

# Formulaire de réclamation

Le présent formulaire est destiné à faciliter le dépôt et le recueil des réclamations auprès de la Commission nationale pour la protection des données (« CNPD »).

L'utilisation de ce formulaire en ligne permettra un traitement accéléré de votre réclamation. Dans ce cas, une copie électronique des informations saisies dans le formulaire sera automatiquement envoyée à la CNPD.

Vous pouvez également décider d'imprimer et de remplir le présent formulaire à la main. Dans ce cas, nous vous prions de l'envoyer à l'adresse suivante :

**Commission nationale pour la protection des données**  
**Service des réclamations**  
**15, Boulevard du Jazz**  
**L-4370 Belvaux**

Les informations recueillies à partir de ce formulaire seront utilisées aux seules fins de contrôle du respect des règles applicables en matière de protection des données.

# Réclamation

## I. Vos coordonnées

<b>(*) Nom(s), prénom(s) <sup>(1)</sup> :</b>	
Société (si applicable) :	
<b>(*) Adresse (rue, numéro) <sup>(1)</sup> :</b>	
<b>(*) Code postal, ville <sup>(1)</sup> :</b>	
Téléphone/Fax <sup>(2,3)</sup> :	
Adresse email <sup>(2,3)</sup> :	
Personne de contact/tuteur (si applicable) :	
Votre relation avec le responsable du traitement visé par la réclamation (p.ex : administré, salarié, client, etc.) :	
Votre numéro de référence, numéro client, nom d'utilisateur, adresse e-mail utilisé pour s'inscrire ou autre référence auprès du responsable du traitement (si applicable) <sup>(4)</sup> :	

### Note :

- 1) Les champs marqués par un « \* » sont obligatoires.
- 2) L'indication, si vous le souhaitez, de votre numéro de téléphone ou de votre adresse e-mail nous permettra de vous contacter plus rapidement en cas d'éventuelles questions supplémentaires.
- 3) Dans le cas où le responsable du traitement visé par votre réclamation ne connaît pas votre adresse privée, mais uniquement votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone ou votre numéro de fax (p.ex. dans le cas de messages de prospection non sollicités), ces données seront cependant nécessaires afin d'instruire concrètement votre réclamation.
- 4) Toute information complémentaire que vous serez en mesure de nous communiquer (p.ex. numéro client, numéro de référence, nom d'utilisateur, etc.) facilitera, le cas échéant, un traitement rapide de votre réclamation.

## II. Détails concernant le responsable du traitement

Veuillez indiquer la personne morale ou physique contre laquelle la réclamation est dirigée.

<b>(*) Nom, prénom, Société, Association, Administration</b> <sup>(1,2,3)</sup> :	
Personne de contact (si connue) :	
<b>(*) Adresse</b> (rue, numéro) <sup>(1,2,3)</sup> :	
<b>(*) Code postal, ville</b> <sup>(1,2,3)</sup> :	
Téléphone :	
Adresse email :	
Adresse Internet :	
Numéro d'inscription au registre de commerce (si personne morale) :	

### Note :

- 1) Les champs marqués par un « \* » sont obligatoires.
- 2) Toute information complémentaire que vous serez en mesure de nous communiquer facilitera, le cas échéant, un traitement rapide de votre réclamation.
- 3) Si le responsable du traitement visé est établi en dehors du territoire du Grand-Duché du Luxembourg, la CNPD peut être amené à coopérer avec une(des) autre(s) autorité(s) de contrôle. Dans une telle hypothèse, vos données peuvent être transmises à cette(ces) autorité(s), sous réserve de votre accord préalable.

## III. Quelle est l'objet de votre réclamation ?

### 1) Objet de la réclamation

J'estime que c'est à tort que le responsable du traitement de données visé :

<input type="checkbox"/>	ne m'a <b>pas fourni les informations</b> nécessaires relatives à un traitement de données personnelles me concernant <sup>(1,2,3,6)</sup>
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas donné suite à ma demande d'accès</b> aux données personnelles me concernant <sup>(1,2,3,6)</sup>
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas corrigé ou mis à jour</b> mes données personnelles <sup>(3,6)</sup>
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas procédé à l'effacement</b> de mes données personnelles <sup>(6)</sup>
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas procédé à la limitation</b> de mes données personnelles <sup>(6)</sup>
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas donné suite à mon droit à la portabilité</b> de mes données personnelles <sup>(6)</sup>
<input type="checkbox"/>	procède à une <b>surveillance</b> que je considère comme illicite <sup>(4)</sup>
<input type="checkbox"/>	a <b>transmis mes données</b> personnelles à un/des tiers
<input type="checkbox"/>	a procédé à une <b>collecte excessive</b> de mes données personnelles
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas respecté mon droit d'opposition</b> (p.ex. prospection) <sup>(6)</sup>
<input type="checkbox"/>	m'a envoyé des <b>messages de prospection électroniques non sollicités</b>
<input type="checkbox"/>	n'a pas donné suite à ma <b>requête de "droit à l'oubli"</b> (effacement d'un lien dans une liste de résultats d'un moteur de recherche)
<input type="checkbox"/>	n'a <b>pas pris</b> toutes les <b>mesures</b> ou précautions <b>nécessaires pour assurer la sécurité</b> et la confidentialité de mes données personnelles <sup>(5)</sup>

<input type="checkbox"/>	<b>Autre cas</b> (veuillez préciser ci-après) :

Note :

- 1) Veuillez noter que le droit d'accès ne peut porter que sur vos propres données. Il n'est pas possible de demander au responsable du traitement, par exemple en cas de litige entre vous-même et un tiers, les données ou informations personnelles relatives à cette autre partie.
- 2) Il n'est pas possible de demander des informations qui touchent le secret d'affaires du responsable du traitement.
- 3) La CNPD n'est pas l'autorité compétente pour se prononcer en cas de litige commercial entre une entreprise et son client (p.ex. fermeture ou suspension d'un compte client, contestation d'abonnements, etc.). Ces affaires doivent être résolues devant les tribunaux ordinaires.
- 4) À noter que le règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel (« RGPD ») ne s'applique pas au traitement de données à caractère personnel par une personne physique dans le cadre d'une activité strictement personnelle ou domestique.
- 5) Cela peut concerner aussi bien des mesures de sécurité physiques (p.ex. accès non protégés aux locaux où sont hébergés les serveurs informatiques, absence de dispositif d'authentification, etc.) que des mesures de sécurité informatiques (p.ex. mesures antivirus ou anti-intrusion insuffisantes ou expirées, absence de sécurisation par mot de passe, absence d'habilitations pour les salariés utilisateurs, etc.)
- 6) Ces droits sont susceptibles de faire l'objet d'une limitation, conformément à l'article 23, paragraphe 1, sous i), du RGPD.

## 2) Quelles données sont, selon vous, concernées ?

<input type="checkbox"/>	Mes nom et/ou prénom
<input type="checkbox"/>	Mon adresse (rue, numéro de maison, localité)
<input type="checkbox"/>	Ma date de naissance
<input type="checkbox"/>	Mon numéro de téléphone ou de fax
<input type="checkbox"/>	Mon adresse email
<input type="checkbox"/>	Mes données bancaires

<input type="checkbox"/>	Des photos/images de ma personne
<input type="checkbox"/>	Autres (veuillez préciser) :

### 3) Description détaillée et chronologie des faits <sup>(1,2)</sup> :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Note :

- 1) Afin que nous puissions être en mesure d'examiner votre réclamation, il est essentiel que vous établissiez les faits de façon précise, compréhensible et chronologique.
- 2) Nous vous invitons à mettre clairement en évidence, au moyen de votre exposé des faits, quelle est la violation de la loi qu'aurait commis, selon vous, le responsable du traitement.

## IV. Démarches préalables :

Avez-vous déjà contacté le responsable du traitement à propos de votre problème ?

<input type="checkbox"/>	<b>Non.</b> Je me suis abstenu de contacter le responsable du traitement en raison de circonstances spécifiques.
<input type="checkbox"/>	<b>Oui.</b>

Si « **non** », quelle a été la raison de votre abstention ?

---

---

---

Si « **oui** », quelle a été la réponse du responsable du traitement (expliquer brièvement) ?

---

---

---

## V. Éléments de preuve

Afin que nous puissions instruire votre réclamation, nous vous invitons à nous communiquer toute correspondance antérieure avec le responsable du traitement ainsi que toutes les pièces pouvant nous être utiles.

À cette fin, je joins <sup>(1)</sup> :

<input type="checkbox"/>	Copie de toute correspondance antérieure (complète)
<input type="checkbox"/>	Copie des documents à l'appui de ma réclamation (factures, contrats, ...)
<input type="checkbox"/>	Copie des messages ou courriers de prospection
<input type="checkbox"/>	Des photos
<input type="checkbox"/>	Des prises d'écran (« screenshots »)
<input type="checkbox"/>	Autres (veuillez indiquer) :

Note :

- 1) En vertu du principe de minimisation de données, nous recommandons de nous transmettre que les pièces nécessaires au traitement de votre réclamation.

## VI. Déclarations

### 1) Exactitude des indications

J'estime que le comportement du responsable du traitement visé par ma réclamation a porté atteinte à mes droits relatifs à la protection des données. Je confirme que toutes les indications figurant dans le présent formulaire sont exactes et je souhaite une intervention de la CNPD.

## **2) Mention de vos données lors de l'instruction**

Pour les besoins de l'instruction de ma réclamation, je comprends que la CNPD peut éventuellement être amenée à transmettre les informations recueillies à partir du présent formulaire au responsable du traitement visé par ma réclamation. La CNPD transmettra seulement les données qu'elle jugera nécessaires à la bonne instruction du dossier. Dans certaines situations spécifiques (p.ex. dans le cadre des relations de travail et dans tous les cas où la révélation de mes données ne s'avère pas nécessaire), la CNPD préservera mon anonymat.

## **3) Autres procédures en cours**

J'indique, le cas échéant, la(les) procédure(s) administratives ou judiciaires parallèle(s) déjà engagée(s) dans cette affaire (p.ex. lorsque vous avez déjà déposé plainte auprès de la police, lorsque vous avez déjà dénoncé les faits au parquet, lorsqu'une procédure judiciaire est déjà en cours, ou autre).

---

---

---

## **4) Signature**

Lieu et date :	
Signature :	