

## **Charte de protection de vos données personnelles (v2.0) :**

Visual Online S.A. est soucieuse du respect de votre vie privée lors de vos visites sur son site web respectivement lors de la remise de documents à caractère personnel (formulaires / commandes / pièces d'identités) et mets dès lors tout en œuvre afin de respecter votre vie privée dans le cadre de l'utilisation de nos services. Le règlement général sur la protection des données (RGPD) confère aux personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles la possibilité d'obtenir toutes les informations concernant le traitement qui sera appliqué à leurs données. Pour ce faire, la personne concernée peut exercer les droits suivants :

### **1) Vos droits :**

#### **a) Droit d'accès**

Chaque personne concernée dispose d'un droit d'accès aux données possédées par Visual Online les concernant. Avant un quelconque accès, le responsable du traitement vérifiera toujours l'identité de la personne procédant à une demande d'accès peu importe de qui il s'agit. Le responsable du traitement s'assurera de communiquer les données souhaitées dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Le droit d'accès est en principe gratuit pour la personne concernée sauf si cela représente une charge trop importante, auquel cas un paiement pourra être exigé.

#### **b) Droit de révocation du consentement**

Toute personne concernée par un traitement de ses données personnelles a, la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Le retrait de son consentement ne compromet par la licéité du traitement pour lequel il a été confié.

#### **c) Droit à l'oubli / de modification**

Toute personne dont les données personnelles ont été collectées dans le cadre d'un traitement ont la possibilité, dans les meilleurs délais, de faire compléter les données incomplètes ou encore obtenir la modification des données inexactes. Les personnes concernées ont également la possibilité d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, des données les concernant lorsque :

- Elles ne sont plus nécessaires pour le traitement ;
- La personne concernée retire son consentement (et qu'il n'existe aucune autre justification au Traitement) ;
- La personne concernée s'oppose au traitement ;
- L'effacement est nécessaire pour le respect d'une obligation légale.
- Afin de pouvoir demander la suppression de vos données vous devez avoir respectés vos obligations contractuelles envers notre société.

#### **d) Droit d'opposition ou de limitation du traitement**

Toute personne concernée par un traitement de ses données personnelles peut demander que le traitement de ses données soit restreint dans le cas où :

- La personne concernée conteste l'exactitude des données la concernant et demande la suspension du traitement pour permettre au responsable du traitement de vérifier la qualité des données ;
- La personne ne souhaite pas voir ses données supprimées mais simplement restreindre leur utilisation ;
- Les données sont obsolètes mais sont nécessaires à la personne concernée pour l'exercice ou la défense de droits en justice.

#### **e. Droit à la portabilité des données**

Les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'elles ont fournies à Visual Online, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant :

par courrier postal adressé à: Visual Online S.A. (DPO), B.P. 2534 L-1025 Luxembourg  
par courrier électronique à l'adresse suivante : [gdp@visual-online.lu](mailto:gdp@visual-online.lu)

Visual Online se réserve le droit, en cas de demande manifestement non-fondée ou excessive (demande répétée, etc.), de refuser de répondre à la requête. En cas de refus, Visual Online s'engage à indiquer les raisons du refus et les possibilités de recours auprès de l'autorité supérieure. Afin de nous permettre de traiter votre demande dans les plus brefs délais, merci de nous communiquer les informations suivantes :

- Votre numéro de client
- Votre nom de famille
- Votre prénom
- Votre adresse email
- Votre numéro de téléphone
- L'objet de votre demande
- La description de votre demande
- Un document officiel prouvant votre identité

## 2) Site Web :

Ce site web collecte des données personnelles par exemple, via des formulaires électroniques que vous devez remplir lorsque vous commandez un produit ou un service via le site web ou lorsque vous vous abonnez à une lettre d'information, demandez des informations respectivement si vous participez à une enquête ou un concours. Lors du traitement de ces données, Visual Online s'engage à respecter les dispositions légales respectives à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Vos données personnelles ne seront ni vendues, ni transmises à des tiers en dehors du groupe Post Luxembourg et de ses sociétés affiliées sauf pour l'exercice de certaines tâches, où Visual Online doit faire appel à des sous-traitants (p.ex. enregistrements de noms de domaines, maintenance de nos sites web, assistance lors de campagnes promotionnelles, audits etc...). Vos données peuvent être transmises pour répondre à des obligations légales, ou aux fins de prévention, recherche ou détection d'infractions pénales. Tous les employés et sous-traitants de Visual Online qui ont accès aux données à caractère personnel sont tenus de respecter la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel.

Visual Online travaille avec les sous-traitants suivants concernant l'enregistrement de noms de domaines :

- Fondation Restena (pour les noms de domaines en .lu)
- Eurid (pour les noms de domaines en .eu)
- Key-Systems GmbH (pour les autres extension DNS que nous offrons)

Visual Online prend toutes les mesures raisonnablement possibles afin de protéger vos données à caractère personnel, recueillies lorsque vous utilisez ce site, contre la perte, l'utilisation malveillante et l'accès non autorisé, la divulgation, la modification ou la destruction. Veuillez prendre note qu'aucune connexion Internet n'est jamais sûre à 100%, ni exempte d'erreurs. En particulier, le courriel envoyé à ou à partir de ce site peut être corrompu, vous devriez donc choisir avec soin les informations que vous nous envoyez par courriel. Il est de votre responsabilité de protéger vos mots de passe, numéros d'identification ou d'autres moyens d'accès sur ce site.

L'ensemble des contenus (photos, textes, vidéos, etc.) consultables sur ce site web, sont la propriété exclusive de Visual Online. Vous n'êtes pas habilité à reproduire, représenter, commercialiser ou utiliser ces contenus en dehors des cas prévus par la loi ou dûment autorisés par Visual Online.

## Cookies:

Un cookie est un petit fichier texte sauvé par le serveur d'un site web dans le navigateur de votre ordinateur ou de votre appareil mobile lorsque vous consultez ce site web. Le cookie contient un code unique permettant de reconnaître votre navigateur lors de votre visite sur le site web ou lors de futures visites répétées. Les cookies peuvent être placés par le serveur du site web que vous visitez ou par des partenaires avec lesquels ce site web collabore.

Les cookies utilisés par ce site web ont pour but d'assurer son bon fonctionnement, sa disponibilité au regard du trafic constaté, et optimiser la navigation par les internautes. Concernant les cookies, les internautes peuvent à tout moment modifier les paramètres de leur navigateur internet pour gérer voire désactiver l'installation de ces cookies ainsi que les supprimer ou bloquer.

## Types de Cookies :

- **Cookies fonctionnels :**

Ils permettent l'utilisation des principales fonctionnalités du site, comme mémoriser les préférences d'affichage de votre terminal (langue, paramètres d'affichage) selon la charte graphique, le type de terminal et les logiciels de visualisation ou de lecture que vous utilisez (type de navigateur Internet), et d'en tenir compte lors de vos visites ultérieures. Ils nous permettent aussi de lier entre elles les différentes pages consultées pour vous assurer une navigation fluide. Ils nous permettent enfin de gérer votre session utilisateur après votre identification, ainsi que le contenu de votre panier d'achat le cas échéant.

- **Cookies statistiques :**

Ils nous permettent d'établir des statistiques et des comptages de fréquentation et d'utilisation des différentes pages et rubriques du site (nombre de visite, de pages vues, votre parcours sur le site, les liens que vous sélectionnez, votre fréquence de retour, etc.). Ces informations nous sont utiles pour réaliser des études afin d'adapter le contenu du site à vos besoins ou pour détecter des dysfonctionnements et améliorer notre qualité de service.

- **Cookies commerciaux :**

Ils sont susceptibles d'être placés dans votre terminal, afin d'identifier vos préférences et vos centres d'intérêt, les produits consultés ou achetés sur notre site, dans le but de personnaliser l'offre publicitaire qui vous est adressée.

- **Cookies des réseaux sociaux :**

Ce type de cookie sert à améliorer l'interactivité d'un site web, en faisant appel à des services proposés par des sites tiers. Ces services utilisent des cookies lorsque vous interagissez avec eux. Il s'agit notamment des boutons de partage d'avis sur les réseaux sociaux (Facebook « like », Twitter « like »), des boutons de partage de contenu sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et des vidéos diffusées sur le site (Youtube).

## Visual Online utilise les Cookies suivants sur ces sites web:

- Google Analytics
- Google Web fonts
- Google Adwords
- Twitter

### **3) Collecte et utilisation de données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel communiquées par vos soins sont utilisées pour les finalités suivantes :

- Gestion et suivi de la clientèle
- Gestion du dossier client
- Vous fournir les services ou les informations demandées
- Suivi de la qualité des produits & services fournis
- Comptabilité, facturation des produits & services
- Recouvrement des impayés, litiges
- Gestion de la portabilité
- Suivi de la satisfaction client
- Support à la clientèle (HelpDesk, Hotline, ...)
- Marketing direct & publicité ciblée
- Prospection commerciale clients existants (incluant le profilage)
- Prospection de nouveaux clients
- Administration, gestion et suivi des fournisseurs
- Comptabilité fournisseurs
- Supervision des infrastructures
- Contrôle du trafic
- Analyses comportementales d'utilisation des services
- Contrôle d'accès, gestion des systèmes de protection informatique
- Contrôle des activités sur les infrastructures

### **4) Avertissement juridique :**

Le site internet de Visual Online est uniquement destiné à fournir aux visiteurs des informations générales sur les services et produits qu'elle commercialise. Les services et produits présentés peuvent avoir des champs d'application différents selon la région de résidence de l'intéressé.

Les informations qui figurent sur le site sont données à titre purement indicatif et ne constituent en aucun cas une valeur précontractuelle et/ou contractuelle. Visual Online ne fournit sur leur site aucun conseil juridique et/ou fiscal, ni aucun autre conseil de quelque nature que ce soit. Visual Online s'efforce de mettre à jour les informations diffusées sur le site et se réserve le droit de corriger à tout moment et sans préavis son contenu. Les informations reprises sur le site proviennent de sources considérées comme fiables, mais Visual Online ne garantit toutefois pas l'exactitude, la précision, la pertinence, l'exhaustivité ni leur actualité, ...

Visual Online ne peut encourir aucune responsabilité, légale ou contractuelle, pour tout préjudice direct ou indirect encouru par un tiers et qui résulte de l'accès, de la consultation ou de l'usage des informations fournies sur le site.

### **5) Loi applicable :**

L'utilisateur est informé que la loi applicable est la loi luxembourgeoise et que seuls les tribunaux de et à Luxembourg sont compétents pour régler tout litige relatif à l'utilisation et l'interprétation des informations contenues sur le site.