

# LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DE SONATEL SN

## **GENERALITES**

La protection de votre vie privée revêt pour Sonatel une importance capitale. Nous souhaitons dans toute la mesure du possible vous informer, vous respecter et vous permettre de contrôler ce qu'il advient de vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les données que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous le faisons, la période pendant laquelle nous les conservons, vos droits en matière de vie privée et comment vous pouvez les exercer.

Veillez noter que cette politique de confidentialité est susceptible d'être modifiée ou complétée à tout moment par Sonatel, notamment en vue de se conformer à toute évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle ou technologique. Dans un tel cas, la date de sa mise à jour sera clairement identifiée en tête de la présente politique. Ces modifications engagent l'Utilisateur dès leur mise en ligne. Il convient par conséquent que l'Utilisateur consulte régulièrement la présente politique de confidentialité et d'utilisation des cookies afin de prendre connaissance de ses éventuelles modifications.

## **I. DONNÉES PERSONNELLES**

D'une manière générale, il vous est possible de visiter le Site [assistance.orange.sn](http://assistance.orange.sn) sans communiquer aucune information personnelle vous concernant. En toute hypothèse, vous êtes en aucune manière obligé de transmettre ces informations à Sonatel.

Néanmoins, en cas de refus, il se peut que vous ne puissiez pas bénéficier de certaines informations ou services que vous avez demandés. A ce titre en effet, Sonatel peut être amenée dans certains cas à vous demander de renseigner votre nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, entreprise et fonction ou toutes autres informations nécessaires à utilisation du site. En fournissant ces informations, vous acceptez expressément qu'elles soient traitées par Sonatel, pour les finalités indiquées au point 3 ci-dessous.

Conformément à la Loi sénégalaise n° 2008-12 du 25 janvier 2008 portant sur les Données à Caractère Personnel et, lorsqu'il est applicable, au Règlement Général sur la Protection des Données (General Data Protection Régulation) adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016, Sonatel vous informe des points suivants :

### ***1. Les catégories de données à caractère personnel collectées***

Nous distinguons dans nos systèmes différents types de données personnelles qui peuvent être combinés :

- Données d'utilisateur: nous distinguons les données personnelles qui permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services (par exemple, votre nom et vos documents d'identification comme une copie du recto/verso de votre carte d'identité), les données personnelles qui nous permettent de prendre contact avec vous (par exemple, votre adresse, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone), les données personnelles qui indiquent vos caractéristiques personnelles (par exemple votre âge, votre sexe....), vos habitudes de vie et de consommation (par exemple, la composition de votre ménage)
- Données relatives au trafic: nous avons besoin de ces données techniques particulières pour régler votre trafic sur les réseaux de communication électronique, comme votre adresse IP ou votre adresse MAC.....;
- Données de localisation: ces données nous permettent de localiser votre carte SIM. Les données de localisation indiquent à quel point WIFI votre appareil mobile ou votre tablette est connecté. Nous

utilisons ces données pour la planification et la gestion du réseau mai aussi dans le cadre d'une enquête de la police ou de la justice ;

- Données relatives à votre utilisation: les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos produits et services. Par exemple, les numéros de téléphone (mobile) appelés, la date, l'heure, la durée et la localisation d'une conversation ou d'une connexion Internet.

Comme prévu par la loi, nous ne traitons pas de données sensibles, à savoir celles qui concernent notamment votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, vos préférences sexuelles et votre santé.

## ***2. Identité du responsable du traitement***

Le responsable du traitement est Sonatel, ayant son siège social au 64, Voie de Dégagement Nord, BP 60 Dakar.

Tél.: 33 839 12 00; Fax: 33839 12 12.

## ***3. Finalité du traitement***

Nous pouvons traiter vos données d'utilisation pour évaluer et améliorer notre offre. Par exemple, nous examinons votre matériel afin d'optimiser l'utilisation de nos applis ou de vérifier la qualité de votre connexion Internet. Ainsi, nous pouvons encore mieux adapter nos produits et services à vos besoins.

Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par voie électronique) de nouveaux produits, services ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Par exemple, vous pouvez recevoir un message SMS quand votre pass Sonatel est épuisé, vous proposant de passer à un nouveau plan tarifaire.

Afin de lutter contre la fraude et les infractions, lorsque vous devenez client chez Sonatel, nous vous demandons une copie du recto/verso de votre carte d'identité afin que nous puissions déterminer votre identité et éviter tout vol d'identité.

Afin de garantir la sécurité de tous, vous serez filmé par nos caméras de surveillance dans et autour de nos bureaux et bâtiments. Ces images sont uniquement enregistrées afin de garantir la sécurité des biens et des personnes et d'éviter tout abus, fraude et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pouvons être victimes (nous signalons la présence de caméras à l'aide de pictogrammes qui mentionnent nos coordonnées).

Afin de suivre nos performances, nous pouvons utiliser vos données et votre profil pour évaluer nos produits et services. À cet effet, les données que nous obtenons pendant nos entretiens avec ou interventions chez les clients, les questions des clients, l'enregistrement des appels de notre service clientèle (ceci est signalé au début de l'appel).

Afin de satisfaire à nos obligations légales, dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel vous concernant et/ou à les partager avec des autorités publiques. A l'exemple d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons être tenus de communiquer certaines données de manière confidentielle aux autorités concernées.

## ***4. Prestataires habilités et transferts des données***

Nous transférons vos données à caractère personnel à nos ayants droit éventuels et aux entreprises affiliées au sein du groupe Sonatel aux mêmes fins que celles mentionnées dans la présente politique de protection de la vie privée, par exemple pour vous informer des produits et services de l'ensemble du groupe Sonatel.

Nous rendons certaines de nos banques de données accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et qui nous aident dans la livraison de nos produits et services. Par exemple les agents commerciaux, les techniciens indépendants qui entretiennent notre réseau et les collaborateurs du service clientèle qui assistent nos clients au quotidien. Vos données sont uniquement transmises aux fins auxquelles Sonatel traite elle-même vos

données et cette transmission est limitée aux données dont ces tiers ont besoin pour la tâche qu'ils effectuent pour nous. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille et nous prévoyons les garanties contractuelles adéquates à cet effet.

Nous transmettrons uniquement vos données personnelles si votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentaux ne prévalent pas et vous en serez toujours informé en toute transparence sauf dans le cas des exceptions légales.

Dans la mesure où les données à caractère personnel sont traitées en dehors du Sénégal, nous nous assurons par des mesures contractuelles ou autres que ces données y bénéficient d'un niveau de protection approprié, comparable à la protection dont elles bénéficieraient au Sénégal conformément à la réglementation de la protection des données personnelles.

Par contre si Sonatel fournit des données personnelles à des tiers dans d'autres situations, cela se fait toujours avec une notification explicite, en donnant une explication sur le tiers, les fins de la communication et du traitement ainsi que l'existence d'une politique de sécurité appropriée. Si c'est requis par la loi, nous vous demandons votre autorisation explicite.

## **5. Responsabilité**

-Votre responsabilité vis-à-vis des utilisateurs finaux :

Si, en tant que client Sonatel, vous autorisez des utilisateurs finaux (par exemple, la famille, des amis, des visiteurs ou des travailleurs) à utiliser les produits et services Sonatel visés par la présente politique de protection de la vie privée, vous avez les responsabilités suivantes :

- vous devez informer les utilisateurs finaux de manière adéquate que Sonatel, en raison de leur utilisation des produits et services, traitera leurs données personnelles ;
- vous devez obtenir toutes les autorisations des utilisateurs finaux requises par la loi avant de communiquer leurs données personnelles à Sonatel afin qu'elles soient traitées dans le cadre des produits et services Sonatel que vous les autorisez à utiliser ;
- vous devez informer les utilisateurs finaux de manière adéquate à propos de l'applicabilité de la présente politique, notamment en ce qui concerne les droits en matière de confidentialité et la manière dont ils peuvent être exercés.
- vous ne pouvez pas utiliser les produits et services Sonatel pour collecter des données personnelles qui sont contradictoires avec la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée, ni pour accéder de manière illégale aux données personnelles des utilisateurs finaux ;
- vous devez vous informer auprès de Sonatel à propos du niveau de protection des produits et services Sonatel et prendre les mesures techniques et organisationnelles que vous estimez appropriées pour protéger les données personnelles de manière adéquate contre un traitement non autorisé ou illégitime et contre une destruction illégitime ou involontaire, une perte involontaire, une falsification, une diffusion non autorisée, l'endommagement, la modification, l'accès ou la publication non autorisé(e) ;
- vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la fiabilité des utilisateurs finaux qui ont accès aux données personnelles ;

-Vos responsabilités vis-à-vis des services de tiers

Via nos produits et services de Sonatel, vous pouvez également utiliser des services d'autres parties tels que le chat, les sites Internet de tiers, les forums, Facebook, Twitter, les groupes de discussion et/ou les applis. Sonatel n'a aucun contrôle et n'assume aucune responsabilité concernant les informations que vous y placez et la manière dont elles sont traitées. C'est à vous de faire preuve de bon sens à ce propos et de bien vérifier la politique de protection de la vie privée de ces tiers.

## ***6. Nos mesures techniques et organisationnelles de protection***

Nous faisons tout pour protéger vos données à caractère personnel et assurer leur confidentialité, tant dans nos bureaux que dans nos boutiques, sur notre réseau que chez vous.

Nos collaborateurs ont été formés pour gérer correctement les données confidentielles. Dans le cadre de chaque projet visant un traitement des données personnelles, nous effectuons d'abord une évaluation de la sécurité et de la protection des données personnelles, en préservant vos intérêts avant tout. Pour la protection de vos données, des personnes spécifiques dans nos services contrôlent le respect de la législation et de nos aspirations éthiques, comme exposé dans la présente politique de protection de la vie privée. D'autres personnes spécialisées chez nous garantissent la sécurité de notre réseau, de notre infrastructure et de nos systèmes d'information. En outre, nous appliquons différentes mesures techniques pour protéger vos données personnelles contre l'accès et l'utilisation illicites, la perte ou le vol, à savoir: la protection par mot de passe, logiciel de cryptage de disque dur, pare-feu, antivirus, détection des intrusions et des anomalies et contrôles d'accès pour nos collaborateurs.

Les logiciels de nos produits sont continuellement mis à jour. En outre, nous vous proposons quelques paramètres de sécurité que vous pouvez gérer vous-même, comme un mot de passe sur votre connexion wifi, un filtre sur votre boîte de messagerie et un pare-feu sur votre ordinateur, votre ordinateur portable ou votre terminal.

## ***7. Secret des correspondances***

Vos communications personnelles sont confidentielles. Nous pouvons traiter des métadonnées (c.-à-d. les données qui sont traitées pour permettre la communication sur le plan technique), mais l'existence et le contenu des communications personnelles effectuées par l'intermédiaire de notre réseau (par exemple: conversations téléphoniques fixes et mobiles, e-mails et SMS) sont protégés par les dispositions relatives au secret des correspondances. Cela signifie que Sonatel, en dehors des exceptions énumérées par la loi, ne peut pas prendre connaissance de l'existence ou du contenu de telles communications. Sonatel a pris les mesures de protection nécessaires et donné les instructions adéquates à ses collaborateurs pour respecter le secret des correspondances.

## ***8. La politique de prospection directe***

Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans devoir vous justifier, à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de prospection direct. À cet effet, vous pouvez toujours prendre contact avec le service client de la Sonatel ou vous rendre dans un de nos points de vente et désactiver notre possibilité de promotions et/ou actions par téléphone, courrier, SMS ou e-mail. Vous pouvez également si vous ne voulez plus recevoir de SMS commerciaux: réagissez en envoyant un mail à [assistance@orange-sonatel.com](mailto:assistance@orange-sonatel.com). Le service client digital prendra en charge la réclamation.

Les utilisateurs de sites Internet qui ne sont pas clients de Sonatel ne recevront des communications commerciales par SMS et/ou e-mail que s'ils ont donné explicitement leur autorisation à cet effet.

Attention: le fait que vous ne souhaitiez plus recevoir de communications commerciales de notre part ne porte évidemment pas préjudice à notre droit de prendre contact avec vous par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

## ***9. Durée de conservation des données***

Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel nous les collectons. Le délai de conservation peut donc différer en fonction de la finalité. A l'issue des délais de conservation applicables, les données à caractère personnel sont supprimées ou rendues anonymes.

## ***10. Aperçu de vos droits en matière de protection des données***

Votre droit à l'information et d'accès de vos données à caractère personnel:

- vous avez le droit de demander à tout moment à Sonatel si nous traitons ou non vos données à caractère personnel et, si nous les traitons, de consulter ces données et de recevoir des informations complémentaires concernant: les fins auxquelles nous les traitons, les catégories concernées de données à caractère personnel, les destinataires ou les catégories de destinataires (notamment les destinataires dans des pays tiers), la durée de conservation des données, le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance;

Votre droit de rectification et de suppression de vos données à caractère personnel :

- Vous avez le droit de faire corriger immédiatement les données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes. Lorsque l'intéressé en a fait la demande par écrit, quel que soit le support Sonatel doit en justifier, sans frais pour le demandeur. En plus pour tenir à jour vos données, nous vous prions quoi qu'il en soit de nous communiquer toute modification.
- Vous avez aussi le droit, de faire supprimer vos données à caractère personnel s'ils ne sont plus nécessaires aux fins auxquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par Sonatel, si vos données personnelles sont traitées de manière illégitime encore s'ils doivent être effacées pour satisfaire à une obligation légale ;

Ainsi veuillez tenir compte du fait que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données personnelles demandées, par exemple lorsque leur traitement est indispensable pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou parce que nous sommes tenus pour la justice et la sécurité de l'État de conserver les données sur les appels mobiles et fixes de nos clients pendant une durée bien déterminée. Nous vous fournirons de plus amples informations à ce propos dans notre réponse à votre demande.

Votre droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel:

- Vous avez le droit, en vertu de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données personnelles si le traitement s'inscrit dans le cadre de l'intérêt légitime de Sonatel ou dans le cadre de l'intérêt général. Ainsi Sonatel suspendra le traitement de vos données personnelles, sauf si Sonatel peut démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou si le traitement des données personnelles est lié à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice (par exemple, l'introduction d'une requête devant un tribunal).

## ***11. Plainte auprès de l'autorité compétente***

Si vous considérez que Sonatel ne respecte pas ses obligations au regard de vos Informations Personnelles, vous pouvez adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente.

## **II. POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES**

Notre site internet utilise des cookies. En effet, l'identification automatique des Utilisateurs permettant d'accéder directement aux forums de discussion sans avoir à ressaisir l'identifiant et le mot de passe à chaque connexion nécessite la mise en place d'un cookie.

Les cookies sont de petits fichiers texte enregistrés sur votre disque dur, dont la plupart sont destinés à permettre ou faciliter votre navigation et sont nécessaires au fonctionnement de notre site en ligne. En général, un cookie contient, un numéro d'identification ou un code qui permet au Site de reconnaître l'Utilisateur lorsqu'il retourne sur le Site. Les cookies ne sont pas nominatifs et permettent uniquement de connaître le nombre de clics de chaque Utilisateur. Les cookies externes liés aux publicités permettent de conditionner les campagnes publicitaires pour éviter leur répétition excessive sur le Site.

Les données collectées sont destinées à l'usage de nos services offertes. Elles sont nécessaires au traitement et à la gestion de vos commandes ainsi qu'aux relations commerciales entre Sonatel et vous. Elles permettent également à Sonatel de vous fournir des services personnalisés et d'améliorer la pertinence des informations qui vous sont proposées.

Les navigateurs possèdent des fonctionnalités qui permettent à l'Internaute de s'opposer à l'enregistrement de cookies, d'être prévenu avant d'accepter les cookies, ou de les effacer.

ATTENTION: Nous attirons votre attention sur le fait que le refus du dépôt de cookies sur votre terminal est néanmoins susceptible d'altérer votre expérience d'utilisateur ainsi que votre accès à certains services ou fonctionnalités du présent site web. Le cas échéant, Sonatel décline toute responsabilité concernant les conséquences liées à la dégradation de vos conditions de navigation qui interviennent en raison de votre choix de refuser, supprimer ou bloquer les cookies nécessaires au fonctionnement du site. Ces conséquences ne sauraient constituer un dommage et vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Votre navigateur vous permet également de supprimer les cookies existants sur votre terminal ou encore de vous signaler lorsque de nouveaux cookies sont susceptibles d'être déposés sur votre terminal. Ces paramètres n'ont pas d'incidence sur votre navigation mais vous font perdre tout le bénéfice apporté par le cookie.