

## POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Golden Palace attache une grande importance à la confidentialité et à la sécurité de vos données personnelles.

Cette politique de protection des données a pour objectif de vous informer de manière claire, simple et transparente des traitements réalisés sur les données personnelles que vous nous confiez, ou que nous pouvons être amenés à collecter lors de votre navigation sur nos sites web ou mobile [www.goldenpalacesports.be](http://www.goldenpalacesports.be), (ci-après le « Site »), de leur éventuel transfert auprès de tiers, et des droits et des options dont vous disposez pour contrôler vos informations personnelles et protéger votre vie privée.

Le Site est édité par la S.A CONCEPT V GAMES, inscrite à la BCE sous le numéro 0843.578.514, dont le siège est sis à 1120 Bruxelles, Avenue des Croix de Guerre 120, Belgique.

- [www.goldenpalacesports.be](http://www.goldenpalacesports.be) est opéré par la S.A. STARGAMES, inscrite à la BCE sous le numéro 0454.910.402, dont le siège est sis à 1120 Bruxelles, Avenue des Croix de Guerre 120, Belgique, qui dispose d'une licence octroyée par la Commission des Jeux de Hasard de classe F1+ 126426 pour l'exploitation de paris par le biais des instruments de la société de l'information

La S.A. STARGAMES est dénommée ci-après « l'Opérateur » ou « Golden Palace »

Lors de l'ouverture d'un Compte joueur sur le Site, l'Utilisateur communique des données à caractère personnel (ci-après « les Données ») à Golden Palace qui les traite.

Golden Palace est le responsable de traitement des données personnelles collectées sur le Site au sens de la réglementation applicable en matière de données personnelles et notamment le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD »).

### I. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Une donnée personnelle est toute information relative à une personne susceptible d'être identifiée directement ou indirectement par référence à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres tels que son nom, son prénom, son numéro de registre national, son compte bancaire, son adresse postale ou e-mail ou encore une adresse IP, etc.

### II. Pourquoi Golden Palace collecte mes données personnelles ?

Golden Palace collecte et traite vos données afin de :

- vous permettre de créer un compte sur notre Site ;
- gérer vos accès à votre compte sur le Site ;
- vous adresser des communications « commerciales » si vous avez opté pour cette option ;

- assurer la sécurité des transactions en ligne, prévenir les fraudes et les incidents de paiement, notamment par le biais d'un traitement automatisé de vos données. Dans le cadre de la lutte contre la fraude, nous surveillons également le rapport entre les dépôts et les demande de « pay-out » - nous vous informons si nous constatons qu'ils sont disproportionnés et prenons les mesures appropriées si nécessaire ;
- gérer la relation « Joueur» dans le cadre de demandes d'information ou de réclamation que vous pourriez nous adresser via notre site internet, notre Service clientèle ou nos pages sur les réseaux sociaux ;
- gérer et optimiser votre expérience client au travers d'une meilleure connaissance de nos membres ;
- fournir une expérience « jeu » personnalisée, au plus près de vos goûts et préférences;
- réaliser des analyses statistiques pour développer des outils de pilotage, de mesure et de reporting en vue d'adapter et d'améliorer nos activités commerciales et marketing ;
- sous réserve de votre consentement :
  - vous adresser des informations sur nos offres spéciales, actualités et évènements sur les supports de communication que vous aurez sélectionnés ;
  - vous adresser des communications annonçant l'ouverture de tournois pour lesquelles vous avez demandé à être informés (alertes marques) ;
  - vous envoyer des enquêtes et des sondages afin de recueillir votre opinion sur notre site afin d'améliorer l'expérience utilisateur ;
- assurer l'exercice de vos droits conformément à l'article VIII ci-dessous ;

Golden Palace vous informe que vous pouvez à tout moment modifier vos choix en termes de communications sur le site, via la rubrique « *Mon profil* ».

### **III. A quelles occasions pouvons-nous collecter vos données personnelles ?**

Nous pouvons recueillir vos données personnelles à l'occasion de/d' :

- la création de votre compte Joueur sur notre Site, directement lorsque vous complétez le formulaire de création de compte présent sur le Site,
- votre acceptation de recevoir certaines communications commerciales de notre part par email et/ou par notification sur votre smartphone ;
- votre inscription aux concours ou autre événement que nous organisons ;
- sondages ou enquêtes de satisfaction portant sur votre expérience joueur ;
- une interaction avec notre société via sa page officielle ou via message privé sur les réseaux sociaux ;
- vos échanges avec notre Service Clientèle via le Site, par téléphone ou par email ;
- votre navigation sur notre Site par l'intermédiaire de cookies ou technologies similaires (ci-après « Cookies » tels que définis dans la politique d'utilisation des cookies ci-dessous) ou lorsque vous cliquez sur des publicités relatives à nos ventes ;

### **IV. Quelles données personnelles pouvons-nous être amenés à collecter ?**

- (i) Dans le cadre de nos activités nous pouvons être amenés à recueillir certaines données directement auprès de vous pour les finalités détaillées au point II de la présente politique.

Les informations que nous sommes amenés à collecter sont :

- les noms et prénoms ;
- genre;
- lieu et date de naissance ;
- numéro de registre national,
- domicile ;
- numéro de téléphone,
- adresse email ;
- Adresse IP ;
- Votre métier,
- les données bancaires lors des dépôts et des retraits sur le Site ;
- la photocopie de la carte d'identité pour les retraits sur le Site ;
- L'historique des connexions, de paris et des transactions.

A noter, vos coordonnées bancaires ne transitent pas en clair sur les serveurs de Golden Palace . Les paiements sont réalisés via une plateforme de paiement sécurisée, conforme à la norme PCI-DSS, et complétée par des mesures de contrôle, afin de garantir la sécurité des transactions effectués sur le Site web et de lutter contre la fraude. Les coordonnées de votre carte bancaire communiquées lors de votre transaction de dépôt ou retrait ne transitent jamais en clair sur le réseau : elles sont chiffrées grâce au protocole TLS (Transport Layer Security).

- les informations que vous pouvez être amenés à communiquer auprès de notre Service clients dans le cadre de la gestion de vos demandes d'information ou de vos réclamations ;
  - les informations que vous renseignez lorsque vous laissez un avis sur un produit ou un service sur notre site ;
  - les données de votre profil Facebook telles que vos nom et photo de profil, date de naissance et adresse e-mail. Vous disposez de la possibilité de ne pas transférer certaines de ces données. Pour en savoir plus, cliquez sur la mention "Modifiez ça" présente sur l'outil Facebook.
- (i) Afin d'assurer la sécurité des paiements lors des transactions sur le Site, d'éviter les fraudes et ainsi de vous protéger, nous pouvons également collecter des données et procéder à un traitement automatisé de celles-ci dont la finalité est de contrôler et/ou faire contrôler les dépôts par l'un de nos prestataires et de vérifier la régularité des informations qui lui sont transmises lors de leur passation sur notre Site. Dans l'hypothèse où le dépôt fait l'objet d'un signalement, une vérification individuelle de ce signalement est effectuée par notre service de prévention de la fraude.
- (ii) Enfin, nous pouvons collecter des informations relatives à l'utilisation de notre Site, notamment votre navigation (adresse IP, pages, produits et services visités ou recherchés, liens cliqués, etc). De la même manière, nous pouvons collecter des données relatives à la consultation des emails que nous vous adressons à des fins statistiques et de prospection commerciale. Certaines de ces informations peuvent être collectées par l'intermédiaire de Cookies déposés sur votre terminal lors de votre navigation sur notre Site. Pour en savoir plus sur les Cookies, consultez notre [cookie policy](#).

## V. Quels sont les fondements juridiques qui légitiment le traitement de vos données

Golden Palace traite vos données personnelles sur les fondements juridiques suivants :

- **Exécution du contrat** : le traitement de vos données est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre vous et Golden Palace lorsque vous créez un compte sur le Site, et en acceptant les Conditions générales de Golden Palace;
- **Intérêt légitime** : Golden Palace traite également les Données de l'Utilisateur sur base d'un intérêt légitime, proportionnel aux droits de l'Utilisateur afin de proposer ses services, assurer le fonctionnement correct des services et améliorer les services proposés pour répondre aux besoins des Utilisateurs.
- **Consentement** : Golden Palace réalise des traitements à la suite de votre consentement exprès. Tel est le cas à des fins spécifiques par exemple afin de proposer des offres générales ou personnalisées via l'envoi de newsletters, sms, emails, courriers sur base du consentement de l'Utilisateur. L'Utilisateur a le droit de revenir sur son consentement à tout moment en modifiant l'option sur son compte personnel ou en envoyant une demande à l'adresse courriel [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be);
- **Respect des obligations légales** : Golden Palace peut réaliser des traitements dans le cadre du respect de ses obligations légales. : l'Opérateur est tenu d'identifier ses Utilisateurs et de conserver ces Données conformément à la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs et de la Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces et leurs différents arrêtés royaux d'exécution. L'Opérateur doit également transmettre ces Données à la Commission des jeux de hasard.

## VI. Quels sont les destinataires de vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par le personnel de Golden Palace. Nous veillons à ce que seules les personnes habilitées au sein de Golden Palace puissent accéder à vos données personnelles lorsque cela est nécessaire aux fins de gestion de notre relation commerciale ou de nos obligations légales.

Nous pouvons également être amenés à communiquer vos données personnelles :

aux fournisseurs de service de Golden Palace pour les besoins du fonctionnement du Service ;

- à des partenaires commerciaux potentiels après avoir obtenu le consentement de l'Utilisateur;
- à la Commission des jeux de hasard;
- aux autorités administratives ou judiciaires
- aux sous-traitants tels que:
  - nos prestataires d'hébergement et de maintenance du site et de nos solutions dématérialisées de collecte de données personnelles;
  - nos prestataires de service de paiement ;
  - nos prestataires de prévention et de lutte contre la fraude ;
  - nos prestataires de solutions marketing ;
  - nos prestataires de gestion de prospection commerciale et de communication via les réseaux sociaux ;

- nos prestataires de service client ;
- nos prestataires d'organisation de jeux concours ;

Golden Palace pourra également être amenée à communiquer vos données à des tiers pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires, conventionnelles, ou pour répondre aux demandes des autorités légalement habilitées.

L'Utilisateur déclare que Golden Palace l'a pleinement informé des règles relatives à l'utilisation du Site et de ses Services.

Golden Palace recommande à l'Utilisateur de ne pas communiquer de Données le concernant par email ou par fax, sauf si l'Opérateur lui en a fait la demande expresse. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier scrupuleusement et préalablement que l'Opérateur est effectivement à l'origine de ces demandes.

## **VII. Combien de temps conservons-nous vos données ?**

Golden Palace a défini des durées de rétention de vos données personnelles en accord avec ses obligations légales et les recommandations des autorités compétentes en matière de protection des données.

Les Données de l'Utilisateur sont conservées dans les serveurs de jeux de Golden Palace et auprès de Data Center en Belgique. Toutes les Données sont sauvegardées dans des fichiers cryptés et sécurisés. Aucun tiers ne peut accéder à ces Données. Dans l'éventualité où un tiers accéderait à ces fichiers, Golden Palace s'engage à mettre tout en œuvre pour que les informations figurant sur ces fichiers restent illisibles.

Conformément à la législation en vigueur, Golden Palace est tenu de conserver la photocopie de la carte d'identité ou la pièce ayant servi à l'identification de l'Utilisateur au moins dix ans à dater de la dernière activité du joueur sur le Site.

Pour les finalités marketing, intérêt légitime, services, les Données sont conservées pour une durée nécessaire à la finalité du traitement.

## **VIII. Quels sont vos droits et comment les exercer ?**

Conformément à la réglementation en vigueur, notamment au RGPD, vous disposez du droit d'obtenir le droit d'accéder et de rectifier vos données personnelles, ainsi que le droit d'en demander l'effacement, de vous opposer à leur traitement et d'en obtenir la limitation de traitement pour des motifs légitimes ou la portabilité dans la mesure où cela est applicable.

Vous disposez également du droit de formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès.

### **1) Droit d'accès**

L'Utilisateur a le droit d'obtenir de Golden Palace la confirmation que des Données le concernant sont ou ne sont pas traitées et d'avoir accès à ses Données ainsi qu'aux informations mentionnées à l'article 15 du RGPD.

## **2) Droit de rectification**

Conformément à l'article 16 du RGPD, l'Utilisateur a le droit à ce que ses Données inexactes soient rectifiées dans les meilleurs délais et a le droit d'obtenir que les Données incomplètes soient complétées.

## **3) Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)**

L'Utilisateur a le droit de demander à ce que Golden Palace supprime ses Données dans les meilleurs délais et Golden Palace a l'obligation d'effacer ces données conformément à l'article 17 du RGPD lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- a) Les Données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- b) L'Utilisateur retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- c) L'Utilisateur s'oppose au traitement automatisé de ses Données (profilage) et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ou l'Utilisateur s'oppose au traitement à des fins de prospections ;
- d) Les Données ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- e) Les Données doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'Etat membre auquel Golden Palace est soumis.

Toutefois, ce droit ne peut s'appliquer lorsque le traitement est nécessaire notamment :

- a) Pour respecter une obligation légale qui requiert le traitement prévu par le droit de l'Union ou par le droit de l'Etat membre auquel Golden Palace est soumis (p.ex. Loi des Jeux de Hasard, loi anti-blanchiment) ;
- b) À la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

## **4) Droit à la limitation du traitement**

L'Utilisateur a le droit d'obtenir de Golden Palace la limitation du traitement de ses Données lorsque :

- a) Les Données sont inexactes ;
- b) Le traitement est illicite et l'Utilisateur s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
- c) Golden Palace n'a plus besoin des Données aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à l'Utilisateur pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- d) L'Utilisateur s'est opposé au traitement pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par Golden Palace prévalent sur ceux de l'Utilisateur.

## **5) Droit de demander de transférer ses Données à un autre responsable du traitement**

L'Utilisateur peut demander à ce que ses Données transmises à Golden Palace soient transférées à un autre responsable du traitement sans que Golden Palace y fasse obstacle conformément à l'article 20 du RGPD.

## **6) Droit de s'opposer au traitement de ses Données**

L'Utilisateur peut s'opposer à tout moment à un traitement de ses Données qui est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Golden Palace.

L'Utilisateur peut s'opposer à tout moment au traitement de ses Données à des fins de prospection y compris au profilage.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès de Golden Palace par

- Par courrier électronique à l'adresse email [support@goldenpalace.be](mailto:support@goldenpalace.be)
- En vous rendant sur le Site, dans la rubrique « Mon profil », où vous pouvez modifier certains paramètres ;
- Par courrier postal à l'adresse suivante : Golden Palace, Avenue des Croix de Guerre 120 à 1120 Bruxelles

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois maximum suivant la date de réception de votre demande.

Pour vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale, vous pouvez nous contacter comme indiqué ci-dessus ou à tout moment modifier vos choix en termes de communications sur le Site, dans la rubrique « Mon profil ».

Pour nous informer que vous ne souhaitez pas bénéficier de notre service de personnalisation, vous pouvez nous contacter comme indiqué ci-dessus ou modifier ce paramètre via « Mon profil ».

Vous disposez également du droit de réclamation auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

- Belgique : Autorité de protection des données / Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

## **IX. Coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) et droit d'introduire une réclamation**

Conformément à l'article 37 du RGPD, un délégué à la protection des données a été nommé : Monsieur Serge Sacré. Pour toute question concernant le traitement des Données, le délégué à la protection des données est joignable par téléphone au 02/201.11.77 ou par email à l'adresse suivante : [serge.sacre@citexar.be](mailto:serge.sacre@citexar.be)

## **X. Sécurité des Données**

Conformément au RGPD, l'Opérateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, au regard de la nature des données et des risques liés à leur traitement, pour préserver la sécurité des Données concernant l'Utilisateur et notamment empêcher que ces Données ne soient déformées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Les mesures techniques concernent entre autres l'anonymisation et les mesures organisationnelles concernent des audits internes.

Lorsque Golden Palace fait appel à des sous-traitants pour effectuer un traitement Golden Palace s'engage à ce qu'ils présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles.

Lorsqu'un traitement est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des Utilisateurs, Golden Palace procède avant le traitement à une analyse d'impact conformément à l'article 35 du RGPD.

## **XI. Cookies**

Golden Palace utilise des cookies sur son site. Vous trouverez de plus amples informations dans notre [cookie policy](#)

## **XII. Changements**

Golden Palace peut modifier cette politique en matière de protection des données en tout temps. **Si Golden Palace apporte des modifications importantes** à la façon dont elle traite vos données personnelles, à sa politique de protection des données ou à sa politique en matière de cookies elle-même, **Golden Palace vous en informera** sur le Site ou par d'autres moyens tels que le courrier électronique, afin que vous puissiez prendre connaissance des changements avant de parcourir le Site

**Mise à jour : 21.08.2024**