

Politique de protection de la vie privée Telenet

Généralités

La protection de votre vie privée revêt pour nous une importance capitale. Nous souhaitons dans toute la mesure du possible vous informer, vous respecter et vous permettre de contrôler ce qu'il advient de vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les données que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous le faisons, la période pendant laquelle nous les conservons, vos droits en matière de vie privée et comment vous pouvez les exercer.

1) Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée ?

Cette politique de protection de la vie privée s'applique uniquement aux données personnelles que nous traitons en tant que responsable du traitement (voir le point 2B de la présente politique de protection de la vie privée).

Elle s'applique au traitement des données personnelles de nos clients (privés et business) en relation avec nos produits et services de télécommunications (dont la téléphonie fixe ou mobile, l'Internet fixe ou mobile, la radio et/ou la télévision), ainsi qu'aux données personnelles des utilisateurs finaux qui, via leur relation avec notre client (par exemple : famille, amis, visiteurs et travailleurs), utilisent ces services et produits Telenet.

La présente politique de protection de la vie privée est également d'application lorsque vous visitez nos bureaux ou points de vente, lorsque vous utilisez nos applis, lorsque vous participez à une étude de marché, une enquête, un concours, une action ou un événement, lorsque vous vous connectez à nos hotspots ou que vous utilisez nos produits et services d'une autre manière. Les données personnelles des ex-clients et des prospects sont également traitées et protégées avec le plus grand soin, conformément à la présente politique de protection de la vie privée.

2) Que signifie « traitement de données personnelles » et qui en est responsable ?

A. Définition

Par « traitement de données personnelles », nous entendons *tout* traitement de données qui peuvent vous identifier en tant que personne physique. Vous trouverez au point 3 de la présente politique les données dont il s'agit précisément. La notion de « traitement » est vaste et couvre entre autres la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'actualisation, la modification, la demande, la consultation, l'utilisation, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la combinaison, l'archivage, l'effacement ou la destruction définitive de ces données.

Pour éviter tout malentendu, le traitement de données personnelles des clients business est uniquement d'actualité si le client business est une personne physique ou, si le client business est une personne morale, la politique de protection de la vie privée est uniquement valable pour les

données personnelles des personnes physiques que nous traitons dans le cadre de leur relation avec le client business (comme les mandataires, les personnes de contact et/ou les utilisateurs finaux).

B. Responsable du traitement

Telenet sprl, ayant son siège social à la Liersesteenweg 4, 2800 Malines et enregistrée à la BCE sous le numéro 473.416.418 (ci-après désignée « Telenet »), est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Cela signifie que Telenet détermine l'objectif et les moyens relatifs au traitement de vos données personnelles. Il n'empêche que vous avez certaines obligations concernant le traitement de données à caractère personnel des utilisateurs finaux que vous autorisez à utiliser vos produits et services de Telenet (voir point 2C de la présente politique de protection de la vie privée).

C. Votre responsabilité vis-à-vis des utilisateurs finaux

Si, en tant que client Telenet, vous autorisez des utilisateurs finaux (par exemple, la famille, des amis, des visiteurs ou des travailleurs) à utiliser les produits et services Telenet visés par la présente politique de protection de la vie privée, vous avez les responsabilités suivantes :

- vous devez informer les utilisateurs finaux de manière adéquate que Telenet, en raison de leur utilisation des produits et services Telenet, traitera leurs données personnelles ;
- vous devez obtenir toutes les autorisations des utilisateurs finaux requises par la loi avant de communiquer leurs données personnelles à Telenet afin qu'elles soient traitées dans le cadre des produits et services Telenet que vous les autorisez à utiliser ;
- vous devez informer les utilisateurs finaux de manière adéquate à propos de l'applicabilité de la présente politique, notamment en ce qui concerne les droits en matière de confidentialité et la manière dont ils peuvent être exercés (voir le point 8 de la présente politique) ;
- vous ne pouvez pas utiliser les produits et services Telenet pour collecter des données personnelles qui sont contradictoires avec la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée, ni pour accéder de manière illégale aux données personnelles des utilisateurs finaux ;
- vous devez vous informer auprès de Telenet à propos du niveau de protection des produits et services Telenet et prendre les mesures techniques et organisationnelles que vous estimez appropriées pour protéger les données personnelles de manière adéquate contre un traitement non autorisé ou illégitime et contre une destruction illégitime ou involontaire, une perte involontaire, une falsification, une diffusion non autorisée, l'endommagement, la modification, l'accès ou la publication non autorisé(e) ;
- vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la fiabilité des utilisateurs finaux qui ont accès aux données personnelles ;
- vous ne pouvez rien faire, provoquer ou autoriser qui, d'une manière quelconque, pourrait entraîner une violation de la présente politique de protection de la vie privée.

D. Vos responsabilités vis-à-vis des services de tiers

Via nos produits et services Telenet, vous pouvez également utiliser des services d'autres parties tels que le chat, les sites Internet de tiers, les forums, Facebook, Twitter, les groupes de discussion et/ou les applis. Telenet n'a aucun contrôle et n'assume aucune responsabilité concernant les informations que vous y placez et la manière dont elles sont traitées. C'est à vous de faire preuve de bon sens à ce propos et de bien vérifier la politique de protection de la vie privée de ces tiers.

3) Quelles données à caractère personnel pouvons-nous traiter ?

A. Les données personnelles que vous partagez avec nous

Nous traitons les données personnelles que vous nous transmettez. Cela peut se faire par téléphone (par exemple, lorsque vous téléphonez au service clientèle pour poser une question ou pour signaler une panne), par écrit (par exemple, lorsque vous complétez un formulaire de commande (en ligne), que vous nous envoyez un SMS ou un e-mail, que vous vous inscrivez à un concours ou que vous téléchargez une appli Telenet), par voie électronique (par exemple, lors de la lecture de votre e-ID pour la conclusion d'un contrat) ou oralement (par exemple, dans l'un des points de vente Telenet).

B. Les données personnelles recueillies par nos systèmes

Nous vous attribuons des données personnelles pour l'utilisation de nos produits et services (par exemple, un numéro de digibox, une adresse e-mail, une adresse IP, un numéro de téléphone, un numéro de client, des codes de connexion et des mots de passe). En outre, nos systèmes enregistrent également des données personnelles générées pendant que vous utilisez nos produits et services (par exemple, les programmes de télévision que vous avez regardés ou les numéros d'identification des appareils liés à votre connexion Internet Telenet), y compris l'utilisation par les utilisateurs finaux (par exemple, les visiteurs connectés à votre Telenet hotspot).

C. Les données personnelles que nous obtenons de tiers

Nous achetons des données socio-démographiques et des informations sur les consommateurs (par exemple, la composition de votre ménage et des informations en matière d'habitation) auprès d'entreprises spécialisées dans les big data (comme Bisnode), et ce, afin d'encore mieux adapter nos services à vos besoins. En outre, nous recevons de l'asbl DNCM des aperçus périodiques de personnes qui figurent sur la liste « Ne m'appellez plus » (vous trouverez de plus amples informations à ce propos au point 7 de la présente politique). Nous recevons les préférences des consommateurs (par exemple, le fait que vous aimez aller au cinéma) via des bureaux d'études de marché (comme CheckMarket). D'autres exemples de données personnelles que nous recevons de tiers sont les analyses de solvabilité des prospects que nous obtenons des contrôleurs de crédit ou les données relatives à votre utilisation mobile à l'étranger qui nous sont transmises par d'autres opérateurs de télécom afin que nous puissions effectuer une facturation correcte.

D. Catégories de données à caractère personnel

Nous distinguons dans nos systèmes différents types de données personnelles qui peuvent être combinés :

- Données d'utilisateur : nous distinguons les données personnelles qui permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services (par exemple, votre nom et vos documents d'identification comme une copie du recto de votre carte d'identité), les données personnelles qui nous permettent de prendre contact avec vous (par exemple, votre adresse, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone), les données personnelles qui indiquent vos caractéristiques personnelles (par exemple votre âge et votre sexe), vos habitudes de vie et de consommation (par exemple, la composition de votre ménage) ou vos données de facturation et de paiement (y compris les données relatives à votre solvabilité) ainsi que toutes les autres préférences que vous communiquez via vos paramètres sur Mon Telenet (par exemple, votre niveau de protection de la vie privée) ou via votre décodeur Telenet (par exemple, votre opt-out pour les recommandations de programmes TV), notre service clientèle (par exemple votre préférence linguistique), nos boutiques, les réseaux sociaux, les actions, les sites Internet et applications mobiles, les concours, etc. ;
- Données techniques : nous en avons besoin pour garantir le bon fonctionnement de nos produits et services. Par exemple, le modèle et le numéro de service de votre Digibox ou la version logicielle que vous utilisez sur l'une de nos applis ;
- Données relatives au trafic : nous avons besoin de ces données techniques particulières pour régler votre trafic sur les réseaux de communication électronique, comme votre adresse IP ou votre adresse MAC ;
- Données de localisation : ces données nous permettent de localiser votre carte SIM. Les données de localisation indiquent à quel point WIFI votre appareil mobile ou votre tablette est connecté. Nous utilisons ces données pour la planification et la gestion du réseau, mais aussi par exemple pour la transmission de votre localisation en cas d'appel d'urgence ou dans le cadre d'une enquête de la police ou de la justice ;
- Données relatives à votre utilisation : les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos produits et services. Par exemple, les numéros de téléphone (mobile) appelés, la date, l'heure, la durée et la localisation d'une conversation ou d'une connexion Internet, la manière dont vous utilisez nos lettres d'information ou nos sites Internet ou les données relatives à l'utilisation de nos services TV (par exemple, quels films vous regardez et commandez dans notre TV-thèque, ce que vous enregistrez, ce que vous mettez en pause, avancez ou reculez ou visionnez ultérieurement, quels sont vos canaux télévisés favoris ou quelles applis vous avez utilisées récemment sur notre décodeur). Nous utilisons notamment ces données pour pouvoir vous adresser une facturation correcte en tant que client et vous offrir une expérience meilleure et personnalisée.

Comme prévu par la loi, nous ne traitons pas de données sensibles, à savoir celles qui concernent notamment votre origine raciale ou ethnique, vos opinions politiques, vos préférences sexuelles et votre santé.

E. Données personnelles de non-clients

Via divers canaux, par exemple les concours, promotions/actions, nos sites Internet/applis et via l'achat de données auprès d'entreprises spécialisées dans les big data, nous pouvons recueillir des données personnelles sur des personnes qui ne sont pas (encore) clientes de Telenet afin de proposer à ces personnes l'offre la plus pertinente possible de produits et services Telenet. Dans ce

cadre, nous garantissons votre droit à l'information et nous l'imposons contractuellement – dans la mesure où c'est applicable – avec votre éventuelle autorisation requise par la loi aux tierces parties qui collecteraient vos données (pour nous) dans ce contexte.

4) À quelles fins utilisons-nous ces données personnelles ?

A. Traitement proportionnel

Nous traitons les données à caractère personnel à diverses fins ; dans ce cadre, nous traitons à chaque fois uniquement les données qui sont indispensables pour atteindre l'objectif visé.

Ainsi, nous utilisons les données personnelles quand c'est nécessaire :

- dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la cessation de notre contrat ;
- pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ; et/ou
- pour défendre nos intérêts légitimes, auquel cas nous veillons toujours à préserver un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée, en particulier si vous êtes mineur (vous trouverez de plus amples informations à ce propos au point 7 de la présente politique de protection de la vie privée).

Si le traitement de vos données personnelles n'est pas indispensable pour l'une de ces trois raisons, nous demandons toujours votre autorisation pour pouvoir traiter ces données.

B. Nos activités de traitement

Nous collectons les données à caractère personnel aux fins concrètes suivantes :

- **Afin de traiter votre demande relative à nos produits et services**
Si vous visitez notre site Internet pour récolter des informations et/ou poser une question sur nos produits et services ou lorsque vous vous inscrivez, par exemple, à notre lettre d'information, nous avons en tout cas besoin de vos coordonnées. Les informations que nous recevons à votre sujet dans cette phase précontractuelle sont uniquement utilisées afin de vous fournir les informations demandées, de la manière dont vous le souhaitez. Même quand vous décidez de devenir client chez Telenet, nous vous demanderons pour la gestion de notre relation contractuelle plusieurs données à caractère personnel, comme votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, numéro de client, copie du recto de votre carte d'identité et nous vous attribuerons des données comme votre numéro de client et vos données de connexion.
- **Afin de vous offrir le meilleur service et de vous informer de vos possibilités d'utilisation**
Nous utilisons vos données pour assurer l'établissement, l'entretien et le support de vos produits et services ainsi que pour notre administration et la gestion des litiges. Par exemple, nous utilisons vos données pour établir votre raccordement et transférer vos communications via notre réseau et celui d'autres opérateurs, pour faciliter la fonctionnalité de contrôle vocal sur notre décodeur (vous pouvez choisir de donner des instructions orales à votre télévision au lieu d'utiliser votre télécommande), pour envoyer des factures et pour traiter les notifications de panne ou les réclamations. Nous pouvons également vous informer sur les nouvelles fonctionnalités (comme « envoi vers la TV ») ou, en fonction de vos habitudes télévisuelles, vous conseiller un film dans votre pack ou un film payant dans la TV-thèque sur l'écran de votre télévision, votre tablette, votre ordinateur ou votre téléphone mobile via les messages push. L'enregistrement de certaines conversations téléphoniques

avec notre service clientèle nous permet de former nos collaborateurs et d'assurer une amélioration continue du service.

- **Afin d'optimiser notre réseau**

Nous veillons à l'entretien, à la planification et à l'amélioration de notre réseau, notamment au routage du trafic, à la résolution des dérangements, au contrôle des crêtes de charge et des surcharges. L'analyse de l'utilisation du réseau (par exemple, le nombre de téléphones mobiles liés à votre Telenet homespot) nous offre des informations essentielles sur l'utilisation et la charge de notre réseau. Nous traitons vos données pour des analyses techniques et statistiques et nous établissons des rapports anonymes à propos des résultats de ces analyses au sein de Telenet.

- **Afin d'améliorer nos produits et services**

Nous pouvons traiter vos données d'utilisation pour évaluer et améliorer notre offre. Par exemple, nous examinons votre matériel afin d'optimiser l'utilisation de nos applis ou de vérifier la qualité de votre connexion Internet. Ainsi, nous pouvons encore mieux adapter nos produits et services à vos besoins.

- **Afin de vous informer sur nos (nouveaux) produits et services et ceux d'autres entreprises au sein du groupe Telenet**

Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par voie électronique) de nouveaux produits, services ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. Par exemple, vous pouvez recevoir un message SMS quand votre pack est épuisé, vous proposant de passer à un nouveau plan tarifaire. Nous pouvons également vous approcher si vous n'êtes plus client chez Telenet, jusqu'à maximum 2 ans à compter de la fin de notre relation. Vos paramètres de confidentialité (à propos desquels vous trouverez de plus amples informations au point 7 de la présente politique) déterminent dans quelle mesure vous recevez ce type de messages et comment vous pouvez vous inscrire ou vous désinscrire.

- **Afin de vous proposer de la publicité télé personnalisée**

Sur la base de votre profil, nous pouvons adapter, sur plusieurs émetteurs TV avec lesquels nous collaborons, la publicité télé standard en fonction de vos intérêts et préférences. La combinaison des données d'utilisateur (par exemple, âge, langue, code postal, mix de produits et données socio-démographiques telles que la composition du ménage et les données statistiques au niveau de la rue) et des données sur votre utilisation (à savoir vos habitudes télévisuelles) nous permet de personnaliser votre expérience télé. Vos paramètres de confidentialité (à propos desquels vous trouverez de plus amples informations au point 7 de la présente politique) déterminent dans quelle mesure vous recevez ce type de publicité et comment vous pouvez vous inscrire ou vous désinscrire.

- **Afin de lutter contre la fraude et les infractions**

Lorsque vous devenez client chez Telenet, nous vous demandons une copie du recto de votre carte d'identité afin que nous puissions déterminer votre identité et éviter tout vol d'identité. Nous vérifierons également votre solvabilité en fonction des produits et/ou services Telenet que vous choisirez. Nous effectuons ce contrôle afin de vous éviter de contracter avec nous des obligations que vous ne pouvez pas assumer financièrement. Nous souhaitons également éviter que les factures de Telenet restent impayées. C'est la raison pour laquelle nous pouvons chercher des informations dans des banques de données internes et externes, comme déjà expliqué au point 3 de la présente politique.

- **Afin de garantir la sécurité de tous**

Vous serez filmé par nos caméras de surveillance dans et autour de nos bureaux et bâtiments. Ces images sont uniquement enregistrées afin de garantir la sécurité des biens et des personnes et d'éviter tout abus, fraude et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pouvons être victimes (nous signalons la présence de caméras à l'aide de pictogrammes qui mentionnent nos coordonnées).

- **Afin de suivre nos performances**

Nous pouvons utiliser vos données et votre profil pour évaluer nos produits et services. À cet effet, nous utilisons notamment le feed-back des clients sur nos services (p. ex. via des études de marché), les données que nous obtenons pendant nos entretiens avec ou interventions chez les clients, les questions des clients, l'enregistrement des appels de notre service clientèle (ceci est signalé au début de l'appel).

- **Afin de satisfaire à nos obligations légales**

Dans de nombreux cas, nous sommes légalement tenus de conserver certaines données à caractère personnel vous concernant et/ou à les partager avec des autorités publiques. Outre les obligations fiscales et comptables générales, nous devons par exemple transmettre vos données de localisation aux services de secours lorsque vous appelez le 112 (même si vous avez masqué votre numéro), utiliser votre numéro de téléphone mobile et les données de localisation du réseau mobile pour vous transmettre à la demande des autorités compétentes un SMS afin de vous avertir en cas de danger imminent ou de grandes catastrophes et nous devons conserver vos données de téléphonie et d'Internet pendant au moins 12 mois. Dans le cadre d'une enquête de police ou judiciaire, nous pouvons être tenus de communiquer certaines données de manière confidentielle aux autorités concernées. Nous collaborons également à la lutte contre les appels malveillants à la demande du Service de médiation pour les télécommunications.

- **Afin de conserver des études, tests et statistiques, notamment pour l'analyse des tendances**

Nous pouvons utiliser vos données agrégées anonymes pour, par exemple, établir des rapports internes et externes concernant l'utilisation de nos services, comme le nombre de fois où certains programmes ou chaînes sont regardés. Les données qui sont alors utilisées ne peuvent être reliées à une personne déterminée. Les informations que nous tirons de ces analyses sont utilisées pour évaluer notre portefeuille de produits et services actuels ainsi que nos processus et les modifier sur la base des nouveaux développements.

C. Processus décisionnel automatisé

Telenet ne prend pas de décisions automatisées – sur la base de l'établissement d'un profil ou non – susceptibles d'avoir des conséquences juridiques pour vous ou qui vous touchent de manière considérable, sauf :

- si c'est indispensable pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple, le contrôle de la solvabilité ou la clôture de vos produits et services Telenet en cas de défaut de paiement) ;
- si c'est autorisé par la loi (par exemple, pour la détection d'une fraude fiscale) ; ou
- si nous avons obtenu votre autorisation expresse à ce propos.

Dans ces situations, vous serez informé au préalable de la réalisation de la décision automatisée, de votre droit d'exiger une intervention humaine et de la manière dont vous pouvez contester la décision.

5) Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

A. Nos mesures techniques et organisationnelles

Nous faisons tout pour protéger vos données à caractère personnel et votre confidentialité, tant dans nos bureaux que dans nos boutiques, sur notre réseau que chez vous.

Nos collaborateurs ont été formés pour gérer correctement les données confidentielles. Dans le cadre de chaque projet visant un traitement des données personnelles, nous effectuons d'abord une évaluation de la sécurité et de la protection des données personnelles, en préservant vos intérêts avant tout. Notre politique, nos exigences et nos normes de gestion en matière de protection des informations se greffent totalement sur la norme internationale ISO27002. Pour la protection de vos données, des personnes spécifiques dans nos services contrôlent le respect de la législation et de nos aspirations éthiques, comme exposé dans la présente politique de protection de la vie privée. D'autres personnes spécialisées chez nous garantissent la sécurité de notre réseau, de notre infrastructure et de nos systèmes d'information. En outre, nous appliquons différentes mesures techniques pour protéger vos données personnelles contre l'accès et l'utilisation illicites, la perte ou le vol, à savoir : protection par mot de passe, logiciel de cryptage de disque dur, pare-feu, antivirus, détection des intrusions et des anomalies et contrôles d'accès pour nos collaborateurs. En cas de fuite de données avec des conséquences néfastes pour vos données à caractère personnel, vous êtes personnellement averti en tant que client dans les circonstances prévues par la loi.

Les logiciels de nos produits sont continuellement mis à jour. En outre, nous vous proposons quelques paramètres de sécurité que vous pouvez gérer vous-même, comme un mot de passe sur votre télévision, un filtre sur votre boîte de messagerie et un pare-feu sur votre ordinateur ou votre ordinateur portable.

Le nombre de collaborateurs de notre entreprise ayant accès à vos informations personnelles est limité et nos collaborateurs sont sélectionnés avec soin. Ils ont uniquement accès à vos données personnelles dans la mesure où ils ont besoin de ces informations pour exécuter correctement leurs tâches.

B. Secret des télécommunications

Vos communications personnelles sont confidentielles. Nous pouvons traiter des métadonnées (c.-à-d. les données qui sont traitées pour permettre la communication sur le plan technique), mais l'existence et le contenu des communications personnelles effectuées par l'intermédiaire de notre réseau (par exemple : conversations téléphoniques fixes et mobiles, e-mails et SMS) sont protégés par les dispositions relatives au secret des télécommunications. Cela signifie que Telenet, en dehors des exceptions énumérées par la loi, ne peut pas prendre connaissance de l'existence ou du contenu de telles communications. Telenet a pris les mesures de protection nécessaires et donné les instructions adéquates à ses collaborateurs pour respecter le secret des télécommunications.

6) Vendons-nous vos données à des tierces parties ou transmettons-nous vos données ?

A. Transferts de données

Nous ne vendons ni ne transférons de données à caractère personnel à des tiers, sauf (si) :

- **À nos ayants droit et à d'autres entreprises au sein du groupe Telenet**

Nous transférons vos données à caractère personnel à nos ayants droit éventuels et aux entreprises affiliées au sein du groupe Telenet (par exemple, Liberty Global BV et Telenet Group sprl) aux mêmes fins que celles mentionnées dans la présente politique de protection de la vie privée, par exemple pour vous informer des produits et services de l'ensemble du groupe Telenet. En cas de défaut de paiement, nous pouvons également transmettre vos habitudes de paiement afin de préserver les intérêts légitimes du groupe Telenet. Dans ce contexte, les entreprises au sein du groupe Telenet sont qualifiées de responsables conjoints du traitement.

- **Cela est nécessaire pour nos services**

Nous rendons certaines de nos banques de données accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et qui nous aident dans la livraison de nos produits et services. Par exemple les agents commerciaux, les techniciens indépendants qui entretiennent notre réseau et les collaborateurs du service clientèle (externe) qui assistent nos clients au quotidien. Vos données sont uniquement transmises aux fins auxquelles Telenet traite elle-même vos données et cette transmission est limitée aux données dont ces tiers ont besoin pour la tâche qu'ils effectuent pour nous. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille et nous prévoyons les garanties contractuelles adéquates à cet effet.

- **Il y a une obligation légale**

Nous vous renvoyons ici au point 4 de la présente politique de protection de la vie privée.

- **Il y a un intérêt légitime pour Telenet ou le tiers concerné**

Nous transmettrons uniquement vos données personnelles si votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentaux ne prévalent pas et vous en serez toujours informé en toute transparence (sauf dans le cas des exceptions légales). Ainsi, vos données personnelles peuvent par exemple être transmises aux contrôleurs de crédit, aux bureaux de recouvrement et aux prestataires de services juridiques, ainsi qu'aux partenaires avec qui nous collaborons dans le cadre d'une action spécifique (par exemple, une agence de voyages pour un concours Telenet lors duquel vous pouvez gagner un citytrip).

- **Vous nous donnez votre autorisation**

Si Telenet fournit des données personnelles à des tiers dans d'autres situations, cela se fait toujours avec une notification explicite, en donnant une explication sur le tiers, les fins de la communication et du traitement. Si c'est requis par la loi, nous vous demandons votre autorisation explicite. Quelques exemples : en fonction de votre choix lors de la conclusion de votre contrat, vos données d'abonné indispensables sont transmises à et répertoriées dans l'annuaire téléphonique et/ou dans les fichiers du service de renseignements ; si vous optez pour l'enregistrement de vos factures électroniques via Doccle, nous partageons vos factures avec cette tierce partie.

B. Traitement international de vos données personnelles

Dans la mesure où les données à caractère personnel (dans le cadre des transferts de données décrits au point 6A de la présente politique de protection des données) sont traitées en dehors de l'Union européenne, nous nous assurons par des mesures contractuelles ou autres que ces données y bénéficient d'un niveau de protection approprié, comparable à la protection dont elles bénéficieraient dans l'Union européenne conformément à la réglementation européenne.

Quelques exemples :

- l'accès à notre base de données de clients et à nos outils de médiation par des centres d'appels externes (par ex. au Maroc pour nos clients francophones) ;
- l'entretien de certains outils logiciels (contenant des données personnelles) par des consultants IT externes (par ex. en Inde).

C. Utilisation de données anonymes

Nous utilisons des données agrégées et anonymes à des fins commerciales et pour des rapports internes/externes. Ces données ne peuvent jamais être reliées à une personne physique déterminée. Quelques exemples : rapports de localisation (« *Combien de personnes y avait-il à un moment donné à un endroit déterminé* ») pour l'organisation d'événements, supermarchés et villes/communes, rapports sur les chiffres d'audience pour les émetteurs TV afin de déterminer la popularité de

certaines programmes, par exemple. Telenet garantit à chaque fois que ces parties ne peuvent jamais relier les données que nous leur transmettons à une personne physique identifiable.

7) Comment déterminez-vous quelles données à caractère personnel nous pouvons utiliser à des fins commerciales et comment ?

A. Paramètres de confidentialité Telenet

Chaque client privé et chaque client business qui achètent des produits et services Telenet destinés à des indépendants et de petites entreprises peuvent déterminer via plusieurs paramètres comment ils estiment que nous pouvons utiliser leurs données personnelles à des fins commerciales. Dans le cadre de certains produits et services de télécommunication, certains utilisateurs finaux peuvent également créer un identifiant personnel. Ceux qui font usage de cette possibilité peuvent de la même manière gérer leurs paramètres de confidentialité.

Le traitement des données personnelles est divisé en 4 niveaux :

➤ Niveau 1 : Général

Nous utilisons vos données pour vous fournir d'excellents services et communications générales sur les produits que vous avez chez nous ou qui peuvent être intéressants pour vous. À ce niveau, les données mentionnées au point 3 de la présente politique (données d'utilisateur, données techniques, données relatives au trafic et données de localisation, données relatives à votre utilisation, cookies (pour autant que vous ne les ayez pas désactivés) et données achetées en externe) sont traitées dans le cadre de nos obligations légales, nos intérêts légitimes et la bonne exécution de votre contrat (y compris la gestion des réclamations et des clients, ainsi que la transmission d'informations sur le réseau et le service et leur amélioration). Vous choisissez de ne pas recevoir de la publicité personnalisée, mais Telenet continue bien entendu à vous informer – sur la base de ses intérêts légitimes – sur une utilisation optimale des produits et services que vous avez déjà. Ainsi, nous pouvons par exemple vous proposer un Tip Top Tour ou, si vous dépassez votre limite de données, un plan tarifaire qui correspond mieux à vos besoins.

À ce niveau, vous indiquez que Telenet ne peut pas traiter les données relatives au trafic ou l'établissement de profils commerciaux vous concernant pour la communication commerciale générale justifiée à ce niveau de protection de la vie privée. Pour éviter tout malentendu, nous continuons à établir des profils dans la mesure où c'est nécessaire dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la cessation de notre contrat, pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis et pour défendre nos intérêts légitimes. Dans ce dernier cas, nous veillons toujours à préserver un équilibre entre cet intérêt et le respect de votre vie privée, en particulier si vous êtes mineur.

Sauf si vous avez effectué une configuration différente sur votre décodeur, vos habitudes télévisuelles seront utilisées pour vous recommander des programmes susceptibles de vous intéresser. À ce niveau, vos habitudes télévisuelles ne sont pas utilisées pour vous proposer des produits et services complémentaires et vous n'entrez pas en considération pour de la publicité télé adaptée à vos préférences et intérêts. Vous recevez donc uniquement la publicité télé standard.

➤ Niveau 2 : Orienté

Si vous devenez client Telenet à partir du 25 mai 2018 (la date d'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données ou « RGPD »), ce niveau 2 s'appliquera à vous par défaut. Vous pouvez toujours augmenter ou diminuer ce niveau dans vos paramètres de confidentialité. Par exemple, si vous passez au niveau 1, nous vous envoyons encore uniquement des

communications commerciales générales qui trouvent leur fondement juridique dans les intérêts légitimes de Telenet, notamment pour vous informer à propos d'une utilisation optimale des produits et services Telenet que vous avez déjà. En tout cas, si vous choisissez le niveau de protection de la vie privée 1, nous ne traiterons plus aucune donnée relative au trafic ou nous n'utiliserons plus de profils commerciaux pour la communication commerciale que vous recevez de chez nous.

Au niveau 2, nous faisons exactement la même chose qu'au niveau 1, mais nos communications commerciales sont plus ciblées. Nous examinons également vos données de trafic, vos habitudes télévisuelles et les profils commerciaux pour adapter notre communication à vos préférences et intérêts. Ces informations sont toutefois uniquement utilisées à des fins de marketing direct pour des produits et services similaires de Telenet. Cela signifie, par exemple, que nous vous enverrons un e-mail si une nouvelle saison de votre série préférée va bientôt être diffusée, ou que vous pouvez recevoir une promotion pour notre pack sport entertainment si nous remarquons que les programmes ou reportages sportifs vous intéressent. Vous recevez toujours uniquement la publicité télé standard.

➤ **Niveau 3 : Personnel**

Si vous êtes devenu client Telenet avant le 25 mai 2018 (la date d'entrée en vigueur du RGPD), ce niveau 3 vous est attribué par défaut, sauf si vous avez vous-même adapté vos paramètres de confidentialité à un niveau supérieur ou inférieur. Vous pouvez toujours élever ou baisser vos paramètres de confidentialité. Si vous les déplacez au niveau 2, par exemple, vos habitudes télé ne seront plus utilisées pour de la publicité télé adaptée. À ce niveau, vos habitudes télé sont toutefois encore traitées pour vous tenir informé de manière plus personnalisée des (autres) services Telenet. Si vous baissez vos paramètres de confidentialité au niveau 1, vos habitudes télé ne seront plus traitées pour la communication commerciale générale que vous recevez encore de notre part. . Sauf si vous avez configuré différemment votre décodeur, vos habitudes télé sont uniquement utilisées pour vous recommander des programmes qui peuvent peut-être vous intéresser et/ou si nous y sommes légalement obligés, ou parce que le traitement de ces informations est nécessaire à des fins de facturation et de rapport.

Au niveau 3, vous optez pour une expérience télévisuelle personnalisée. Nous utilisons aussi vos informations pour adapter les spots TV que vous voyez à vos préférences et intérêts (et à ceux de votre famille). Si vous regardez beaucoup d'émissions sur l'athlétisme par exemple, vous verrez probablement plus vite un spot publicitaire sur des articles de sport.

Ce n'est qu'à partir de ce niveau que les données recueillies concernant vos habitudes télé sont donc utilisées pour montrer de la publicité télé ciblée (et non de la publicité télé standard). À cette fin, nous demandons d'ailleurs des données complémentaires (par exemple des données socio-démographiques concernant, notamment, vous en tant que client et/ou votre famille, ainsi que des données statistiques au niveau du quartier ou de la rue et des informations des consommateurs) ou auprès d'un fournisseur externe (actuellement : Bisnode : plus d'infos : www.bisnode.be).

➤ **Niveau 4 : Unique**

Au niveau 4, vous optez pour une expérience totalement personnalisée, dans ce sens où nous traitons aussi des informations sur votre utilisation d'Internet. Nous mettons tout en œuvre pour que les communications que vous recevez de notre part ainsi que les spots publicitaires que vous voyez à la télé correspondent au mieux à vos préférences et intérêts.

Ce n'est que pour les clients qui ont opté activement pour ce niveau, que certains aspects de leurs habitudes de navigation (p. ex. domaines d'intérêt déduits au moyen de catégories de sites Internet

visités) sont ajoutés à leur profil et utilisés pour la communication commerciale.

Vous cherchez depuis un petit temps en ligne un hôtel abordable à Berlin ? Nous pouvons alors vous fournir des offres intéressantes sur mesure ou vous envoyer des informations supplémentaires sur comment et où surfer sur Internet gratuitement à l'étranger. Vous pourriez aussi recevoir de la publicité télé ciblée pour des articles de sport parce que nous avons remarqué que vous surfez souvent sur des sites de sport.

En résumé : sauf au moyen de cookies, etc. (pour autant que vous ne les ayez pas désactivés) ou si vous l'avez choisi activement (en activant le niveau « Unique »), Telenet ne traite donc pas d'informations sur vos habitudes de navigation. Sauf obligation légale ou si c'est nécessaire pour la fourniture du service (par exemple dans le cadre d'études qualitatives de notre service clientèle), nous ne traitons jamais le contenu de vos communications personnelles (par exemple conversation téléphonique, SMS, e-mail, chat ou réseaux sociaux).

En pratique, vous pouvez contacter le service clientèle de Telenet et les points de vente Telenet pour le choix du niveau ou modifier personnellement vos paramètres dans la rubrique « Mes paramètres de confidentialité » sur Mon Telenet (sauf pour les personnes concernées qui ont un compte Mon Telenet actif) La modification de vos paramètres de confidentialité peut prendre un certain temps (max. 72 h) et ne porte pas préjudice à la légitimité de traitements antérieurs. Si nous souhaitons collecter vos données à caractère personnel à des fins spécifiques, nous vous en informerons toujours, et si la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement, dans la communication que nous diffusons à cet égard.

B. Mineurs

Telenet mène une politique stricte concernant le traitement des données à caractère personnel de mineurs. Si nous savons ou devons savoir que vous êtes âgé de moins de 16 ans (par exemple, dans le contexte de la création d'un identifiant personnel), vos données à caractère personnel seront toujours traitées automatiquement selon le niveau de confidentialité le plus restrictif (niveau 1 – « Général »). Pour le reste, dans la mesure où c'est requis par la loi, Telenet demandera l'autorisation préalable de vos parents ou de votre tuteur.

C. Opt-out pour marketing direct

Vous ne voulez pas recevoir la moindre forme de communication commerciale ? Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans devoir vous justifier, à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct. À cet effet, vous pouvez toujours prendre contact avec le service clientèle Telenet ou vous rendre dans un de nos points de vente Telenet et désactiver notre possibilité de promotions et/ou actions par téléphone, courrier, SMS ou e-mail ; vous pouvez également :

- **si vous ne voulez plus recevoir d'appels téléphoniques commerciaux** : vous inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » (www.dncm.be/fr/). En tant que cofondateur de ce service, Telenet en tient compte, même si vous êtes déjà client chez nous ;
- **si vous ne souhaitez plus recevoir de courrier commercial** : vous inscrire sur la liste Robinson (www.robinsonlist.be). En tant que membre de l'Association belge de marketing direct, Telenet en tient compte au moment d'aborder les non-clients. Si, en tant que client, vous ne voulez pas non plus recevoir de publicité par courrier, vous pouvez prendre contact avec le service clientèle Telenet ou vous rendre dans un des points de vente Telenet ;

- **si vous ne voulez plus recevoir de SMS commerciaux** : réagissez en envoyant « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS ;
- **si vous ne voulez plus recevoir d'e-mails commerciaux** : utilisez la possibilité de désinscription dans l'e-mail en question. Afin d'augmenter l'efficacité des campagnes par e-mail, nous utilisons un logiciel pour mesurer si nos e-mails ont été ouverts et sur quels liens on a cliqué ;
- **si vous souhaitez vous désinscrire des lettres d'information et/ou des magazines** : indiquez, via Mon Telenet, quelles lettres d'information vous ne souhaitez plus recevoir. Vous pouvez également vous désinscrire de la lettre d'information ou du magazine concerné en utilisant la possibilité de désinscription qui y figure.

Les utilisateurs de sites Internet qui ne sont pas clients Telenet ne recevront des communications commerciales par SMS et/ou e-mail que s'ils ont donné explicitement leur autorisation à cet effet.

Attention : le fait que vous ne souhaitiez plus recevoir de communications commerciales de notre part ne porte évidemment pas préjudice à notre droit de prendre contact avec vous par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

8) Quels sont vos droits en matière de confidentialité et comment pouvez-vous les exercer ?

A. Aperçu de vos droits en matière de confidentialité

➤ Votre droit d'accès

Vous avez le droit de demander à tout moment à Telenet si nous traitons ou non vos données à caractère personnel et, si nous les traitons, de consulter ces données et de recevoir des informations complémentaires concernant :

- les fins auxquelles nous les traitons ;
- les catégories concernées de données à caractère personnel ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (notamment les destinataires dans des pays tiers) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si ce n'est pas possible, les critères permettant de déterminer ce délai ;
- l'existence de vos droits en matière de confidentialité ;
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance ;
- les informations dont nous disposons sur la source des données si nous obtenons des données personnelles via un tiers ; et
- l'existence d'un processus décisionnel automatique.

Vous avez également le droit d'obtenir une copie gratuite des données traitées, sous forme compréhensible. Telenet peut demander une indemnité raisonnable destinée à couvrir ses frais administratifs pour chaque copie supplémentaire que vous demandez.

➤ Votre droit de rectification de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit de faire corriger immédiatement les données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes.

Pour tenir à jour vos données, nous vous prions qu'il en soit de nous communiquer toute modification, comme un déménagement, la modification de votre adresse e-mail ou un changement

de carte d'identité. Nous avons prévu dans Mon Telenet un pop-up périodique qui vous demande de mettre vos données de contact à jour.

➤ **Votre droit de suppression des données (le « droit à l'oubli »)**

Vous avez le droit, dans les cas suivants, de faire supprimer vos données personnelles sans retard injustifié :

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins auxquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière par Telenet ;
- vous retirez votre autorisation antérieure relative au traitement et il n'y a aucune autre base juridique que Telenet peut invoquer pour (poursuivre) le traitement ;
- vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'existe aucune base justifiée qui prévaut pour que Telenet poursuive le traitement ;
- vos données personnelles sont traitées de manière illégitime ;
- vos données personnelles doivent être effacées pour satisfaire à une obligation légale ;
- vos données personnelles ont été collectées alors que vous étiez encore mineur.

Veillez tenir compte du fait que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données personnelles demandées, par exemple lorsque leur traitement est indispensable pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou parce que nous sommes tenus pour la justice et la sécurité de l'État de conserver les données sur les appels mobiles et fixes de nos clients pendant 12 mois. Nous vous fournirons de plus amples informations à ce propos dans notre réponse à votre demande.

➤ **Votre droit de limitation du traitement**

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles si l'un des éléments suivants est d'application :

- vous contestez l'exactitude de ces données personnelles : leur utilisation est limitée pendant une période permettant à Telenet de contrôler l'exactitude des données ;
- le traitement de vos données à caractère personnel est illégitime : au lieu de demander la suppression de vos données, vous demandez à ce que leur utilisation soit limitée ;
- Telenet n'a plus besoin de vos données pour les finalités initiales du traitement, mais vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice : au lieu de demander la suppression des données, leur utilisation est limitée à la constatation, l'exercice ou la défense des droits en justice ;
- tant qu'aucune décision n'a été prise concernant l'exercice de votre droit d'opposition au traitement, vous demandez la limitation de l'utilisation de vos données à caractère personnel.

➤ **Votre droit à la portabilité des données à caractère personnel (« data portability »)**

Vous avez le droit de « récupérer » vos données personnelles, par exemple pour pouvoir changer plus facilement de fournisseur de services. C'est uniquement possible pour les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à Telenet, sur la base d'une autorisation ou d'un contrat. Dans tous les autres cas, vous ne pouvez donc pas bénéficier de ce droit (par exemple, lorsque le traitement de vos données se produit sur la base d'une obligation légale).

Deux aspects sont liés à ce droit :

- vous pouvez demander à Telenet pour récupérer les données à caractère personnel concernées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; et
- vous pouvez demander à Telenet de transmettre directement les données personnelles concernées à un autre responsable du traitement. Dans ce cadre, vous êtes personnellement responsable de l'exactitude et de la sécurité de l'adresse (e-mail) que vous indiquez pour le transfert. Telenet a le droit de refuser votre demande si le transfert est techniquement impossible.

➤ **Votre droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel**

Vous avez le droit, en vertu de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données personnelles si le traitement s'inscrit dans le cadre de l'intérêt légitime de Telenet ou dans le cadre de l'intérêt général. Telenet suspendra le traitement de vos données personnelles, sauf si Telenet peut démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les vôtres ou si le traitement des données personnelles est lié à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice (par exemple, l'introduction d'une requête devant un tribunal).

En ce qui concerne votre droit d'opposition dans le cadre du marketing direct, voir le point 7 de la présente politique de protection de la vie privée.

B. En pratique

Comment puis-je exercer mes droits en matière de confidentialité ? Via Mon Telenet (uniquement pour les personnes concernées qui ont un compte Telenet actif) et les points de vente Telenet. Afin d'exercer votre droit d'accès et pour éviter toute publication illicite de vos données à caractère personnel, nous devons vérifier votre identité. En cas de doute ou d'imprécision, nous vous demanderons d'abord des informations complémentaires (de préférence une copie du recto de votre carte d'identité).

Y a-t-il des frais ? Vous pouvez exercer gratuitement vos droits en matière de confidentialité, sauf si votre demande est manifestement non fondée ou exagérée, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans ce cas, nous avons le droit et le choix – conformément à la législation relative à la protection de la vie privée – (i) de vous facturer une indemnité raisonnable (tenant compte des frais administratifs liés à la fourniture de l'information ou de la communication demandée et des frais liés à la prise des mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

Sous quel format vais-je recevoir une réponse ? Si vous introduisez votre demande par voie électronique, les informations sont si possible transmises par voie électronique, sauf si votre demande stipule autre chose. En tout cas, nous vous transmettons une réponse concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

Quand vais-je recevoir une réponse ? Nous réagissons dans les plus brefs délais à votre demande, et en tout cas dans le mois suivant la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et de leur nombre, ce délai peut le cas échéant être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois suivant la réception de la demande.

Que puis-je faire si Telenet ne donne pas suite à ma demande ? Nous vous informerons toujours, dans notre réponse, à propos de la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance et de faire appel devant le juge.

9) Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel nous les collectons. Le délai de conservation peut donc différer en fonction de la finalité et peut parfois être très court. Les données de trafic concernant les communications et connexions ne sont jamais conservées plus de 12 mois, votre comportement télévisuel n'est conservé que pendant 36 mois maximum, et vos conversations avec le service clientèle de Telenet sont conservées à des fins de formation pendant 30 jours maximum. Parfois, le délai peut être plus long, notamment pour respecter nos obligations légales (pour satisfaire à nos obligations comptables et fiscales, nous sommes par exemple tenus de conserver vos données de facturation pendant 7 ans maximum) ou par nécessité juridique pour conserver certaines données (notamment votre contrat, vos factures et votre correspondance concernant des réclamations à ce sujet) en tant que preuve en cas de litiges, jusqu'à 10 ans maximum après la résiliation de votre contrat. Ces données archivées ont néanmoins un accès très limité.

À l'issue des délais de conservation applicables, les données à caractère personnel sont supprimées ou rendues anonymes.

Certaines données d'anciens clients peuvent être utilisées pendant une période de 2 ans après la résiliation du contrat pour reconnaître l'ancien client et l'informer de nouveaux produits et promotions de Telenet, sauf si le client a marqué son désaccord à ce sujet conformément à la procédure décrite au point 7E de la présente politique de protection de la vie privée.

10) Nos sites Internet et applis.

Si vous visitez nos sites Internet et si vous utilisez nos applis, nous traitons les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- votre adresse IP, le type et la langue de votre navigateur, le logiciel, le type et la marque de l'appareil que vous utilisez durant la connexion avec nos sites Internet et applis, la durée de votre visite sur notre site Internet ou de l'utilisation de l'appli ainsi que l'adresse Internet depuis laquelle vous avez accédé à notre site Internet, les pages que vous y consultez, les liens (links) sur lesquels vous cliquez et les autres actions que vous entreprenez sur nos sites Internet et nos applis. À cet effet, nous utilisons des cookies. Vous trouverez de plus amples informations sur les cookies que nous utilisons et les choix que vous pouvez effectuer à ce niveau au point 10C de la présente politique de protection de la vie privée ;
- sur certains sites Internet et applis Telenet, nous vous demandons des informations personnelles supplémentaires comme votre adresse e-mail, votre nom, votre adresse ou un numéro de téléphone. Si vous effectuez un achat ou si vous prenez un abonnement à un service payant, nous vous demandons des informations supplémentaires comme votre numéro de compte bancaire ou le numéro d'une preuve d'identification. En outre, nous vous demanderons parfois vos données de profil ou démographiques, comme votre code postal, votre âge, votre sexe, vos préférences, vos intérêts et vos favoris ;
- lorsque vous vous connectez à Mon Telenet, nous vous demandons votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Nous identifions alors votre adresse IP et nous la relierons à vos données client. Il est bon de savoir que votre session reste encore active pendant 15 minutes après vous être déconnecté ;
- si nos applis utilisent votre localisation, nous vous fournissons des informations à ce propos et nous vous permettons d'activer ou de désactiver ces services de localisation.

Les données à caractère personnel que nous collectons via nos sites Internet et nos applis sont utilisées aux fins suivantes :

- pour pouvoir vous fournir nos services (Internet) (par exemple passer des commandes en ligne) et pour communiquer avec vous (par exemple à propos de votre facture ou pour vous avertir que des e-mails de phishing circulent) ;
- pour établir des statistiques et effectuer des analyses, afin d'améliorer la qualité de nos sites Internet et de nos services. Si nous savons par exemple que de nombreux utilisateurs du site Internet, en dépit d'un article « aide » sur le service clientèle, continuent à téléphoner au service clientèle, nous en tirons les leçons et nous pouvons améliorer nos services en ligne ;
- afin de vous offrir un service meilleur et plus personnel, par exemple en adaptant les annonces affichées sur nos sites Internet et l'offre de nos produits et services à vos préférences personnelles ;
- afin de vous proposer des offres et informations sur d'autres produits ou services de Telenet.

11) Politique en matière de cookies

A. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Nous utilisons les cookies lorsque vous ouvrez nos e-mails et/ou lorsque vous visitez nos sites Internet ou utilisez nos applis. Les cookies sont des éléments d'information qui sont conservés sur votre ordinateur ou appareil mobile et qui sont généralement utilisés pour optimiser la convivialité de nos sites Internet et applis.

Il existe différents types de cookies, divisés selon l'origine, la fonction et la durée de vie. Pour un aperçu complet, vous pouvez consulter les sites Internet tels que www.allaboutcookies.org.

Telenet utilise des cookies pour :

- améliorer l'utilisation et les fonctionnalités de ses sites Internet et de ses applis ;
- analyser comment les utilisateurs utilisent nos sites Internet et applis et pour établir des statistiques ; et
- montrer des informations et annonces publicitaires personnalisées aux utilisateurs de nos sites Internet et applis.

Ainsi, vous pouvez être identifié comme visiteur de nos sites Internet lors d'une visite suivante, et nous pouvons améliorer la convivialité en adaptant mieux nos sites Internet à vos souhaits et préférences. Les cookies peuvent également être utilisés pour personnaliser le contenu ou la publicité d'un site Internet. Ainsi, un client qui est abonné à un pack entertainment déterminé reçoit des messages différents de ceux envoyés à un client qui n'a pas un tel pack.

Les cookies peuvent être placés par Telenet ou par d'autres parties. Si nous autorisons des tiers à placer des cookies sur nos sites Internet, ces parties doivent garantir contractuellement une connexion sécurisée via laquelle les données sont échangées.

B. Quels types de cookies utilisons-nous ?

- Cookies indispensables : ces cookies font en sorte que vous puissiez naviguer sur nos sites Internet et applis et utiliser les fonctionnalités (comme le panier et vos paramètres de confidentialité).
- Cookies fonctionnels : ces cookies facilitent le fonctionnement de nos sites Internet et de nos applis et permettent une expérience de surf personnalisée en conservant par exemple les noms de connexion, les mots de passe et les préférences – comme les paramètres linguistiques.
- Cookies de performance : ces cookies collectent des données sur l'utilisation de nos sites Internet et applis comme le nombre de visiteurs, les pages web populaires et le temps que les utilisateurs passent sur une page déterminée. Sur la base du comportement de nos utilisateurs, nous pouvons améliorer nos sites Internet et applis et optimiser et personnaliser l'expérience d'utilisation. À cet effet, nous faisons appel à des cookies de tiers comme :
 - *Adobe Analytics* : les informations générées au sujet de votre comportement d'utilisation de nos sites Internet sont collectées de manière anonyme (en supprimant les 8 derniers caractères de votre adresse IP). Elles sont ensuite transmises à Adobe, qui les stocke sur des serveurs aux États-Unis. Ces données anonymes sont ensuite analysées par Adobe pour notre compte, puis nous sont renvoyées sous forme de données agrégées. Adobe ne lie pas votre adresse IP à d'autres données qu'elle enregistre.
 - *Google Analytics* : se charge de collecter des données anonymes sur l'utilisation de notre site Internet et d'établir des statistiques d'utilisateurs. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont Google utilise vos données sur : <https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/partners/>
 - *Hotjar* : Telenet utilise l'outil d'analyse Hotjar (<https://www.hotjar.com>) pour obtenir une vision de la manière dont vous, en tant que visiteur unique et anonyme, utilisez notre site Internet en temps réel (clics, mouvements de la souris, défilement).
- Cookies publicitaires : sur la base de vos habitudes de surf, de vos données démographiques et de vos données d'utilisateur, nous pouvons rendre nos publicités plus efficaces et mieux les adapter à vos intérêts et vous montrer uniquement des messages publicitaires personnalisés. Avec les cookies et les outils du réseau publicitaire de Google (Google AdWords, Google Match, Adobe Audience Manager et DoubleClick) et de Facebook (Custom Audience), nous pouvons également vous montrer des publicités pour les produits et services Telenet susceptibles de vous intéresser sur les sites Internet qui font partie de ce réseaux.
- Cookies de réseaux sociaux : ces cookies permettent l'utilisation des fonctionnalités des sites de réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et Instagram. Par exemple, une vidéo YouTube sur l'un de nos produits ou services, l'affichage de nos points de vente Telenet dans Google Maps ou un bouton « j'aime » pour Facebook.

Par « cookies », nous entendons également les technologies similaires telles que flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage et javascripts. Afin de mesurer et d'améliorer le succès de nos campagnes publicitaires, les technologies telles que *web beacons* (ou clear gifs) et *action tags* comptent le nombre de visiteurs sur nos sites Internet et/ou applis à la suite d'une publicité sur le site de tiers. Certaines pages de nos sites Internet fonctionnent également avec des *pixel tags*. Ces pixels voient entre autres les produits que vous consultez sur nos sites Internet. Sur la base de ces informations, nous pouvons ensuite vous montrer des publicités adéquates, par exemple sur Facebook et Google.

C. Gestion des cookies

Vous pouvez à tout moment, via les paramètres de votre navigateur (généralement sous « Aide » ou « Options Internet »), désactiver ou supprimer de votre ordinateur ou appareil mobile tous les cookies installés. Chaque type de navigateur possède ses propres paramètres pour la gestion des cookies. Vous pouvez retrouver les informations sur le site Internet du navigateur que vous utilisez. Vous trouverez des informations plus générales sur la gestion des cookies sur <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/>. En outre, vous pouvez choisir sur les sites Internet suivants les entreprises desquelles vous ne souhaitez plus recevoir de cookies : <http://www.aboutads.info/choices/#completed> et <http://www.youronlinechoices.com/>.

Veillez noter que les sites Internet de Telenet et d'autres sites Internet peuvent fonctionner moins bien après un changement des paramètres. Il en va de même pour les applis mobiles.

12) Comment puis-je prendre contact avec Telenet ?

Si vous souhaitez joindre le service clientèle Telenet à propos de la présente politique de protection de la vie privée (par exemple, pour adapter vos paramètres de confidentialité), vous pouvez notamment le faire par écrit, par téléphone ou via les réseaux sociaux. Vous trouverez toutes les informations sur le service clientèle Telenet ainsi que sur nos points de vente sur : <https://www2.telenet.be/fr/contact>.

Pour plus d'informations sur la présente politique de protection de la vie privée ou pour toute réclamation concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez prendre contact avec le *Data Protection Officer* de Telenet via privacy@telenetgroup.be.

13) Restez informé des adaptations

Telenet peut modifier de temps à autre la présente politique de protection de la vie privée, par exemple dans le cadre des évolutions du marché et de nouvelles activités de traitement de Telenet... Nous vous invitons dès lors à toujours consulter la dernière version de la présente politique sur notre site Internet (www.telenet.be/privacy). Il va sans dire que nous vous informerons au préalable via nos sites Internet ou d'autres canaux de communication courants de toute modification du contenu et, lorsque la loi le requiert, nous vous demanderons votre autorisation préalable concernant nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux produits et services Telenet spécifiques prévalent sur la présente politique de protection de la vie privée.

14) Escalade auprès des autorités de surveillance

Pour les plaintes relatives au traitement de vos données à caractère personnel par Telenet, vous pouvez vous adresser à l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles / +32 (0)2 274 48 00 / commission@privacycommission.be / www.privacycommission.be.

Dernière mise à jour : 25 mai 2018