

# Charte Vie Privée

## 1 – NOS ENGAGEMENTS

Votre vie privée est une priorité pour FDJ.

Nous avons à cœur de construire avec nos clients une relation de confiance et nous nous engageons à protéger la vie privée des visiteurs et des utilisateurs de nos offres en conformité avec la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'avec le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

A ce titre, nous respectons les principes suivants :

- Nous collectons les données dont nous avons besoin ;
- Nous traitons vos données pour des finalités explicites, légitimes et déterminées ;
- Nous conservons vos données pendant la durée nécessaire à la réalisation du traitement pour lesquelles elles ont été collectées ou, si tel est le cas, pendant la durée fixée par la loi ;
- Nous ne communiquons vos données qu'aux seules sociétés du groupe FDJ® et prestataires ayant besoin d'en connaître dans le cadre de nos activités ;
- Nous veillons à mettre en œuvre les mesures de sécurité adaptées afin d'assurer un niveau de protection élevé à vos données.

Notre Charte Vie Privée a pour objectif de vous informer de manière transparente sur la façon dont nous collectons et utilisons vos données ainsi que sur vos droits.

Notre Charte Vie Privée s'applique à l'ensemble de nos sites, applications, offres de loterie et de paris sportifs en point de vente (ci-après désigné « nos Offres »).

En utilisant nos Offres, vous déclarez accepter les termes de la présente Charte. Cette dernière est susceptible d'être modifiée à tout moment, aussi nous vous invitons à consulter cette page régulièrement.

## 2 – QUELLES SONT LES DONNEES QUE NOUS COLLECTONS ?

Lors de l'utilisation ou de la consultation de nos Offres, nous sommes amenés à collecter :

- Les données que vous nous communiquez directement, notamment au moment de la création de votre compte en ligne, lorsque vous remplissez un formulaire de contact ou encore lorsque vous jouez à nos jeux en ligne. Ces données peuvent être par exemple vos prénom, nom, date de naissance, adresse email, coordonnées postales, coordonnées bancaires, réclamations, historique de jeux, etc. ;
- Les données que nous obtenons de manière indirecte, notamment par le biais de cookies ou traceurs (et sous réserve de vos choix) lorsque vous naviguez sur nos sites et application ou êtes exposé à une de nos publicités diffusées sur des sites tiers. Ces données peuvent être par exemple vos données de connexion, de navigation, adresse IP, préférences et centres d'intérêts, etc.

Lorsque vous remplissez un formulaire, les données accompagnées d'un astérisque (\*) ont un caractère obligatoire et sont nécessaires au traitement de vos demandes.

## 3 – COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNEES ?

### **3.1 Gestion de votre compte en ligne et de la relation commerciale**

Nous utilisons les données vous concernant à des fins de gestion de votre compte joueur et au suivi de notre relation commerciale.

La FDJ® est légalement tenue de vérifier que les données fournies par ses joueurs sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pouvons donc être amenés, à tout moment, à vous solliciter pour vérifier la conformité de vos informations et/ou pour les compléter.

Les informations bancaires que vous nous communiquez sont traitées pour les besoins de gestion des transactions intervenant sur votre compte en ligne. Vos coordonnées bancaires (IBAN) sont utilisées à la seule fin de permettre le paiement de vos gains et le versement des sommes figurant dans votre solde sur votre compte bancaire. Sous réserve d'un accord préalable de votre part, vos données de carte bancaire peuvent être enregistrées afin de vous éviter de saisir à nouveau ses informations à chaque versement que vous effectuez pour alimenter votre compte joueur. Vous pouvez, à tout moment, consulter et supprimer vos cartes bancaires enregistrées dans votre compte joueur en vous rendant directement dans la rubrique « *Mon profil - Mes données personnelles – Mes moyens de paiement* » de votre compte joueur. Chaque transaction est traitée par notre prestataire de paiement en ligne certifié PCI-DSS (norme de sécurité internationale permettant d'assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données de carte bancaire et de transaction).

Afin de vous assurer le meilleur suivi et la meilleure qualité de service, nous effectuons également un traitement de vos données dans le cadre de la gestion de vos demandes et réclamations auprès de notre Service Clients. Dans ce cadre, nous sommes également susceptibles d'enregistrer vos communications téléphoniques avec nos conseillers. Nous pouvons également procéder à des analyses des demandes formulées par nos clients sur nos différents canaux de contact (par exemple, téléphone, email, réseaux sociaux, stores d'applications ...) dans le but d'améliorer le traitement opérationnel de celles-ci et de nous permettre d'avoir une vision plus globale des motifs de satisfaction, d'insatisfaction, de contacts et de réclamations de nos clients.

### **3.2 Informations, offres commerciales et newsletters**

En fonction de vos choix, vous êtes susceptibles de recevoir des communications relatives aux Offres et actualités FDJ ou des propositions pour participer à des études portant notamment sur l'évolution de nos produits et services. Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réception de nos offres et actualités ou modifier vos choix en vous rendant dans la rubrique « *Mon profil – Mes Newsletters* » de votre compte joueur ou à l'aide du lien de désinscription en bas de page de chacune de nos communications.

Sous réserve d'un accord préalable de votre part, vous pouvez également recevoir les offres et actualités de nos partenaires. Vous pouvez modifier vos choix à tout moment en vous rendant dans la rubrique « *Mon profil – Mes Newsletters* » de votre compte joueur.

### **3.3 Messagerie instantanée**

Dans un but d'accompagnement et d'amélioration de la relation client, nous sommes susceptibles de mettre en place, sur tout ou partie de nos Offres, un service de messagerie instantanée nous permettant de vous apporter notre assistance, notamment au cours de votre parcours d'inscription.

Ce service utilise des cookies et des scripts JavaScript. Ce sont des fichiers placés et exécutés sur votre ordinateur. Ils nous permettent :

- d'obtenir des informations sur l'activité de nos visiteurs sur nos Offres, et

- lorsque vous contactez nos conseillers clients par le biais de notre messagerie instantanée, de leur permettre de visualiser votre navigation en temps réel afin de vous apporter l'assistance appropriée.

À tout moment, vous pouvez désactiver ces cookies en suivant les modalités indiquées au paragraphe 7.3.1 « *Comment exercer vos choix directement depuis nos sites et applications ?* » de la Charte Vie Privée. Cependant, nous vous informons qu'une telle désactivation est susceptible d'empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités de nos Offres.

Les données collectées, générées et enregistrées dans le cadre de ce service (notamment adresse IP et historique des échanges avec nos conseillers) sont destinées à FDJ à des fins de gestion de la relation client, d'assistance à la navigation internet et d'aide à l'inscription. Elles sont conservées un an à compter de leur collecte.

### **3.4 Réseaux sociaux**

Nous sommes en mesure de collecter certaines de vos informations lorsque vous naviguez sur les pages dédiées à nos marques sur les réseaux sociaux ou lorsque vous utilisez les services des réseaux sociaux intégrés à nos Offres (fonctionnalité d'authentification par exemple). Nous utilisons principalement ces données afin de vous offrir une expérience personnalisée et sociale, à des fins d'amélioration de notre qualité de service et à des fins publicitaires.

Nous n'avons en revanche aucun contrôle sur l'utilisation faite de vos données par les réseaux sociaux pour leur propre compte. A ce titre, nous vous invitons à consulter les politiques de protection des données personnelles de ces réseaux sociaux.

### **3.5 Applications FDJ®**

Les données collectées dans le cadre de votre utilisation de nos applications mobiles nous sont notamment nécessaires à des fins de gestion de votre compte en ligne et de notre relation commerciale, ainsi qu'à des fins de personnalisation de nos services ou encore d'études et de statistiques.

Lorsque vous utilisez nos applications, certaines de vos données peuvent également être collectées par l'éditeur du système d'exploitation de votre terminal mobile (iOS ou Android). Nous vous invitons à consulter les politiques de protection des données personnelles de ces éditeurs afin de prendre connaissance de l'utilisation faite de vos données par ces derniers pour leur propre compte.

Nous vous proposons également, dans certaines de nos applications, de vous connecter par le biais de la fonctionnalité « Facebook Connect ». Dans ce cadre, une autorisation d'accéder à certaines informations, telles que par exemple votre profil Facebook ou votre liste d'amis, vous sera demandée afin de pouvoir vous offrir une expérience personnalisée et sociale.

En fonction de la configuration de votre terminal mobile et des autorisations consenties lors du téléchargement de nos applications (acceptation ou non de recevoir des push notifications, acceptation ou non d'être géolocalisé, etc.) vous êtes susceptibles de bénéficier de services et offres commerciales personnalisés et, éventuellement géo adaptés. La fonctionnalité de géolocalisation peut, pour fonctionner correctement, nécessiter d'activer d'autres fonctionnalités telles que le Wifi ou le Bluetooth.

Vous pouvez désactiver ces push notifications et/ou l'accès à vos données de localisation à tout moment directement depuis nos applications ou par le biais des paramètres de votre terminal mobile.

En vue de vous permettre d'accéder à certaines de nos applications, nous géolocalisons votre terminal mobile à partir de votre adresse IP afin de déterminer votre pays de connexion. Cette demande fait suite aux directives de certains éditeurs de système d'exploitation qui n'autorisent l'accès à certaines de nos applications que depuis certains pays, à savoir la France métropolitaine, les Départements d'outre-mer, les collectivités d'Outre-mer (à l'exception de Wallis et Futuna et de la Polynésie Française) et Monaco.

### **3.6 Personnalisation des Services et des Publicités en ligne :**

Sous réserve de vos choix, les données collectées peuvent également nous permettre de déterminer votre profil joueur et de vous proposer une personnalisation de votre expérience utilisateur, des offres adaptées à vos centres d'intérêts ou de vous faire bénéficier de promotions et/ou d'e-crédits en fonction de vos habitudes de jeu. Vous pouvez à tout moment vous opposer à la personnalisation des communications ou des promotions qui vous sont adressées en vous rendant dans la rubrique « Mon profil – Mes Newsletter – Mes recommandations personnalisées » ou dans la rubrique « Mes données personnelles – Mes abonnements – Offres et services personnalisés » de votre compte joueur.

Nous pouvons, à partir de vos données telles que la tranche d'âge ou les centres d'intérêts, pour créer des profils :

- afin d'afficher des publicités sur notre site ou sur des sites tiers qui correspondent le mieux à vos centres d'intérêts.
- afin de pouvoir adresser des publicités, par le biais de partenaires, à des personnes présentant un profil similaire au vôtre (par exemple : identifier des personnes qui pourraient être intéressées par les mêmes catégories de jeux ou de paris).

### **3.7 Etudes et statistiques**

Nous pouvons être amenés à traiter vos données à des fins statistique ou d'étude afin de faire évoluer nos produits et services et personnaliser nos relations. Dans ce cadre, vos données peuvent éventuellement être combinées avec d'autres données statistiques ou agrégées issues de différentes sources tierces (dans le respect de la loi Informatique et Libertés).

### **3.8 Lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**

En application de nos obligations légales en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, nous devons procéder à différents contrôles sur les données personnelles que vous nous communiquez à l'occasion de votre inscription et/ou à l'obtention d'un gain supérieur à un montant défini par la loi. Par ailleurs, ce processus nous permet également d'assurer un niveau de sécurité élevé à vos données au regard notamment des fraudes, des usurpations d'identité, et de la sécurité des paiements. A ce titre, nous vous demandons de nous fournir une copie de votre pièce d'identité et de votre RIB afin de vérifier la concordance des informations saisies dans votre compte joueur avec les données figurant sur ces pièces. Ce contrôle nous permet d'écartier toute éventuelle discordance entre les données et/ou de limiter tout risque lié aux pièces elles-mêmes (par exemple des pièces présentant un risque de falsification). En fonction du type d'erreur et/ou du niveau de risque relevé par nos services, des mesures différentes peuvent être mises en œuvre (par exemple nous pouvons vous proposer de rectifier vos données dans le cadre d'une simple erreur de saisie, ou, lorsqu'un risque de fraude semble probable ou avéré, nous pouvons procéder au blocage ou à la clôture de votre compte en ligne).

### **3.9 Lutte contre le jeu excessif**

Afin de lutter contre le jeu excessif, nous mettons à votre disposition un outil d'évaluation de vos pratiques de jeu. Votre pratique de jeu est alors évaluée sur la base d'indicateurs révélateurs de jeu à risque tels que par exemple : réinvestissement de l'intégralité des gains, augmentation progressive des mises et du temps passé, etc. L'information vous est restituée sous la forme d'une pastille de couleur (vert, jaune, rouge) associée à un message en cohérence avec l'évaluation de votre pratique de jeu. En cas d'attribution d'un statut « rouge », nous suspendons l'envoi des sollicitations commerciales auxquelles vous avez pu souscrire.

Nous sommes par ailleurs amenés, conformément à nos obligations légales, à vérifier que les personnes s'inscrivant sur nos Offres de jeux d'argent ne sont pas inscrites sur la liste des interdits de jeux gérée par le Ministère de l'intérieur.

Enfin, dans le cadre de nos actions en matière de jeu responsable, nous pouvons être sollicités par des organismes de recherche agréés pour la réalisation de travaux de recherche en matière de prévention du jeu excessif. A ce titre, nous pouvons être amenés à partager des données de jeux relatives à nos Offres, dans le respect de l'éthique et de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel. Il peut s'agir de données totalement anonymisées ou de données personnelles dès lors que vous y avez consenti. Pour plus d'information sur les études et travaux de recherche en cours, vous pouvez vous rendre sur notre [espace dédié au jeu responsable](#).

### **3.10 Transfert de données**

Vous êtes informés que certaines des données et informations vous concernant sont susceptibles d'être transmises par La FDJ® vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne.

Ces transferts s'effectuent conformément aux exigences légales et recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) et peuvent notamment faire l'objet d'un encadrement juridique spécifique afin d'assurer un niveau de protection et de sécurité élevé à vos données et informations.

## **4 – QUELS SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNEES ?**

Les données collectées sur nos offres sont exclusivement destinées à La FDJ®. Elles sont toutefois susceptibles d'être transmises à des sociétés du Groupe FDJ®, des sociétés sous-traitantes (dans la limite nécessaire à l'accomplissement des missions que nous leur confions) ou, sous réserve d'une autorisation préalable de votre part, à des sociétés partenaires.

Nous exigeons de nos sous-traitants qu'ils appliquent des règles strictes en matière de protection des données personnelles en conformité avec les lois et réglementations applicables, tant françaises qu'européennes.

Lorsque vous effectuez un versement sur le portemonnaie en ligne du compte FDJ® via le moyen de paiement Paypal, les données liées à la transaction sont exclusivement traitées par Paypal dans les conditions définies au sein de son [Règlement sur le respect de la vie privée](#).

La FDJ® est susceptible de transmettre vos données à Paypal dans les cas suivants :

- au moment du versement : afin de préremplir votre adresse email sur l'écran de connexion au site de Paypal, et
- en cas d'utilisation de votre part du « Gestionnaire de litiges » Paypal : afin de prouver, le cas échéant, que votre porte-monnaie a bien été alimenté à la suite de votre versement via le moyen de paiement Paypal

Nous sommes également susceptibles de transmettre vos données à toutes autorités ou organismes compétents, et notamment au Service Central des Courses et Jeux (SCCJ) ainsi qu'à l'Autorité Nationale des Jeux (ANJ).

Dans ce cadre, nous vous informons que l'ANJ, en tant que régulateur de l'activité des jeux d'argent et de hasard sous droits exclusifs, ainsi que des jeux ou paris en ligne, est susceptible de traiter ces données pour exercer les missions définies par la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne, notamment en matière de lutte contre le jeu excessif, comme décrit [ici](#).

## 5 – QUELLES SONT LES DUREES DE CONSERVATION DE VOS DONNEES ?

Finalités	Durée de conservation
Données nécessaires à la gestion de votre compte en ligne et à la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	6 ans à compter de la clôture de votre compte joueur (obligation légale)
Données nécessaires à la prospection commerciale	1 an à compter du dernier contact
Données nécessaires à la gestion des opérations promotionnelles	5 ans (délai légal)
Cookies et traceurs FDJ®	Maximum 13 mois

Par ailleurs, certaines données financières peuvent être conservées pour une durée maximale de 10 ans à compter de la clôture de l'exercice conformément au délai légal de prescription applicable en matière comptable.

## 6 – VOS DONNEES SONT-ELLES TRAITÉES DE MANIÈRE SÉCURISÉE ?

Nous veillons à mettre en œuvre des mesures de contrôle techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données, notamment afin de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisés.

Néanmoins, nous vous recommandons de protéger le mot de passe de votre compte joueur et de ne le communiquer à personne. Si vous soupçonnez que votre compte a fait l'objet d'une usurpation, nous vous demandons de bien vouloir nous en avvertir dans les plus brefs délais en contactant notre Service Client.

Par ailleurs, vos informations de paiement sont gérées par notre prestataire de paiement en ligne certifié PCI DSS (norme de sécurité internationale permettant d'assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données de carte bancaire et de transaction).

## 7 – QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit à la limitation du traitement de vos données, d'un droit d'opposition, d'accès, de portabilité, de rectification et de suppression de vos données. Vous pouvez exercer vos droits sur simple demande écrite en remplissant notre formulaire : [Comment exercer mes droits informatique et libertés ?](#)

Pour obtenir plus d'informations sur les données à caractère personnel et sur vos droits, vous pouvez également consulter le site de la [Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés](#).

## **8 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

La présente Charte Vie Privée est régie par le droit français et sera interprétée et exécutée conformément à ce même droit. Tout litige auquel cette dernière pourrait donner lieu quant à son interprétation ou son exécution sera soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre.