



Politique de confidentialité du PMU

En vigueur au 25/05/2018

Introduction

Le PMU est une entreprise qui commercialise des jeux et paris dans son réseau de points de vente, sur hippodrome, à distance et sur Internet. Le PMU est responsable de vos données, et s'attache à leur assurer un haut niveau de protection. Le PMU vous présente sa politique de confidentialité dont l'objectif est de vous fournir une information simple, claire, et complète sur la collecte et l'usage de vos données personnelles.

Le PMU s'engage à respecter la confiance que vous lui accordez en se conformant aux réglementations en vigueur concernant la protection de vos données personnelles, à savoir le Règlement Général sur la Protection des Données « RGPD » n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi informatique et libertés n°493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

En tant que responsable du traitement de vos données, le PMU définit la manière dont vos données personnelles sont recueillies et les finalités de leur traitement.

Le PMU suit les évolutions en la matière et pourra être amené à adapter ses services et systèmes, et ainsi à faire évoluer cette politique de confidentialité afin de conserver un standard élevé concernant la protection de vos données personnelles.

Nous vous recommandons de consulter cette rubrique régulièrement.

La présente politique de confidentialité s'applique à l'ensemble des sites internet, des applications de prise de paris et d'information, des jeux et paris, des opérations promotionnelles et de communication quels qu'en soient les moyens techniques, ainsi qu'à toutes autres initiatives du PMU, dans le cadre desquelles des données personnelles sont collectées.

L'ARJEL 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 :

<http://www.arjel.fr/-Donnees-personnelles-.html>

Dans quels cas vos données personnelles sont-elles collectées ?

Le PMU est amené à collecter vos données personnelles notamment lorsque vous utilisez les services suivants :

- pour ouvrir et utiliser un compte de jeu et profiter de ses fonctionnalités ;
- pour échanger avec le service client et les autres parieurs ;
- pour parrainer quelqu'un ou lorsque vous êtes parrainé ;
- pour gérer les paiements sur votre compte de jeu ;
- pour participer à une opération promotionnelle, jeu, tirage au sort ;
- pour obtenir le paiement de votre gain en point de vente ;
- pour certaines transactions atteignant un seuil déterminé en point de vente.

Le PMU s'attache à ne collecter que les données qui lui sont absolument nécessaires au regard du service considéré.

Lorsque vous choisissez de ne pas communiquer certaines données personnelles, il est possible dans ce cas que vous n'ayez pas ou plus accès à certains services proposés.

Comment vos données sont-elles collectées ?

Selon l'utilisation des services que le PMU propose, nous sommes amenés à collecter des données différentes et selon différentes manières.

La collecte peut-être :

- **directe**, c'est-à-dire avec des informations que vous fournissez, comme par exemple lorsque vous remplissez le formulaire d'ouverture de compte de jeu ;
- **indirecte**, c'est-à-dire grâce à des éléments techniques comme les cookies, ou via des partenaires, par une tierce personne communiquant vos données, ou encore résultant de votre activité de prise de pari ;

Pourquoi vos données sont-elles utilisées ?

Ci-après vous trouverez une description des principaux traitements que nous faisons de vos données.

1. Ouverture de votre compte de jeu

Nous collectons vos données sur les formulaires d'ouverture de compte de jeu. Sur ces formulaires, les informations obligatoires sont renseignées par des « * ». Conformément à la réglementation, certaines informations fournies ne seront plus modifiables, comme par exemple la date et le lieu de naissance.

Nous sommes tenus en vertu d'une obligation légale de vérifier votre identité, votre présence effective à l'adresse postale indiquée, vos coordonnées bancaires et votre majorité via des justificatifs adéquats que vous nous transmettez. Une discordance entre les données personnelles renseignées et les justificatifs fournis peut entraîner la fermeture de votre compte de jeu.

Dans le cadre du service optionnel de prise de paris par téléphone et/ou par SMS, nous avons besoin de votre numéro de téléphone.

Le PMU propose un site spécifique gratuit, avec une inscription et une gestion de compte dédiée, proposant des paris sur les jeux vidéo ; ou « eSport ».

2. Gestion de votre compte de jeu

Nous vous proposons un large éventail de fonctionnalités via votre compte de jeu. Dans le cadre de l'utilisation de ce compte, nous traitons, entre autre, vos données d'identification, vos jeux et paris, vos gains, vos coordonnées bancaires et vos transactions financières.

Vos données personnelles sont accessibles via votre compte de jeu. Nous vous demandons de tenir à jour vos données directement dans l'espace dédié sur votre compte de jeu ou en contactant le service client.

Conformément à nos obligations, certaines demandes de modifications que vous pourriez formuler, comme un changement d'adresse ou de BIC IBAN, doivent être vérifiées par le PMU. Vous pouvez transmettre ces justificatifs par voie électronique ou directement via votre compte de jeu dans la rubrique dédiée.

Votre compte de jeu est sécurisé et vous est strictement personnel. Votre code d'accès et votre date de naissance sont une partie des éléments qui vous servent à vous connecter sur votre compte de jeu. Nous vous demandons de ne jamais fournir votre code d'accès personnel à un tiers.

Si vous avez souscrit au service de prise de paris par téléphone, tous vos appels sont enregistrés conformément aux conditions générales d'utilisation de ce service afin de servir de support en cas de réclamation.

Vous avez la possibilité de fermer votre compte de jeu conformément aux conditions prévues dans le règlement.

3. Transactions financières

a. BIC IBAN

Les coordonnées bancaires que vous nous transmettez sont utilisées à votre seule initiative pour réaliser des approvisionnements et/ou retraits sur votre compte de jeu. La réglementation nous oblige à collecter cette donnée et son justificatif pour les comptes de jeu sur internet.

Dans tous les cas, cette donnée est nécessaire si vous souhaitez approvisionner votre compte de jeu par virement bancaire, ou pour retirer vos gains de votre compte de jeu vers votre compte bancaire.

b. Autres moyens d'approvisionnement

Vous avez la possibilité d'approvisionner votre compte de jeu en utilisant les moyens de paiements que vous souhaitez parmi la liste de ceux que nous proposons sur nos sites de jeu : carte bancaire, cartes prépayées, portefeuilles en ligne ...

c. Fonctionnalité d'enregistrement des numéros des cartes bancaires

Nous vous proposons un service sécurisé d'enregistrement en ligne de votre numéro de carte bancaire via notre partenaire, afin de ne pas avoir saisir le numéro de votre carte bancaire à chaque approvisionnement. Vous êtes libre de l'utiliser, et vous pouvez supprimer à tout moment les numéros que vous avez enregistrés.

Les informations sont gérées par notre prestataire de services de paiement certifié **PCI DSS**, norme de sécurité « **Payment Card Industry Data Security Standards** », permettant de s'assurer de la confidentialité, de l'intégrité et de la fiabilité des transactions et des données des cartes bancaires.

d. Paiement des gains dans nos points de vente

Nous offrons, dans les points de vente PMU et sur hippodrome connecté, la possibilité de payer par chèque les gains des jeux hippique réalisés sans utiliser de compte de jeu. Pour nous permettre de vous envoyer le chèque, le titulaire du point de vente PMU demande le récépissé gagnant et enregistre votre identité dans le système PMU. Une copie de votre justificatif d'identité et l'adresse d'envoi du chèque sont également nécessaires. Ces données sont utilisées exclusivement pour le paiement de votre gain.

A partir d'un montant que nous portons à votre connaissance, nous serons dans l'obligation de vous verser le montant de votre gain par chèque.

De même, nous sommes dans l'obligation de vous demander et de conserver une copie d'un justificatif d'identité pour toute transaction dont le montant dépasse un seuil imposé par la réglementation.

4. Echanges avec le Service Client

Notre service client a accès aux données de votre compte de jeu afin de répondre à vos questions. Vos échanges écrits et/ou téléphoniques sont enregistrés afin de vous identifier, vous renseigner, résoudre les éventuels problèmes, vous recontacter si besoin, et améliorer notre qualité de service.

Vous avez la possibilité de vous y opposer à l'enregistrement des échanges téléphoniques en l'indiquant au téléconseiller au début de l'appel.

5. Communauté PMU

Vous pouvez vous inscrire et échanger en ligne avec d'autres membres de la communauté PMU. Les échanges font l'objet d'une modération et d'une analyse afin d'améliorer et promouvoir le service.

Vous avez la possibilité de relier votre compte de la communauté PMU à votre compte de jeu afin de ne pas saisir à nouveau vos données personnelles.

6. Parrainage

Votre compte de jeu vous permet de parrainer d'autres personnes. Nous effectuons alors une communication en votre nom auprès de votre filleul. Il vous appartient de réaliser les éventuelles relances auprès de votre filleul.

7. Jeux concours

Le PMU propose des jeux, concours, opérations promotionnelles ... auxquelles vous pouvez vous inscrire. Ces jeux peuvent être en lien avec votre compte de jeu, réservés à des destinataires choisis, ou ouverts à tous.

Dans le cadre de ces jeux, le PMU traite vos données personnelles afin de suivre : votre inscription, votre participation, communiquer avec vous, déterminer les gagnants et leur faire bénéficier des récompenses promises, conformément aux règlements des jeux proposés.

Nous vous recommandons de vous référer au règlement de chacune de ces animations pour plus de détails.

8. Communications commerciales

Si vous avez donné votre consentement, vous pourrez recevoir des messages de type newsletter, offres promotionnelles, enquêtes de satisfaction, ou informations concernant votre compte de jeu. Nous

communiquons principalement avec vous par email, sms et courrier. Vous pouvez vous désinscrire de ces communications à tout moment.

Les messages que nous vous enverrons pourront être adaptés à vos préférences, habitudes et montants joués. Nous pourrions également vous envoyer des messages sur des sujets similaires que nous aimerions vous faire découvrir.

Nous portons à votre attention le fait que certaines communications dites « administratives » seront toujours envoyées, comme celles destinées à respecter nos obligations légales concernant la validation de votre compte de jeu, celles concernant la fermeture du compte de jeu, ou des messages de maintenance.

9. Jeu responsable

Nous mettons en œuvre les moyens nécessaires permettant de faire en sorte que le jeu reste un plaisir. Lorsque vous ouvrez un compte de jeu, nous vérifions que vous ne vous êtes pas auto-exclu dans nos systèmes ou inscrit sur le fichier des interdits de jeu du ministère de l'intérieur. Conformément à nos obligations, nous effectuons régulièrement un croisement entre vos données personnelles du compte de jeu en ligne et la liste des interdits de jeu du ministère de l'intérieur. Une identification dans cette liste entraîne dès identification la fermeture du compte de jeu.

Il vous appartient de renseigner les limites de jeu que vous souhaitez vous imposer sur votre compte de jeu en ligne. Enfin, vous avez la possibilité de suspendre temporairement vos activités, ou de fermer votre compte de jeu instantanément.

10. Lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme

Le PMU respecte ses obligations en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment. Nous mettons en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires afin de sécuriser l'accès aux comptes de jeu de nos clients et l'usage des moyens de paiements. Nous vérifions l'identité des joueurs dans le respect des dispositions légales et réglementaires, afin de garantir à l'ensemble de nos clients une utilisation sécurisée et légitime des produits et services PMU.

11. Cookies

Nous collectons en direct, « cookie first party », vos données de navigation lorsque vous consultez nos sites ou nos applications. Nous réalisons des statistiques sur ces données afin de comprendre votre utilisation des supports PMU, vos attentes, vos préférences et nous aider à adapter nos supports.

Nous collectons des cookies de façon indirecte par nos partenaires, « cookie third party », lorsque vous utilisez un moteur de recherche, un réseau social ou cliquez sur les bannières et publicités PMU. Nous affichons des bannières et encarts publicitaires sur les sites internet partenaires en fonction de votre comportement de navigation sur les supports PMU. Nous analysons leur efficacité et leur pertinence, afin de sélectionner les publicités et offres les plus adéquates.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de vos données de navigation, voir la rubrique « cookies » disponible sur notre site internet.

12. Etudes et statistiques

Lors de votre utilisation de votre compte de jeu, nous collectons les données générées par vos approvisionnements, jeux, gains, retraits ...

Ces données servent à répondre à nos obligations légales de suivis et de tableaux de bords.

Ces données servent pour notre intérêt légitime à comprendre l'usage que vous faites de notre gamme de paris et mesurer l'efficacité de nos offres commerciales, afin d'adapter et personnaliser nos offres et les communications commerciales.

Ces données nous servent également à prédire votre comportement dans la mesure du possible, et de vous envoyer les messages adaptés.

Ces données nous permettent enfin de prendre toute mesure adéquate et légitime dans le cadre de la gestion du risque financier du PMU.

Est-ce que nous utilisons vos données pour personnaliser les services que nous proposons ?

Afin de vous envoyer des offres au contenu personnalisé et d'adapter notre relation commerciale, nous analysons votre utilisation des produits et services PMU. Cela signifie que nous collectons des données à caractère personnel vous concernant dans le cadre des finalités listées ci-dessus. Nous centralisons ces données puis les analysons pour évaluer et prédire vos préférences personnelles et/ou centres d'intérêts.

L'analyse de votre profil n'entraîne aucune décision automatisée ayant un impact sur votre vie privée.

Quelles sont les durées de conservation de vos données ?

Vous trouverez, ci-après, les principales durées de conservation de vos données :

Donnée	Durée de conservation
Compte et mouvements du compte de jeu	Six (6) ans à compter de la date de la fermeture du compte de jeu
Données des prospects	Deux (2) ans après votre dernier contact
Données parrainage	Soixante (60) jours après la collecte
Communauté PMU	Cinq cent (500) jours après votre dernière connexion
Jeux / concours	Une (1) année après la fin du jeu
Cookies commerciaux	Treize (13) mois
Portefeuille de carte bancaire	Jusqu'à la date d'expiration de la carte, ou à la fermeture du compte de jeu
Enregistrement des échanges téléphoniques	Six (6) mois après la date de l'échange.

Des communications commerciales peuvent être envoyées jusqu'à un (1) ans après la fermeture du compte de jeu.

A l'issue de chacune de ces durées, le PMU rend vos données personnelles anonymes ou les détruit, sauf en cas de litige ou d'une demande spécifique d'une autorité.

Quels sont les moyens utilisés pour protéger vos données ?

Afin de protéger vos données à caractère personnel contre la perte, la divulgation, l'utilisation inappropriée, l'accès et la modification non autorisés, le PMU met en place les mesures de sécurité nécessaires. Ces mesures peuvent être de nature physique, technique ou/et organisationnelle ; comme par exemple :

- **mesure physique** : locaux sécurisés, contrôle d'accès ...
- **mesure informatique** : utilisation de réseaux dédiés, chiffrement des données, logiciels de contrôle d'accès informatique,
- **mesure organisationnelle** : équipe de sécurité dédiée, contrôle des droits d'accès, renouvellement périodique des mots de passes, ...

Si malgré toute l'attention que nous portons à ce dispositif vous constatez des opérations suspectes concernant vos données personnelles, nous vous demandons de contacter sans délai le service client PMU.

Avec qui vos données sont-elles partagées ?

Les salariés habilités du PMU et les sous-traitants habilités du PMU sont seuls habilités à avoir accès à vos données.

Nous nous assurons que nos sous-traitants respectent le RGPD et les règles que nous leur imposons contractuellement en matière de sécurité des données.

Nous partageons une partie de vos données personnelles avec les catégories de personnes suivantes :

- A la demande d'autorités publiques, comme l'Autorité de Régulation des Jeux en Ligne « ARJEL ».
- Avec nos sous-traitants dans le cadre de l'exécution des missions que nous leur confions,
- Avec nos partenaires si vous avez donné votre consentement

Les sous-traitants peuvent être situés hors de l'Union Européenne. Dans cette hypothèse nous veillons à ce que les transferts soient encadrés par des garanties juridiques adéquates. Nous nous engageons à faire respecter aux sous-traitants les obligations de sécurité et de confidentialité requises.

Quels sont vos droits ?

Votre compte de jeu vous permet de consulter vos données personnelles et les modifier, ou éventuellement les supprimer. Vous pouvez également limiter ou restreindre leur traitement et demander la portabilité, dans le respect des règles en vigueur.

Vous pouvez vous opposer à la réception des messages commerciaux de la part du PMU. Pour cela, vous pouvez à tout moment cliquer sur le lien de désinscription présent dans chacun de nos emails commerciaux, ou répondre STOP à nos SMS. En cas de problème, dysfonctionnement éventuel ou question, vous pouvez contacter notre service client.

Pour exercer l'un de vos droits, vous pouvez nous contacter sur l'URL suivante : <https://info.pmu.fr/contact>

Ou nous écrire :

Service Client PMU
TSA 61 501
75734 Paris CEDEX 15

Lorsque vous nous contactez au sujet de vos données personnelles, nous vous répondrons dans un délai d'un mois (30 jours) maximum. Si votre demande est complexe, nos délais de réponse peuvent être allongés de 2 mois (60 jours) supplémentaires conformément au RGPD. Nous pourrions avoir à vous demander un justificatif de votre identité pour répondre à votre demande.

Auprès de qui pouvez-vous faire une réclamation ?

Vous avez la possibilité de vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés chargée de la protection des données personnelles.

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>