Notice pourra évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire et de la doctrine de la CNPD suivant les modalités prévues dans les Conditions Générales.

## Article 1. Définitions

Les termes employés dans le présent document et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après ou aux termes des Conditions Générales :

**Personne Concernée** : personne physique identifiée ou identifiable dont les Données Personnelles font l'objet d'un Traitement, en ce inclus : le Client, le Bénéficiaire et tout client potentiel.

**Données Personnelles** : les données personnelles des Personnes Concernées, telles que définies par la Loi et traitées par JOIN Experience S.A. (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse e-mail, numéro de compte, etc.).

**JOIN Experience** : JOIN Experience S.A. dont le siège social est situé au 11, rue de Bitbourg, L-1273 Luxembourg.

**Loi** : toutes lois, règlements et autres exigences applicables au Grand-Duché de Luxembourg, notamment relatifs à la protection des Données Personnelles, la protection de la vie privée, l'archivage électronique, la confidentialité ou les Données Personnelles, en ce inclus le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

**Notice** : la présente notice relative à la protection des Données Personnelles.

**Sous-Traitants** : toute entité, personne physique ou morale, autorité publique, ou tout autre organisme qui traite des Données Personnelles pour le compte de JOIN Experience.

**Traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations définie(s) par la Loi, effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués aux Données. Le Traitement reprend, sans que cette liste ne soit exhaustive : la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la consultation, l'utilisation, la destruction, la suppression des Données Personnelles.

## Article 2. Collecte des Données Personnelles

Les Données Personnelles traitées par JOIN Experience sont soit collectées directement auprès de la Personne Concernée lors de la conclusion du Contrat ou postérieurement pendant la relation contractuelle, soit indirectement, par l'intermédiaire du Client pour le compte du Bénéficiaire, ou

selon les conditions prévues par la Loi, en cas de Partenariat commercial ou de sous-traitance avec un tiers ayant reconnu avoir légalement reçu les Données Personnelles et/ou dans le cadre de l'exécution du Contrat par JOIN Experience.

Le Client s'engage à obtenir le consentement libre, éclairé, univoque et spécifique du Bénéficiaire préalablement à la communication de toute Donnée Personnelle concernant ce dernier à JOIN Experience, en vue de leur Traitement conformément à la présente Notice.

JOIN Experience s'engage à fournir audit Bénéficiaire et à toute personne concernée les Données Personnelles qui ont été collectées indirectement, les informations prévues par la Loi et à lui permettre d'exercer ses droits tels que décrits à l'article 8 ci-dessous. En outre, dans les cas requis par la Loi, JOIN Experience devra obtenir le consentement préalable nécessaire au Traitement des Données Personnelles recueillies indirectement.

Lors de la collecte des Données Personnelles, la Personne Concernée sera informée si certaines Données Personnelles doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont facultatives. Les Données Personnelles identifiées par un astérisque au sein du formulaire d'inscription sont obligatoires.

La Personne Concernée est avertie que le fait de ne pas fournir certaines Données Personnelles à JOIN Experience ou d'en demander la suppression peut avoir pour conséquence l'impossibilité de fournir un Produit ou un Service concerné ou d'en assurer la qualité attendue (ex : la non-communication de Données Personnelles obligatoires peut entraîner la non-conclusion du Contrat).

JOIN Experience veille à ne traiter que les Données Personnelles strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées. JOIN Experience s'interdit de traiter les Données Personnelles pour une finalité étrangère à celle annoncée aux termes de la présente Notice, sans l'accord préalable écrit du Client, conformément aux dispositions prévues par la Loi, à moins que cette finalité soit considérée comme étant compatible avec les finalités pour lesquelles les Données Personnelles ont été collectées initialement.

Dans le cadre de certains Traitements, JOIN Experience sera susceptible de solliciter le consentement de la Personne Concernée lequel pouvant être ultérieurement modifié sur simple demande.

### **Article 3. Justification du Traitement :**

Le traitement est juridiquement justifié, selon les cas, soit :

- car il est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle JOIN Experience est soumise (ex : obligation d'identification des abonnés, obligations dans le cadre de la coopération avec les autorités judiciaires en vue de la recherche, de l'instruction et de la poursuite d'infractions visée par la loi du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques, etc.)
- car il est nécessaire à l'exécution du Contrat ou de mesures prises à la demande d'un client potentiel, en amont de la conclusion du Contrat. (ex : création et gestion d'un compte Client)
- la Personne Concernée a donné un consentement dans les conditions requises par la Loi, afin qu'il soit procédé audit Traitement.

- le Traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par JOIN Experience ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la Personne Concernée qui exigent une protection des Données Personnelles, notamment lorsque la Personne Concernée est un mineur de moins de 16 ans. (ex : adaptation de l'offre au Client suivant ses préférences)

#### **Article 4. Finalités du traitement des Données Personnelles**

JOIN Experience, et lorsque ceci est nécessaire, ses Sous-Traitants, traitent les Données Personnelles de la Personne Concernée à des fins de :

- Gestion et suivi de la clientèle (gestion du compte client, comptabilité et facturation des Services, Service Client, prospection commerciale, gestion de la portabilité, etc) ;
- Gestion des contentieux (plaintes, réclamations, procédures de recouvrement, etc) ;
- Etude de marché ou de contrôle de la qualité des services ;
- Respect d'obligations légales ou réglementaires ;
- Prospection commerciale directe ou d'information sur les offres portant sur les Services ou les promotions ;
- Gestion des infrastructures informatiques et de communication (contrôle du trafic, contrôle des accès à l'infrastructure, etc.) ;
- Statistiques (analyse du taux d'insatisfaction de la clientèle).

#### **Article 5. Destinataires des Données Personnelles**

Les Données Personnelles peuvent être communiquées ou rendues accessibles :

- aux sociétés du groupe JOIN Experience,
- à des Sous-Traitants (revendeurs indirects, prestataires de services informatiques, de facturation, recouvrement),
- à l'Administration (ex : Administration des Contributions Directes en cas de contrôle fiscal),
- aux autorités réglementaires compétentes (ex : ILR, CNPD),
- à des conseillers externes soumis à une obligation déontologique de secret professionnel,
- à des partenaires commerciaux.

Les destinataires des Données Personnelles ont conclu avec JOIN Experience un contrat aux termes duquel ils sont soumis à des obligations strictes de confidentialité et s'engagent à traiter les Données Personnelles conformément à la Loi.

Les Sous-Traitants peuvent être établis dans un pays qui n'est pas membre de l'Union Européenne et considéré par la Commission Européenne comme garantissant un niveau de protection adéquat ou bien ces tiers ont conclu avec JOIN Experience des dispositions contractuelles appropriées, ou le transfert de Données Personnelles est strictement occasionnel et nécessaire à l'exécution du Contrat.

JOIN Experience enregistre les communications téléphoniques et électroniques avec les Personnes Concernées à des fins de contrôle de qualité, de preuve (par exemple en cas de réclamation ou de contestation) et/ou de formation des prestataires. Les Personnes Concernées auront la possibilité de refuser l'enregistrement des conversations téléphoniques à l'occasion de chaque appel.

**Article 6. Mesures de sécurité**

JOIN Experience met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de sécurité des Données Personnelles et/ou des Traitements en vue d'éviter les risques accidentels ou liés à une malveillance de destruction, perte, d'altération, d'accès ou de divulgation non autorisée qui pourraient compromettre notamment la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles.

**Article 7. Durée de conservation :**

Les Données Personnelles sont conservées aussi longtemps que :

- nécessaire pour leur traitement et aux finalités reprises à l'article 4 ;
- cela est imposé par la législation applicable, étant précisé qu'en vertu de la Loi, JOIN Experience a une obligation légale de conservation des Données Personnelles et Contrats pendant une période de dix (10) ans. Les Données Personnelles traitées à des fins de prospection et/ou promotion commerciale seront conservées pendant un délai de six (6) mois à compter de la fin de la relation commerciale pour les abonnements post-payés et pendant un délai de trois (3) ans pour les abonnements pré-payés, en application de la loi du 7 juin 2017 portant modification de la loi du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques. Elles sont ensuite supprimées ou rendues anonymes.

**Article 8. Droits des Clients**

Dans le respect des limites des exigences posées par la Loi, la Personne Concernée dispose d'un :

- Droit d'accès qui lui permet d'obtenir la confirmation du Traitement ou du non-traitement de ses Données Personnelles et toute information relative à ce Traitement devant lui être communiqué en vertu de la Loi ;
- Droit de rectification de ses Données Personnelles ;
- Droit à l'effacement (droit à l'oubli) qui lui permet d'obtenir l'effacement de ses Données Personnelles ;
- Droit à la limitation du Traitement ;
- Droit à la portabilité qui lui permet de recevoir, dans un format structuré les Données Personnelles qu'elle a fournies à JOIN Experience et le droit de transmettre ses Données Personnelles à un tiers, sauf si ce droit porte atteinte aux droits et libertés de tiers ;
- Droit d'opposition qui lui permet de s'opposer au Traitement de ses Données Personnelles ;
- Sauf dans les cas prévus par la Loi, la Personne Concernée a également le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un Traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire.



## NOTICE RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Pour exercer l'un de ces droits, la Personne Concernée adresse sa demande écrite à JOIN Experience, en l'accompagnant de la copie recto verso d'une pièce justifiant son identité, à l'adresse suivante : [privacy@joinexperience.com](mailto:privacy@joinexperience.com) ou par courrier à l'adresse suivante :

JOIN Experience S.A.  
11, rue de Bitbourg  
L-1273 Luxembourg

La Personne Concernée a également la possibilité d'adresser ses réclamations à la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPd) via le site internet : [www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu).