

SERVICE CLIENT LONASE



CONTACTS

Vous avez une question, une suggestion ou une information à partager avec LONASE ?

Appelez-nous :

- au 33 864 80 00 pour toutes les questions relatives aux offres de services ou produits de LONASE ;
- au 800 800 810 pour les aspects liés au jeu responsable et plus spécifiquement aux situations inhérentes à l'addiction aux jeux.

Nous mettons à votre disposition une équipe professionnelle, joignable, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Dans la dynamique de répondre favorablement à la demande de sa clientèle, des contrôles de satisfaction pourront être effectués par nos services à la suite de votre appel.

LE RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE NOUS EST CHER !

LONASE porte, en effet, une grande importance au respect de la vie privée de ces souscripteurs. Elle protège dans ce sens vos données personnelles collectées lors de vos appels conformément aux dispositions de loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 portant sur la protection des données à caractère personnel et aux recommandations de la Commission de Protection des Données à caractère personnel (CDP).

LONASE, en sa qualité d'établissement de jeux, est également assujéti aux obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement

du terrorisme et la prolifération conformément à la loi n°2018-03 du 23 février 2018 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, aux directives de l’UEMOA, aux normes du Groupe d'Action Financière (GAFI) et aux recommandations du Groupe Intergouvernemental d’Action contre le Blanchiment d'Argent en Afrique de l'Ouest (GIABA) à l’égard des institutions financières, des entreprises et professions non financières désignées (EPNFD). C’est le pourquoi des indications ci- dessous qui nous permettent d’identifier concrètement la clientèle et d’éviter que nos services soient utilisés à des fins de blanchiment d'argent ou tout autre crime financier.

1 .INFORMATIONS COLLECTÉES

Pour pouvoir répondre favorablement à vos attentes, LONASE vous demande de fournir des informations vous concernant ou concernant votre entreprise. En acceptant ce partage de données, LONASE s’engage à traiter, collecter et conserver ces informations conformément à la réglementation en vigueur, en matière de protection des données à caractère personnel.

1.1 Informations obligatoires

Les informations obligatoires à fournir à LONASE sont les suivantes :

Pour personne physique (Personnel) :noms, prénoms, adresse mail, numéro de téléphone (et données de santé pour les appels liés à l’addiction au jeu).

Nb : Les données de santé liées à l’addiction au jeu ne sont pas exhaustives. Elles sont recueillies directement par un professionnel de santé puis collectées et traitées conformément aux prévisions de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 portant sur la protection des données à caractère personnel.

Dans l’hypothèse du signalement par un tiers d’un cas d’addiction aux jeux, LONASE se réserve le droit de procéder, par tout moyen, à des vérifications supplémentaires sur l’appelant et la personne signalée.

Toutes les données de santé recueillies seront utilisées dans les mêmes conditions prévues par la loi sur la protection des données personnelles

- Pour personne morale (entreprise) : dénomination sociale, siège social, secteur d'activités, numéro de téléphone, adresse mail

1.2. Informations facultatives

- Pour personne physique (Personnel) : sexe, profession, date et lieu de naissance, nationalité, pays de résidence, adresse

- Pour personne morale (entreprise) : statut juridique, date de création, pays de résidence, qualité et nom du dirigeant social.

2. ACCÈS À VOS DONNEES

Conformément à la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 portant sur la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès à vos informations personnelles que vous nous avez communiquées.

Vous pouvez, par ailleurs, exercer votre droit d'opposition au traitement de vos données personnelles.

Toute opposition ou demande d'accès est directement adressée à LONASE, soit par courrier électronique à : info@lonase.sn, soit par mentions légales, soit par courrier physique transmis au siège de la Direction générale de LONASE sise à la Sicap Foire X VDN à proximité de l'échangeur du CICES, BP : 366.

3. CONSERVATION DE VOS DONNEES

Nous conservons les informations partagées conformément au délai de conservation de droit prévu par la réglementation en vigueur.

4. SÉCURITÉ DE VOS INFORMATIONS

En application de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 portant sur la protection des données à caractère personnel, LONASE s'engage à traiter

vos informations personnelles selon les normes les plus strictes en matière de sécurité et de confidentialité de l'information. Nous utilisons des systèmes de sécurité informatiques tels que des pare-feux, le cryptage de données, les technologies les plus récentes et fréquemment mis à jour. Nous contrôlons l'accès à nos bâtiments et à nos fichiers, et nous autorisons l'accès aux informations personnelles uniquement aux employés habilités pour l'accomplissement de leur mission.

LONASE prend ainsi le soin de collecter et traiter uniquement les données nécessaires, de façons objective et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et à ne pas les réutiliser à des fins incompatibles à celles initialement prévues.