



Chez Telenet, nous accordons énormément d'importance à la sécurité de nos systèmes et données. Malgré les mesures que nous prenons en vue d'optimiser notre sécurité, un problème peut se glisser entre les mailles du filet. Si vous découvrez un problème de sécurité, nous vous offrons la possibilité de nous informer de manière responsable. Nous souhaitons collaborer avec vous pour améliorer nos systèmes et offrir à nos clients une protection encore meilleure.

## Cette procédure est destinée à informer de :

- Problèmes de sécurité présumés dans nos produits et services, y compris nos modems, Digicorder/Digibox, hotspots/homespots, sites Web, applications Web et applications mobiles qui peuvent être utilisés abusivement et conduire à :
  - ▶ un vol de données sensibles
  - ▶ une modification ou suppression non autorisée de données sensibles
  - ▶ une limitation ou interdiction d'accès à nos services
  - ▶ une perturbation du bon fonctionnement de nos réseaux, produits ou services

## Cette procédure n'est **pas** destinée à informer de :

- Questions ou réclamations concernant le fonctionnement de nos produits, services, facturation, etc. Pour ces problèmes, nous vous renvoyons à notre Service Client
- Attaques DDoS, brute force password guessing (découverte de mot de passe de force), attaques d'ingénierie sociale, etc.
- Messages sur les virus, e-mail de hameçonnage, spam, fraude, etc.

## Les règles

- Signalez le problème de sécurité suspecté via les pages sécurisées "Signaler un problème de sécurité". Décrivez le problème de manière suffisamment détaillée et ajoutez les preuves nécessaires, p. ex. adresses IP, entrées de journal, captures d'écran, etc.
- Rédigez votre message en anglais ou en néerlandais
- Si vous préférez rester anonyme, n'incluez pas vos coordonnées. Toutefois, il peut parfois nous être nécessaire de vous joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires ou fournir un feed-back. Dans ce cas, vous pouvez éventuellement spécifier une boîte e-mail anonyme (p. ex. via Gmail ou Hotmail)
- Ne communiquez vos découvertes à Telenet que via cette procédure. Ne publiez pas d'informations sur le problème de sécurité via d'autres canaux. Toute notification du problème par le biais d'autres canaux ou médias, même avant ou après en avoir informé Telenet via cette procédure et même si tous les détails ne sont pas divulgués, sera considérée comme un comportement irresponsable et peut encore entraîner le dépôt d'une plainte
- N'abusez pas de la vulnérabilité découverte : recueillez uniquement les renseignements nécessaires pour démontrer son existence
- Ne modifiez ou ne supprimez aucune donnée ou paramètre système



- Adoptez un comportement responsable avec toutes les données trouvées : si une petite partie de données vous permet de démontrer l'existence d'un problème de sécurité, n'allez pas plus loin

## **Important !**

Quand vous constatez d'éventuels problèmes de sécurité, respectez toujours les dispositions légales. Ne démontrez pas des fuites de sécurité en effectuant des attaques DDoS, brute force password guessing (découverte de mot de passe de force), attaques d'ingénierie sociale, infections de systèmes avec des logiciels malveillants, balayage de nos systèmes, etc. Ceux-ci seront considérés et traités comme des attaques ciblées, car ils peuvent causer des dommages tant à Telenet qu'à ses clients. Dans ce cas, Telenet ne peut garantir que vous ne serez pas poursuivi, vu le risque que les autorités officielles prennent les mesures nécessaires en réponse à de telles attaques.

## Notre promesse

- Nous réagirons à votre message dans les plus brefs délais, si vous avez laissé vos coordonnées
- Si nous avons besoin d'informations supplémentaires, nous vous contacterons éventuellement, dans la mesure du possible
- Nous mettons tout en œuvre pour résoudre d'éventuels manquements dans les plus brefs délais et nous vous tenons informés
- En fonction du problème de sécurité éventuel constaté, Telenet peut décider de manière autonome d'une récompense possible. Le contenu et l'ampleur de cette récompense sont déterminés unilatéralement par Telenet, et ne donnent aucune garantie quant à d'éventuelles récompenses futures
- Le respect des règles ci-dessus vous garantit que Telenet ne déposera aucune plainte contre vous auprès des tribunaux