

# Conditions générales et politique de protection de la vie privée de Telenet



<b>Conditions générales de Telenet</b>	<b>2</b>
<b>Conditions particulières pour Telenet Internet</b>	<b>9</b>
<b>Conditions particulières pour Telenet Télévision</b>	<b>10</b>
<b>Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD)</b>	<b>11</b>
<b>Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet</b>	<b>12</b>
<b>Conditions particulières des services mobiles Telenet</b>	<b>13</b>
<b>Déclaration de protection de la vie privée de Telenet</b>	<b>15</b>

## Conditions générales de Telenet

Les conditions générales de Telenet s'appliquent aux produits et services de Telenet. Chaque produit ou service distinct fait également l'objet de conditions particulières incluant des dispositions spécifiques et des conditions contractuelles audit produit ou service. En cas de contradiction, les conditions contractuelles prévalent sur les conditions générales, et les conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

### 1. Définitions

- Relevé de compte/Facture** : l'état descriptif des coûts et indemnités liés au(x) service(s) qui vous a (ont) été ou doi(ven)t vous être fourni(s) et – éventuellement – aux appareils vendus par Telenet dans le cadre du Contrat. Une Facture, que Telenet doit obligatoirement remettre à certains Clients en vertu de la législation belge en matière de TVA, comporte une confirmation de l'existence d'une créance liquide vis-à-vis du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux Relevés de compte le sont aussi aux Factures.
- Utilisateur(s) fin(al)/(aux)** : la (les) personne(s) physique(s) qui, par sa (leur) relation avec le Client, utilise(nt) les produits et/ou services de Telenet dans le cadre de la sphère privée, comme les membres de la famille.
- Client, Vous, Votre** : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle Telenet conclut le présent Contrat, en ce compris toute personne qui agit ou dont nous pouvons raisonnablement penser qu'elle agit avec votre autorisation ou consentement.
- Telenet et entreprise liée à Telenet** : Telenet S, ayant son siège social à 2800 Malines, Liersesteenweg 4, RPM Anvers, division Malines, TVA BE 0473.416.418. La définition d'une entreprise liée à Telenet est conforme à la législation relative aux sociétés. Vous trouverez un récapitulatif des entreprises liées à Telenet sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be) ou sur demande en vous adressant au Service Clientèle Telenet.

### 2. Application des conditions générales et composition du Contrat

- Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client et Telenet eu égard au(x) produit(s) et/ou service(s). Le Client déclare (i) avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et des caractéristiques du (des) produit(s) et/ou service(s) Telenet et (ii) avoir reçu et accepté ces conditions générales. Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse [www.telenet.be](http://www.telenet.be) ou sur simple demande auprès du Service Clientèle Telenet.
- Outre les conditions générales, le Contrat inclut aussi la confirmation d'achat, les conditions particulières, les conditions contractuelles et les autres dispositions spécifiées dans les présentes conditions générales ou la confirmation d'achat et tout amendement écrit du présent Contrat. (ci-après désigné le « Contrat »).
- Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) produit(s) et/ou service(s) sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.
- Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention contraire écrite.

### 3. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du Contrat

- Telenet se réserve le droit, sans être tenu à la moindre indemnité, de ne pas conclure de Contrat ainsi que de résilier, suspendre ou dissoudre un Contrat existant notamment dans l'une des situations suivantes :
  - raisons techniques ;
  - données du Client incorrectes ou abus de ces données ;
  - indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement de nos produits ou services. Ces indications peuvent ressortir, par exemple, d'un historique précédent de défaut de paiement ;
  - utilisation d'un produit ou service Telenet en contradiction avec le Contrat, les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou
  - nuisant au bon fonctionnement ou à l'intégrité du réseau Telenet ;
  - non-respect des obligations d'autres Contrats conclus avec Telenet ou des entreprises liées à Telenet.
- Le Client fournira à Telenet toutes les informations que Telenet estime nécessaires pour conclure le Contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de toute modification de ses données de contact et de ses données personnelles.

### 4. Entrée en vigueur et durée du Contrat

- Le Contrat entre en vigueur le jour de l'installation ou de l'activation du service.
- La durée du Contrat est également mentionnée sur la confirmation d'achat.
- Les contrats Telenet sont des contrats à durée indéterminée, à l'exception des contrats Telenet Mobile avec appareil (p ex. GSM, smartphone ou tablette) et les contrats Telenet pour les packs de chaînes payants. Les différentes durées de ces contrats sont mentionnées dans la liste des prix (voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

- Il sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée à la date d'échéance de la durée minimale du Contrat. Les modalités de résiliation sont explicitées en article 11 des conditions générales, les conditions particulières et les conditions contractuelles.

### 5. Obligations de Telenet

- Telenet s'engage à mettre en œuvre tout son savoir-faire pour vous fournir des services ininterrompus de la meilleure qualité possible, conformément aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles. Telenet fera de son mieux pour résoudre rapidement les éventuelles interruptions ou perturbations, ou pour procéder aux réparations requises à court terme.
- Sans préjudice de ce qui précède, vous avez le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes de résilier le Contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée vous soient crédités, sauf si cette interruption est imputable à vous-même ou à un autre opérateur.
- Telenet fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point via lequel vous avez accès aux services). Vous trouverez de plus amples renseignements sur la connexion Telenet et d'autres instructions techniques sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- L'entretien et l'extension du réseau Telenet peuvent amener Telenet à limiter ou suspendre le(s) service(s) pendant une courte période, sans que Telenet vous soit redevable d'une quelconque indemnité. Telenet s'engage à mettre tout en œuvre pour vous en informer dans les plus brefs délais.
- Telenet assume les coûts inhérents à l'entretien et à l'extension du réseau Telenet et des appareils Telenet, ainsi qu'aux réparations des appareils terminaux vendus par Telenet et sous garantie chez Telenet, sauf en cas de tromperie, de faute ou de négligence grave du Client.
- Les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à votre utilisation incorrecte seront effectuées à vos frais (tarifs : voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- Une indemnité de service forfaitaire peut être portée en compte pour les réparations, qui ne nécessitent pas une intervention urgente, en dehors des heures de bureau (tarifs : voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- Si l'installateur de Telenet n'honore pas le rendez-vous fixé pour la réparation sans vous avertir au préalable, vous pourrez obtenir un dédommagement forfaitaire (tarifs : voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

### 6. Obligations du Client

- Le Client s'engage à n'utiliser les Services qu'à des fins légales, conformément au Contrat et aux consignes d'utilisation. Le Client est responsable de la bonne exécution du Contrat par l'/les Utilisateur(s) fin(al)(aux).
- Les services et leur contenu ne peuvent être utilisés que dans un contexte privé, sauf convention contraire.
- Les services et leur contenu ne peuvent pas être diffusés, commercialisés, vendus, loués, mis à disposition ou reproduits de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit au bénéfice de tout tiers, ni gratuitement ni à titre onéreux, sauf en cas d'approbation préalable, explicite, incontestable et écrite de Telenet. Il est également interdit au Client d'envoyer à des tiers, via le réseau Telenet, des messages textuels ayant la moindre teneur commerciale.
- Toute utilisation frauduleuse et/ou illégitime des services, produits et/ou appareils de Telenet est strictement interdite. La licence d'utilisation des logiciels de Telenet est personnelle et non cessible. Cette licence expire immédiatement en cas de résiliation du présent Contrat.
- Vous devez gérer en bon père de famille les appareils de Telenet, qui demeurent la propriété de Telenet. Les éventuelles perturbations ou interruptions doivent être signalées à Telenet par le Client. Le Client est responsable en cas de perte, de vol et d'endommagement des appareils de Telenet. Les appareils de Telenet ne seront pas vendus, loués ou cédés par le Client.
- Sous réserve d'une dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, les appareils et le réseau de Telenet ne pourront être entretenus et réparés que par une personne désignée par Telenet. Les appareils de Telenet doivent toujours demeurer aisément accessibles pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet pourra réclamer à tout moment la restitution des appareils de Telenet, moyennant leur remplacement par des produits équivalents, sauf si le Client n'honore pas ses obligations en vertu des dispositions du Contrat.
- Si vous ne pouvez honorer un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec Telenet, vous devez en avertir Telenet à temps. À défaut, Telenet vous facturera une indemnité pour déplacement inutile (tarifs : voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

### 7. Coûts et indemnités

- Les coûts et indemnités dont vous êtes redevable pour les produits et/ou services sont mentionnés dans la confirmation d'achat ainsi que sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- Telenet a le droit d'adapter ses prix et tarifs une fois par an, à l'index des prix de consommation. L'indexation des prix sera réalisée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (dernier index connu/index au moment de la précédente détermination de prix). En cas d'une indexation, vous en serez averti un mois avant l'entrée en vigueur. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre Relevé de compte, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. En cas d'une indexation, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du dernier Relevé de compte après l'entrée en vigueur de l'indexation.
- Frais d'installation**
  - Vous avez le choix entre différents types d'installation. Ces derniers vous sont expliqués sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be). Les frais d'installation facturés dépendront de l'installation choisie.
  - Le prix des appareils vendus par Telenet – adaptateur Powerline, station de base sans fil, câble HDMI, câble DVI, modem sans fil, multiprise, Digibox, Digicorder, etc. – n'est pas inclus dans les frais d'installation.
  - Après l'installation par Telenet, le certificat de qualité est signé. Sauf mention contraire sur le certificat de qualité, l'installation est considérée comme réussie. À partir du moment où le certificat de qualité est signé, le risque de perte, de vol ou d'endommagement des appareils de Telenet et des appareils terminaux vendus par Telenet vous est transféré. En cas de livraison ou de remise d'appareils de Telenet ou d'appareils terminaux vendus par Telenet, le risque de perte, de vol ou d'endommagement vous est transféré à partir du moment de livraison ou de remise.
  - Si vous avez opté pour une installation de type Self Starter ou si une installation n'est pas nécessaire (simple activation par Telenet), vous êtes censé avoir été correctement raccordé à partir du moment d'activation.

7.3.5. Si vous ne disposez pas d'un raccordement de câblodistribution existant et fonctionnel et que vous demandez à Telenet de le fournir, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux et de commun accord entre vous et Telenet.

7.3.6. Vous déclarez disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur votre appareil terminal. Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal.

#### **7.4. Frais d'abonnement**

7.4.1. Les frais d'abonnement sont dus dès le premier jour de raccordement au réseau Telenet jusqu'au dernier jour de ce raccordement. Les frais d'abonnement se paient anticipativement pour une période d'un mois, sauf convention contraire écrite.

7.4.2. Les frais d'abonnement restent dus même si vous n'utilisez pas le service, par exemple en cas de défaillances ou de problèmes au niveau des appareils terminaux.

### **8. Modalités de facturation et de paiement**

8.1. À moins que vous ne disposiez uniquement de la télédistribution de Telenet (relevé de compte annuel), les services vous seront facturés mensuellement. Telenet se réserve le droit de vous les facturer selon une autre fréquence en cas de volumes excessifs (soit le double d'une consommation moyenne pour le service concerné), pour des raisons de solvabilité (indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement des services Telenet) ou pour des raisons liées à la technique des systèmes (par ex. des problèmes informatiques).

8.2. Les relevés de compte seront envoyés ou seront disponibles à l'adresse e-mail, de facturation ou de PC-banking que vous aurez spécifiée. Telenet se réserve le droit de ne transmettre ses relevés de compte que par e-mail. Les différents modes de paiement sont détaillés sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

8.3. Un duplicata ou une version plus détaillée de votre Relevé de compte vous sera remis à votre demande. Telenet se réserve le droit de facturer des coûts pour ce duplicata. Ces coûts figurent sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

8.4. Le relevé de compte sera adressé à vous ou à un tiers payant désigné par vous. Si ce tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne vous dispense pas de votre obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit sur la connexion.

8.5. Les relevés de compte sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur le relevé de compte. Le Relevé de compte n'est payable après réception qu'en l'absence d'une date d'échéance.

8.6. Le paiement doit être effectué sur le numéro de compte spécifié par Telenet, avec la communication structurée, sauf convention contraire. Si le paiement n'est pas effectué sur ce numéro de compte, ne mentionne pas les données du relevé de compte ou mentionne d'autres données, le paiement sera réglé sur le plus ancien relevé de compte.

8.7. Les relevés de compte comportent également la mention « règlement de services de tiers cf. Circulaire TVA 50/2009 ». Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par Telenet, mais vous devez adresser vos éventuelles réclamations au tiers même.

#### **8.8. Non-paiement**

8.8.1. En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet vous enverra un rappel ou l'enverra au tiers payant désigné par vous. Des frais de rappel vous seront alors facturés (tarifs : voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

8.8.2. Par ailleurs, les Relevés de compte, après la clôture des services et sans préjudice des dispositions de l'article 10, non payés à échéance seront majorés d'intérêts légaux (calculés à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral) ainsi que d'une indemnité s'élevant à 15 % (en vue d'indemniser les frais extrajudiciaires contractés après la clôture) des montants en souffrance avec un minimum de 40 EUR, sans préjudice du droit de Telenet quant à réclamer une indemnité plus élevée moyennant preuve d'un dommage plus important réellement subi.

8.8.3. Si Telenet ne vous règle pas les éventuels montants qu'il vous doit dans le délai convenu, vous aurez droit à des intérêts de retard similaires à partir du moment où Telenet aura été informé du numéro de compte du Client.

### **9. Garantie et acompte**

9.1. Telenet peut, avant la conclusion du Contrat ainsi que pendant la durée du Contrat, réclamer une garantie ou un acompte dans les cas suivants : si le Client s'avère en défaut de paiement pendant la durée du Contrat, si le Client s'est avéré en défaut de paiement dans le passé (le cas échéant, dans le cadre d'un Contrat antérieur entre le Client et Telenet ou entre un utilisateur et Telenet), si les informations fournies par le Client sont incomplètes, en cas de demande d'itinérance (voix et données), en cas d'utilisation de numéros spéciaux, en cas de constat d'une consommation excessive (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné) ou d'indications sérieuses de fraude.

9.2. La garantie (maximum 2.500 euros) peut être utilisée intégralement pour le paiement (partiel) de Relevés de compte impayés, après que Telenet en a informé le Client, à l'exception des trois (3) premiers relevés de compte que vous recevrez après la date de paiement de la garantie.

9.3. Si le montant (restant) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Telenet vous remboursera le montant (restant) de la garantie dans un délai de deux mois après la date de fin du Contrat, pour autant que vous ayez payé tous les Relevés de compte.

### **10. Suspension et résiliation pour cause de non-exécution du Contrat par le Client**

10.1. Si vous n'honorez pas vos obligations dans le cadre du présent Contrat ou d'un autre Contrat conclu avec une entreprise liée à Telenet ou relatif à d'autres services Telenet, Telenet peut, après rappel, décider de suspendre le Contrat ; refuser la réactivation d'un ou plusieurs services ; refuser d'effectuer une réparation ou rejeter une demande de services supplémentaires ou soumettre ces prestations à des conditions additionnelles jusqu'à ce que Telenet ait perçu le paiement de tous les montants en souffrance ou jusqu'à ce que vous ayez prouvé à Telenet que vous avez honoré vos obligations en vertu de ce Contrat. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

10.2. Telenet peut décider, de plein droit, et sans mise en demeure préalable ni indemnité, de résilier le Contrat si vous avez commis une infraction grave et/ou répétée envers vos obligations découlant de ce Contrat, d'un autre Contrat avec Telenet ou d'un Contrat avec une entreprise liée à Telenet ; si vous vous êtes abstenu à plusieurs reprises de payer vos Relevés de compte/Factures ; si vous êtes en état de faillite ou de cessation de paiement ; si vous avez conclu un arrangement avec vos créanciers ; si vous êtes déclaré insolvable ; si vous êtes mis en liquidation ; ou si un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire a été désigné. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard,

des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

10.3. En cas d'urgence ou de mandat et/ou décision des autorités ou du tribunal, Telenet peut suspendre directement votre raccordement de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans vous devoir la moindre indemnité ou résilier le Contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, vous recevrez un avis justificatif écrit dans les plus brefs délais. Ces mesures ne portent pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et des dommages-intérêts éventuels pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

10.4. Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, Telenet peut limiter ce service aux prestations minimales si vous ne respectez pas vos obligations en vertu du présent Contrat ou d'un autre Contrat d'une entreprise liée à Telenet ou d'autres services Telenet. Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Vous en serez averti au préalable. Cette mesure ne porte pas préjudice au droit de Telenet de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence. Les frais entraînés par vous pour la mise en œuvre/l'annulation du service minimal sont à votre charge.

### **11. Modalités de résiliation par le client**

11.1. Vous pouvez résilier le Contrat durant la durée contractuelle minimale moyennant le paiement de frais administratifs de résiliation équivalant aux frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimale, sauf mention contraire sur le Contrat et sauf tel que prévu dans l'article 11.2.

11.2. Vous pouvez résilier le Contrat immédiatement durant la durée minimale et sans frais en cas de perturbations ou d'interruptions sérieuses (voir l'article 5.2.), en cas de modifications telles que prévues dans l'article 17.1. et si vous déménagez vers une zone Telenet non raccordable à condition d'en avertir Telenet au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Telenet.

11.3. Si vous n'avez pas résilié le Contrat au plus tard un (1) mois avant la fin de la durée minimale par toutes les ressources écrites et sans motivation, celui-ci est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée.

11.4. Vous pouvez en tout temps résilier le Contrat pour une durée indéterminée par toutes les ressources écrites et sans motivation au moment choisi par l'abonné. Nous mettons fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communiquons à l'abonné une confirmation écrite.

11.5. À la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client paiera à Telenet tous les montants qu'il lui doit dans le cadre de ce Contrat.

11.6. Sauf résiliation de votre chef du Contrat durant la période minimale, Telenet vous remboursera les éventuels frais d'abonnement et/ou droits d'auteur prépayés.

11.7. Les appareils Telenet mis à la disposition du Client doivent être restitués en bon état à Telenet, à moins que Telenet ne vous fournisse d'autres instructions à ce sujet.

### **12. Traitement des données à caractère personnel**

#### **12.1. Législation applicable**

Le traitement des données à caractère personnel par Telenet est soumis à certaines dispositions légales, y compris la loi relative à la protection de la vie privée du 8 décembre 1992 et la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

#### **12.2. Données à caractère personnel traitées**

Telenet traite les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- les données à caractère personnel que le Client et/ou les Utilisateurs finaux communiquent à Telenet (y compris sur les médias sociaux), notamment les données d'identification (nom, adresse, etc.), les caractéristiques personnelles (âge, sexe, etc.), les habitudes de vie et de consommation, les adhésions, etc. ;
- les données à caractère personnel que Telenet attribue au Client et/ou aux Utilisateurs finaux pour utiliser les produits et/ou services Telenet (y compris adresse mail, numéro de téléphone, code(s) de connexion, mot de passe, etc.) ;
- les données concernant l'utilisation des produits et/ou services de Telenet, comme les données concernant l'utilisation du service de télévision (y compris le type de programmes, l'enregistrement, pause, l'avance rapide, rewind et l'affichage retardé des programmes et de la publicité) et les services à la demande Film à la carte (choix de film, heure, durée, etc.) ou concernant l'utilisation du service de téléphonie (heure et durée des appels, numéros d'appel, etc.) ;
- les données de facturation et de paiement ;
- les données techniques, comme les données d'identification et de localisation électroniques, p. ex. les données relatives au trafic comme l'adresse IP, les cookies, etc. ; Ces données sont reprises dans les bases de données de Telenet et se trouvent au siège social de l'entreprise ou sont dans tous les cas accessibles via ce siège social.

#### **12.3. Finalité du traitement**

Les données à caractère personnel sont traitées par Telenet ou par des tiers qui agissent au nom et pour le compte de Telenet aux fins suivantes :

- évaluer la demande des produits et/ou services Telenet ;
- gérer les relations contractuelles et précontractuelles, à savoir fournir des informations aux Clients (potentiels), gérer les clients et régler les litiges, et assurer la facturation et le recouvrement des paiements ;
- conclure et exécuter le Contrat ;
- enregistrer les numéros de téléphone dans les annuaires et/ou les services d'information de numéros, sauf en cas d'opposition de la part du Client à une telle mention selon les procédures habituelles ;
- analyser et tester l'utilisation et la qualité du réseau Telenet et des services Telenet dans le but de gérer le trafic, garantir et améliorer la continuité et la qualité du service nécessaire à une exploitation responsable de Telenet ;

- offrir des recommandations concernant l'utilisation et les fonctionnalités des produits et/ou services Telenet (sauf opposition de la part du Client) et prendre en compte les préférences ;
- faire du (télé)marketing, marketing direct, notamment par l'envoi de messages mail, SMS et MMS, mails directs et activités de vente dans le but d'offrir des produits et services propres et similaires, ainsi que ceux de sociétés affiliées à Telenet, sauf opposition de la part du Client ;
- déterminer des profils de consommateur pour son compte ou pour le compte de tiers à des fins agrégées, notamment des études de marché ou rapports, ou à des fins plus personnalisées, notamment une publicité télé orientée, sauf opposition de la part du Client dans la mesure possible ;
- offrir des services localisés si le Client s'est inscrit à de tels services chez Telenet ou chez un tiers ou a donné son accord préalable de toute autre manière ;
- éviter et lutter contre la fraude et toutes irrégularités ;
- former le personnel de Telenet (c'est-à-dire que le Client accepte explicitement que des appels de et vers Telenet puissent être écoutés à des fins de formation et de contrôle par d'autres collaborateurs que l'interlocuteur direct du Client ou puissent être enregistrés pour servir de preuve de transactions commerciales) ;
- respecter des obligations légales, y compris collaborer avec les autorités judiciaires dans l'intérêt de la procédure pénale et de la sécurité nationale et avec les autorités compétentes tels que le Service de médiation pour les télécommunications ou le SPF Économie. Telenet n'est pas responsable de tous dommages subis par le Client découlant de cette collaboration par Telenet ;
- établir un fichier de Clients dont les services Telenet ont été suspendus et qui ont gravement trompé ou tenté de tromper Telenet. Les données à caractère personnel qui sont traitées dans ce cadre sont également destinées à être fournies à d'autres fournisseurs de services de télécommunications (mobiles). Telenet peut compléter, optimiser et corriger les données à caractère personnel du Client et/ou des Utilisateurs finaux sur la base d'informations reçues de tiers. Une fois qu'il n'est plus nécessaire de traiter vos données personnelles pour les fins énumérées à l'article 12, Telenet peut rendre vos données anonymes (elles ne sont alors plus des données à caractère personnel) et utiliser ces données anonymes à des fins statistiques et de rapportage et transmettre ces données anonymes à des tiers.

#### 12.4. Données relatives au trafic et à la localisation

Sauf opposition de la part du Client :

- les données relatives au trafic (p. ex. l'adresse IP et les numéros de téléphone appelés) et à la localisation (p. ex. l'endroit d'où vous effectuez un appel mobile) du Client et/ou des Utilisateurs finaux peuvent être traitées dans le cadre de la livraison d'un service avec des données de trafic ou de localisation ; et
- les données relatives au trafic du Client et/ou des Utilisateurs finaux sont traitées à des fins de marketing pour les produits et services propres et similaires de Telenet et de ses entreprises affiliées.

Les données relatives à la localisation du Client et/ou des Utilisateurs finaux sont, pour le reste, toujours traitées de manière anonyme.

#### 12.5. Responsable du traitement

##### 12.5.1. En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel du Client

Telenet est responsable du traitement des données à caractère personnel mentionnées dans l'article 12 et les bases de données correspondantes du Client, aux fins reprises dans cet article 12.

##### 12.5.2. En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur final

Telenet est responsable du traitement des données à caractère personnel mentionnées dans l'article 12 et les bases de données correspondantes de l'Utilisateur final, aux fins reprises dans cet article 12. Concernant ce traitement, le Client est néanmoins tenu de :

- respecter sans restriction ses obligations découlant de la législation en matière de vie privée. Le Client s'engage à ne rien faire, ne rien causer ou ne rien autoriser qui pourrait résulter en une infraction à ladite législation ;
- informer convenablement les Utilisateurs finaux de (i) l'applicabilité des produits et/ou services Telenet et (ii) du fait que leurs données à caractère personnel seront traitées par Telenet dans ce contexte ;
- obtenir des Utilisateurs finaux toutes les autorisations requises avant de soumettre leurs données à caractère personnel au traitement dans le cadre des produits et services Telenet ;
- ne pas utiliser les produits et services Telenet pour collecter des données à caractère personnel en contradiction avec les dispositions des présentes conditions générales ou de la législation relative à la vie privée, ni pour accéder lui-même de manière illégale aux données à caractère personnel des Utilisateurs finaux ;
- s'informer auprès de Telenet sur le niveau de protection des services Telenet et mettre en place les mesures techniques et organisationnelles qu'il estimera appropriées pour protéger de manière convenable les données à caractère personnel contre un traitement non autorisé ou illicite, et contre toute destruction illicite ou non délibérée, perte non délibérée, falsification, distribution non autorisée, modification, endommagement, accès non autorisé ou publication ;
- prendre toute mesure raisonnable pour s'assurer de la fiabilité des Utilisateurs finaux ayant accès à des données à caractère personnel ; Le Client préservera Telenet de toute réclamation de tiers ou de toute réclamation potentielle de tiers contre le Client et/ou les Utilisateurs finaux pour infraction à la législation relative à la vie privée qui est imputable au Client et/ou aux Utilisateurs finaux.

Telenet peut toujours demander la coopération du Client afin de connaître l'identité complète des Utilisateurs finaux des services Telenet.

#### 12.6. La transmission des données à caractère personnel :

##### 12.6.1. Aux sociétés affiliées de Telenet et sous-traitants

Pour autant que cela soit autorisé par la législation applicable, Telenet transmet les données à caractère personnel concernant le Client et/ou les Utilisateurs finaux aux sociétés affiliées de Telenet et/ou à des sociétés avec lesquelles Telenet a conclu un accord pour la livraison des services, y compris leurs collaborateurs. Lesdites entreprises peuvent, dans les cas prévus et autorisés par la législation relative à la vie privée, être établies dans un pays ne faisant pas partie de l'Espace économique européen s'il offre un niveau de protection adéquat. Cela est entre autres le cas si le pays en question est reconnu par la Commission européenne ou lorsque la protection des données à caractère personnel est garantie par des dispositions contractuelles adaptées.

##### 12.6.2. Autres parties

Nonobstant ce qui précède ou si explicitement spécifié dans le Contrat, Telenet ne transmet pas de données à caractère personnel à des tiers, sauf pour satisfaire à des obligations légales (p. ex. localisation pour les services d'urgence) ou si le Client a donné son accord explicite.

#### 12.7. Refus par le Client

Si Telenet demande ses données à caractère personnel au Client et si le Client ne souhaite pas les fournir, ce refus peut entraver la naissance et/ou la préservation de relations contractuelles, modifier la nature des relations contractuelles ou influencer la gestion des relations contractuelles.

#### 12.8. Droits du Client

Concernant le traitement des données à caractère personnel tel que décrit dans le présent article 12, le Client et/ou les Utilisateurs finaux peuvent obtenir des informations supplémentaires en s'adressant au Registre public de la Commission de la protection de la vie privée ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

Sous réserve des exceptions légales existantes, chaque intéressé a le droit d'accéder aux données à caractère personnel qui le concernent en suivant la procédure développée dans la Politique de protection de la vie privée de Telenet, telle que publiée sur le site Web de Telenet.

En outre, le Client a le droit de s'opposer, sur demande et sans frais, par écrit par le biais du Service Clientèle de Telenet ainsi qu'en suivant la procédure développée dans la Politique de protection de la vie privée de Telenet, au traitement des données à caractère personnel qui le concernent, dans la mesure où le traitement est à des fins de marketing direct. Les données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou obsolètes peuvent être supprimées ou modifiées en suivant cette même procédure. Toute demande écrite doit être datée, signée et accompagnée d'une copie de la carte d'identité et doit être adressée au Service Clientèle de Telenet à Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

#### 12.9. Conservation des données à caractère personnel

Telenet applique des mesures organisationnelles et techniques adéquates pour protéger les données à caractère personnel. Telenet conserve les données à caractère personnel du Client aussi longtemps que nécessaire pour le respect des dispositions légales et/ou réglementaires d'application ou comme preuve jusqu'à la fin du délai de contestation (à savoir maximum dix (10) ans après résiliation par le Client de son Contrat avec Telenet). Ce délai de conservation ne s'applique pas à certaines catégories de données. Ces données sont conservées moins longtemps, conformément aux dispositions légales en vigueur. Ainsi, les données de trafic relatives aux communications et aux connexions ne sont pas conservées plus de douze (12) mois. Après le délai de conservation susmentionné, les données à caractère personnel ne sont pas supprimées, mais sont rendues anonymes.

Certaines données d'anciens Clients peuvent être utilisées pendant une période de deux (2) ans après la résiliation du Contrat du Client pour reconnaître l'ancien Client et/ou Utilisateur final 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 dans l'article 12.8.

#### 12.10. Politique de protection de la vie privée

Le traitement des données à caractère personnel par Telenet est expliqué plus en détail dans la « Politique de protection de la vie privée » disponible sur le site Web de Telenet. Les conditions générales et la Politique de protection de la vie privée peuvent être adaptées conformément à la loi si de nouveaux développements l'exigent. En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions des produits et services spécifiques de Telenet prévalent sur la présente Politique de protection de la vie privée.

#### 13. Responsabilité de Telenet

13.1. La responsabilité de Telenet ne peut être invoquée que dans la mesure où vous pouvez démontrer que Telenet a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou si Telenet n'a pas respecté un engagement qui constitue une des principales prestations du Contrat. La responsabilité de Telenet est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que vous avez subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. En tous les cas, la responsabilité de Telenet se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement pour le service concerné.

13.2. Telenet ne peut être tenu pour responsable de retards ou d'insuffisances dans l'exécution du ou des services et des conséquences qui en découlent en raison d'une force majeure.

13.3. Telenet décline toute responsabilité pour les actes ou négligences de tiers (à l'exception de ses sous-traitants) créant des perturbations de courte ou longue durée au niveau du ou des services. Telenet ne peut pas non plus être tenu pour responsable en cas de suspension ou d'arrêt du ou des services mis à votre disposition.

13.4. Telenet met uniquement le ou les services concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que Telenet n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels vous avez accès via le ou les services, et que Telenet ne contrôle pas le contenu des informations que vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou le(s) service(s). Telenet exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le réseau Telenet ou dont vous pouvez faire usage via le ou les services, vous savez et reconnaissez que Telenet agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. Telenet ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

#### 14. Responsabilité du Client

14.1. Le Client est responsable de l'utilisation des services ainsi que du respect de ses obligations contractuelles en vertu du présent Contrat, même si plusieurs Utilisateurs finaux ont été spécifiés et même en cas de perte ou de vol des appareils terminaux requis. Le Client est responsable, vis-à-vis de Telenet, pour tout dommage occasionné à Telenet et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services et ne proviennent pas d'une erreur de Telenet.

14.2. Le Client est responsable des appareils Telenet mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau Telenet, du raccordement correct des appareils terminaux au réseau Telenet et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de Telenet.

- 14.3. Le Client s'engage à informer Telenet de la perte ou du vol des appareils terminaux et/ou des appareils de Telenet. Le contenu de la communication que vous effectuez en utilisant le ou les services reste en tous les cas de votre responsabilité, et Telenet n'est pas censé le limiter ou le surveiller. Vous préserverez Telenet de toute revendication de tiers à l'encontre de Telenet suite à votre utilisation fautive et/ou illégale du service. Vous vous engagez en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de vos données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet notamment sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be).

## 15. Réclamations

- 15.1. Les réclamations doivent être adressées au Service Clientèle de Telenet. Cette démarche peut être menée via le formulaire à compléter disponible sur le site web de Telenet ou via l'envoi d'une lettre à Telenet. Les réclamations doivent être rédigées de façon claire et être motivées, avec mention du montant contesté, le cas échéant.
- 15.2. Les réclamations doivent être adressées à Telenet dans les deux mois suivant la date du relevé de compte ou le sinistre. L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par Telenet, le montant contesté sera immédiatement exigible dans son intégralité.
- 15.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à votre réclamation, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du service de médiation : Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles ou [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be). Si votre réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, vous ne devez pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications. Vous pouvez également vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications en cas d'appels malveillants et dérangeants à caractère persistant.

## 16. Transfert du Contrat

### 16.1. Transfert par Telenet

Telenet a le droit de transférer ses droits et devoirs contractuels, en tout ou en partie, à un tiers sans en demander l'autorisation au Client et sans que ce dernier puisse exiger de dédommagement eu égard à ce transfert. Un droit de résiliation sans aucuns frais est prévu si ce transfert entraîne une modification des conditions dans le sens de l'article 17.2.

### 16.2. Transfert par le Client

Le Client peut transférer l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à un tiers (personne physique ou morale) moyennant l'autorisation écrite de Telenet et après que le Client et le repreneur ont complété et signé le formulaire de reprise établi par Telenet.

## 17. Modifications

### 17.1. Modifications en tout temps

Telenet peut modifier les prix, les conditions et/ou les propriétés des services Telenet dès que cela s'avère nécessaire en raison de facteurs externes objectifs qui ne dépendent pas purement de sa volonté. Les parties conviennent d'entendre par facteurs externes objectifs : (i) modifications du cadre légal et/ou réglementaire en vigueur, (ii) décisions des autorités réglementaires compétentes, (iii) développements techniques et/ou technologiques requis, et (iv) l'annulation des chaînes de l'autorisation de diffuser leurs programmes. Dans ce cas, il n'est pas question d'une modification unilatérale de Telenet. En cas de développements techniques et/ou technologiques nécessaires, un droit de résiliation gratuit est accordé pour les services Telenet concernés.

### 17.2. Modification après la durée minimale du Contrat

- 17.2.1. Telenet peut modifier les présentes conditions générales et les conditions de prix ou adapter les spécifications techniques ou les propriétés de ses services après la fin de la durée minimale, pour quelque raison que ce soit.
- 17.2.2. En cas de majoration de prix ou de modifications unilatérales au sens de l'article 108 § 2 de la loi relative aux communications électroniques de 13 juin 2005, vous en serez averti un mois avant l'entrée en vigueur de ces changements. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre Relevé de compte, et vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle.
- 17.2.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification unilatérale au sens de l'article 108 § 2 de la loi relative aux communications électroniques de 13 juin 2005, vous avez le droit de résilier sans frais le Contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des changements. En cas de majoration de prix unilatérale, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du dernier Relevé de compte après l'entrée en vigueur des changements.
- 17.3. Vous devez informer Telenet à temps de tout changement en rapport avec vos données d'adresse e-mail, d'identification, d'adresse et de Relevé de compte, afin que nous puissions continuer à vous fournir correctement nos services. Vous pouvez contacter le Service Clientèle de Telenet gratuitement à cette fin ou procéder vous-même à ces modifications via My Telenet.

## 18. Droit applicable

Le présent Contrat est régi par le droit belge.

## Conditions particulières pour Telenet Internet

### 1. Courrier électronique, adresse e-mail, espace web et nom de domaine

#### 1.1. Courrier électronique et adresse e-mail

- 1.1.1. Dès le début du Contrat, Telenet vous attribue une ou plusieurs adresses e-mail, selon l'abonnement internet que vous avez choisi. Vous conserverez la même adresse e-mail jusqu'à la fin du présent Contrat, à moins qu'elle ne soit modifiée par Telenet pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à votre initiative. Vous n'aurez droit à aucune indemnité en cas de modification de ce genre.
- 1.1.2. Si vous n'utilisez pas l'adresse e-mail Telenet, vous vous engagez à informer Telenet de l'existence d'une autre adresse e-mail ou à gérer cette adresse e-mail vous-même via My Telenet, de sorte que les e-mails puissent être envoyés vers une adresse e-mail opérationnelle et que nous puissions maintenir une communication orientée client.
- 1.1.3. L'adresse Telenet qui vous a été attribuée ne pourra pas être conservée au cas de résiliation du présent Contrat, sauf convention contraire.

#### 1.2. Espace web

- 1.2.1. Telenet met un espace web à la disposition de ses clients selon l'abonnement internet qu'ils ont choisi, de sorte qu'ils puissent gérer un site web.
- 1.2.2. Le Client sait et reconnaît qu'en cas de dépassement du volume de trafic web autorisé, Telenet devra prendre des mesures adaptées pour maintenir son trafic web dans certaines limites.
- 1.2.3. Le trafic en provenance et à destination de ce site web est également limité. Il dépend de l'abonnement internet choisi par le Client et ne peut dépasser l'espace web mis à la disposition du Client.
- 1.2.4. En cas de résiliation du service internet de Telenet, vous devrez assurer vous-même le transfert du site web vers un autre opérateur éventuel, sauf convention contraire.

#### 1.3. Noms de (sous-)domaine

- 1.3.1. Le ou les noms de (sous-)domaine enregistrés à votre demande (le cas échéant) vous sont attribués dans le cadre d'une licence. L'utilisation de ces noms de (sous-)domaine est soumise non seulement à ces conditions générales, mais aussi aux conditions générales relatives à l'enregistrement de noms de domaine et imposées par le gestionnaire de noms de domaine concerné. Nous ne pouvons donc offrir au Client aucune garantie concernant le nom de domaine qu'il demande auprès d'un gestionnaire de noms de domaine.
- 1.3.2. Vous utilisez un tel nom de domaine à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet pourrait encourir à la suite d'une utilisation illégitime par vous-même ou un autre utilisateur de ce nom de (sous-)domaine.
- 1.3.3. Si le Client souhaite un nouveau nom de (sous-)domaine pendant la durée du Contrat, il devra réitérer les formalités d'enregistrement afin que ce nom de (sous-)domaine puisse lui être octroyé sous licence.
- 1.3.4. À l'expiration de la licence relative au nom de (sous-)domaine, vous devrez respecter les droits et obligations découlant des conditions générales du gestionnaire de noms de domaine. En cas de résiliation de l'enregistrement du nom de (sous-)domaine, Telenet pourra facturer une indemnité administrative au Client.
- 1.3.5. En cas de résiliation du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client pourra utiliser le nom de (sous-)domaine, si nécessaire et à sa demande écrite et explicite préalable, dans le cadre des services fournis par un autre prestataire de services internet, pour autant que la licence ne soit pas encore expirée. Dans pareil cas, le Client devra assurer lui-même le transfert de ses fichiers.

### 2. Obligations spécifiques de Telenet dans le cadre du Service internet

- 2.1. Telenet s'engage à intégrer des protections dans le réseau Telenet afin de minimiser les risques d'abus. Telenet ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée.
- 2.1.1. Telenet décline dès lors toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des ports non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.
- 2.2. Telenet prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau Telenet par ses Clients et les utilisateurs de ses services, pour autant que Telenet en ait connaissance. Si une situation s'avère particulièrement urgente, Telenet peut suspendre immédiatement la connexion à titre temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne cesse pas, Telenet peut décider de suspendre l'abonnement concerné ou prendre d'autres mesures conformément aux conditions générales.
- 2.2.1. Pour les abus commis sur d'autres réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non octroyées par Telenet, le gestionnaire de l'adresse IP concernée devra être informé afin de pouvoir identifier son Client et prendre les mesures requises. Pour connaître le gestionnaire concerné, vous pouvez consulter les banques de données WHOIS (voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).
- 2.3. Sur demande de tiers compétents, Telenet peut procéder au blocage de certaines informations illégitimes sur internet. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de résilier le Contrat conformément aux articles 11.2. et 17.2. des conditions générales.

### 3. Obligations spécifiques du Client dans le cadre du Service internet

#### 3.1. Utilisation des noms d'utilisateur et mots de passe

- 3.1.1. Pour avoir accès au service internet, le Client reçoit un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Le Client est responsable de leur sécurité, de leur confidentialité et de leur utilisation appropriée. À cette fin, le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, la sécurité et l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe liés au service internet, et veiller à ce qu'ils ne soient pas divulgués à des tiers. Votre mot de passe et votre nom d'utilisateur ne seront pas demandés par Telenet, sauf si cela s'avère absolument nécessaire et uniquement dans le cadre d'une intervention téléphonique ou en réaction à un e-mail du client.
- 3.1.2. Toute utilisation d'un service quel qu'il soit après identification par un nom d'utilisateur et un mot de passe valides sera irrévocablement considérée comme preuve d'utilisation par le Client. Vous devez informer Telenet immédiatement si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est connu d'une personne non autorisée à l'utiliser ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est ou pourrait être utilisé de manière non autorisée.
- 3.1.3. Si Telenet a des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sécurité sont en danger ou enfreintes ou que le service internet fait l'objet d'un abus, Telenet peut changer votre nom d'utilisateur ou mot de passe et vous en informer.



3.1.4. Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe via My Telenet à condition de satisfaire aux contrôles de sécurité définis par Telenet à cet effet.

### **3.2. Consommation du service internet, limitation en termes d'accès et code de conduite**

3.2.1. Le Client s'engage à utiliser le service internet sans perturber d'autres utilisateurs ni le réseau de Telenet de quelque manière que ce soit. Le Client s'engage à respecter les informations concernant l'accès et la consommation du service internet, notamment en termes de volume, de vitesse et d'utilisation de peer-to-peer, disponibles sur [www.telenet.be/consommationinternet](http://www.telenet.be/consommationinternet).

3.2.2. Telenet peut être tenu, pour des raisons techniques, de modifier temporairement ou définitivement certaines spécifications de la formule d'abonnement de votre choix, en vue d'assurer la continuité du service à tous ses clients. De telles modifications sont nécessaires pour assurer à tous les clients la continuité du service de votre choix. De telles modifications sont nécessaires pour poursuivre le service de votre choix et ne forment aucune modification unilatérale de la part de Telenet.

## **4. Dispositions relatives au service Telenet Security Pack**

### **4.1. Description et champ d'application du service Telenet Security Pack**

4.1.1. Le service Telenet Security Pack (abrégié « Service TSP ») vous octroie une licence pour le logiciel F-Secure (abrégié « logiciel TSP »), qui optimise la protection de votre PC contre les virus et intrus pénétrant via des ports non surveillés.

### **4.2. Installation du logiciel TSP et utilisation du service TSP**

4.2.1. Le Client s'engage à effacer toute autre application de sécurité avant d'installer le logiciel TSP.

4.2.2. Tous les droits qui vous sont octroyés en vertu des présentes conditions générales, dont le droit d'utiliser le service TSP, sont attribués à la condition résolutoire expresse que vous acceptiez et respectiez les conditions de licence distinctes relatives au logiciel TSP.

4.2.3. Vous utilisez le logiciel TSP à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet ou le fournisseur du logiciel TSP pourrait encourir à la suite d'une utilisation illégitime de votre part.

### **4.3. Dispositions complémentaires relatives à la responsabilité de Telenet**

4.3.1. Vu l'évolution permanente de la criminalité informatique et l'ingéniosité des technologies utilisées à cette fin, Telenet ne peut pas garantir que tous les virus seront contenus, ni qu'aucun e-mail indésirable ne vous parviendra, ni que votre ordinateur sera totalement préservé d'intrus pénétrant via des ports non surveillés.

4.3.2. Compte tenu des limitations techniques existantes et de l'évolution constante des technologies, Telenet ne peut, entre autres, offrir aucune garantie que le service TSP sera toujours accessible et fonctionnel ni qu'il sera totalement exempt d'interruptions ou d'erreurs.

4.3.3. Telenet décline toute responsabilité pour les dommages susceptibles d'être occasionnés sur ce plan à vos appareils terminaux et/ou à vos logiciels.

### **4.4. Dispositions complémentaires en matière de vie privée**

4.4.1. Pour faciliter la fourniture du service TSP, il peut s'avérer nécessaire d'installer certains programmes et applications (par ex. des cookies) sur vos appareils terminaux. Vous acceptez l'installation de tels programmes et applications sur vos appareils terminaux.

## **Conditions particulières pour Telenet Télévision** (Télévision analogique et numérique)

Le Client sait et accepte qu'il ne soit pas possible de conclure un Contrat pour la télévision digitale sans disposer d'un abonnement actif à la télédistribution.

### **1. Smartcard**

1.1. Pour assurer l'accès du Client au service de télévision digitale, la Digibox ou le Digicorder est pourvu(e) d'une Smartcard. Le Client doit faire activer sa Smartcard par un revendeur Telenet ou en contactant Telenet.

### **2. Téléviseurs et Digibox ou Digicorder**

2.1. Le Client a le droit de raccorder quatre (4) téléviseurs maximum par abonnement. Une Digibox ou un Digicorder de Telenet doit être connecté(e) à chaque téléviseur pour permettre l'accès au service de télévision digitale sur chaque téléviseur, sauf dans le cas où Telenet offre des autres possibilités techniques.

2.2. Le Client cédant à un tiers le Digicorder ou la Digibox qu'il a acheté(e) en avisera immédiatement Telenet. Telenet désactivera alors la Smartcard du Client et, le cas échéant, la connexion (interactive) à la plate-forme de télévision digitale. Dans le cas d'une telle cession, Telenet invitera le Client à céder aussi la Smartcard. Le Client demeurera responsable de l'utilisation des services par le biais du Digicorder ou de la Digibox cédé(e) jusqu'au moment de la notification de la cession.

### **3. Dispositions complémentaires en matière de responsabilité :**

3.1. Les informations relatives aux programmes figurant dans le guide TV sont fournies à titre purement informatif. Le Client reconnaît et accepte que Telenet ne porte aucune responsabilité concernant le contenu qui est fourni par les stations et intégré dans le guide TV, la programmation ou les applications interactives enregistrées illégalement par une chaîne, ou les informations fournies par des tiers pour les jeux et services payants. Cette énumération n'est pas limitative.

3.2. Telenet ne porte aucune responsabilité pour les produits et services fournis par des tiers via la plate-forme de télévision digitale, ni pour le contenu des informations sur ce plan, ni pour le suivi/service après-vente relatif aux commandes.

### **4. Sécurité**

#### **4.1. Chef de famille du raccordement**

4.1.1. Au moyen d'un code PIN personnel, le Client peut donner accès au service de télévision digitale à un nombre maximal de membres de sa famille fixé par Telenet. Les membres de la famille, dont le nombre aura été communiqué à Telenet, disposeront d'un code PIN unique qui les identifiera d'une façon unique sur le réseau de Telenet.

4.1.2. Le Client reste, vis-à-vis de Telenet et des tiers éventuels, seul responsable de l'utilisation qui est faite du service de télévision digitale par le biais de son raccordement. Toute utilisation des services par les membres de la famille sera donc toujours et exclusivement portée en compte au Client.

4.1.3. Le Client est seul responsable pour la fixation des droits d'utilisation des membres de sa famille. À cet effet, il dispose des moyens de contrôle suivants :

- contrôle des chaînes et des programmes, qui permet au chef de famille de déterminer qui a accès à des chaînes ou programmes individuels sur la base de codes d'âge ;
- protection des modalités de paiement, qui permet au chef de famille de déterminer le montant à partir duquel une confirmation est requise par un code PIN et quels sont les membres de la famille qui peuvent procéder à des paiements au-dessus de ce montant ; et
- contrôle du budget, qui permet au chef de famille d'instaurer une limite journalière ou mensuelle pour toute la famille (y compris le chef de famille) et qui ne peut être dépassée.

#### **4.2. Codes PIN**

4.2.1. Le Client est seul responsable de la confidentialité de son code PIN et des codes PIN des membres de la famille. Toute utilisation qui est faite des Services après l'introduction du code PIN du Client ou des codes PIN des membres de la famille est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client.

4.2.2. Avec le code PIN du chef de famille, il est possible :

- (I) d'avoir accès à la boîte aux lettres électronique du chef de famille ;
- (II) de créer et modifier l'accès des membres de la famille aux services ;
- (III) d'activer et désactiver toutes les protections des différents membres de la famille ;
- (IV) de modifier le code PIN des membres de la famille et du Chef de famille ;
- (V) de déterminer le montant à partir duquel une confirmation avec un code PIN est requise pour les paiements ;
- (VI) de modifier les informations personnelles des membres de la famille et du chef de famille (nom, adresse, code PIN,...) ; et
- (VII) de fixer toutes les fonctions des membres de la famille.

### **5. Offre de chaînes**

Le Client reconnaît et accepte que l'offre de chaînes analogique et numérique de Telenet puisse être soumise à des modifications en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Telenet. Pour ces raisons, le Client accepte que Telenet modifie son offre de chaînes en cas de faillite d'une station, si Telenet et la station concernée ne parviennent pas à trouver un accord sur les conditions de transport et/ou de distribution, si les chiffres d'audimat révèlent qu'une chaîne n'intéresse qu'un public très limité, si les restrictions de capacité sur le réseau Telenet (par ex. en cas de besoin croissant d'une capacité numérique) nécessitent une modification de l'offre de chaînes, ou suite à une décision légale ou judiciaire. Dans ce cas, vous n'avez pas le droit de résilier le Contrat conformément aux articles 11.2. et 17.2. des conditions générales. Dans la mesure du possible, Telenet mettra tout en œuvre pour remplacer les chaînes concernées par des chaînes identiques dans les plus brefs délais.

## **Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD)**

(ci-après dénommés « l'Appareil »)

### **1. Location et installation de l'Appareil**

1.1. Telenet loue l'Appareil au Client, qui l'accepte, pour la durée contractuelle mentionnée dans ces conditions particulières. Le Client reconnaît avoir reçu l'Appareil en bon état.

1.2. Les risques liés à l'Appareil sont transférés au Client au moment de sa livraison au Client.

1.3. Telenet reste à tout moment propriétaire de l'Appareil.

1.4. Le Client veillera à ce que l'Appareil soit installé dans un espace adéquat pour la sécurité de l'installation, de l'entretien, du fonctionnement et de l'enlèvement de l'Appareil. Le Client garantit que les raccordements électriques requis sont présents sur le lieu de l'installation.

1.5. Le Client ou, le cas échéant, la personne désignée par Telenet installera l'Appareil conformément à la notice d'utilisation de l'Appareil.

1.6. L'activation des fonctions interactives de l'Appareil sera exclusivement assurée par un préposé de Telenet, sauf convention contraire. Après un rendez-vous, le Client accordera le libre accès à cette personne au lieu de l'installation et à tous les autres locaux où elle doit avoir accès pour activer les fonctions interactives. Lors de la première activation d'un Appareil, le Client s'engage à régler immédiatement le montant de l'activation à la première demande de Telenet.

### **2. Utilisation de l'Appareil**

2.1. Le Client utilisera l'Appareil en bon père de famille, et ce, conformément aux dispositions stipulées dans la notice explicative et à toutes autres directives ou recommandations de Telenet. Il n'y apportera pas de modifications ou d'adaptations.

2.2. Le Client gardera l'Appareil en sa possession et sous son contrôle exclusifs sur le lieu de l'installation. Le Client ne vendra pas, ne louera pas, ne cèdera pas, ne mettra pas à gage ou ne mettra à disposition de tiers d'aucune autre façon l'Appareil, et préservera l'Appareil de toute saisie ou de toute autre charge. Il utilisera l'Appareil exclusivement pour un usage privé.

Le Client est entièrement responsable de toute perte ou de tout vol de l'Appareil.

Le Client conservera l'Appareil en bon état et informera immédiatement Telenet de toute perte ou dommage et communiquera toute panne grave ou persistante dans les plus brefs délais.

Le Client communiquera à Telenet la nature des problèmes constatés ainsi que le numéro de l'Appareil. À la fin de ce Contrat, lors de la restitution de l'Appareil, Telenet aura le droit de porter en compte au Client les dommages qu'il aura constatés à l'Appareil. Dans ce but, il communiquera par écrit au Client les dommages constatés lors de la restitution de l'Appareil.

Les données (programmes, films, photos, etc.) que le Client peut enregistrer avec le Digicorder HD sont notamment protégées par la législation relative à la protection des droits d'auteur et les droits connexes. Telenet ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du contenu des données stockées par le loueur sur le disque dur. Le Client préservera Telenet de toutes réclamations découlant d'une utilisation impropre, illégale ou frauduleuse du Digicorder HD.

### 3. Réparations

3.1. Le Client accepte que, lors d'une réparation ou d'un remplacement du Digicorder (HD), les données qu'il a enregistrées sur le disque dur du Digicorder (HD) peuvent être endommagées ou perdues en totalité ou en partie. Telenet ne peut être tenu pour responsable des conséquences directes ou indirectes de ces pertes ou dommages.

### 4. Modalités de résiliation et reprise de l'Appareil

4.1. Le Contrat peut être résilié via la restitution de l'Appareil en bon état à Telenet après résiliation du service de télévision digitale de Telenet, sauf convention contraire.

4.2. À la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client restituera l'Appareil à Telenet conformément aux instructions fournies au moment de la résiliation.

4.3. Si le Client néglige de restituer l'Appareil à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état incorrect, il s'engage à payer à Telenet une indemnité forfaitaire fixée par Telenet pour l'Appareil, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important (pour de plus amples informations sur les indemnités : voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

## Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet

### 1. Obligations spécifiques du Client dans le cadre du Service de Téléphonie Fixe

1.1. Le service de téléphonie fixe vous permet d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une consommation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.

1.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service de téléphonie fixe pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser le service de téléphonie fixe qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

### 2. Obligations spécifiques de Telenet dans le cadre du Service de Téléphonie Fixe

2.1. Telenet ne peut être tenu responsable pour le fonctionnement irréprochable de certaines installations d'alarme, de centrales téléphoniques, d'autres appareils terminaux spécifiques ou de certains sites web connectés au réseau Telenet.

### 3. Dispositions complémentaires concernant les indemnités, coûts et modalités de facturation

3.1. La durée des communications nationales et internationales automatiques est mesurée en secondes. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appel décroche et le moment où l'appelant raccroche.

3.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés.

### 4. Transfert de numéro et numéro secret

4.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.

4.2. Lors de votre demande de raccordement, vous pouvez demander un numéro secret afin que votre numéro d'appel n'apparaisse pas dans les annuaires, ni lors d'un appel téléphonique ou de l'envoi d'un fax. Telenet ne fournira pas non plus de renseignements à ce sujet à des tiers, sauf à la demande des services d'urgence, en cas d'obligation légale ou sur injonction d'une instance juridique ou administrative.

### 5. Annuaires et services de renseignements

5.1. Les données du détenteur d'une ligne téléphonique sont mentionnées sans frais dans l'annuaire des Pages Blanches, comme stipulé par la loi. Si vous avez plusieurs lignes téléphoniques à la même adresse ou dans la même localité, vous pouvez obtenir sans frais une ligne supplémentaire de texte par ligne téléphonique.

5.2. Conformément à la législation en vigueur, les données portant sur votre identité et votre raccordement, ainsi que toute modification y afférente, sont, sauf opposition de votre part, transmises aux éditeurs des annuaires (papiers ou électroniques) pour publication et aux opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord pour la fourniture de renseignements destinés aux abonnés de ces opérateurs. En vue de la réédition annuelle de l'annuaire des Pages Blanches, nous devons, en exécution des accords conclus, communiquer ces données aux éditeurs de l'annuaire au plus tard 3 mois avant leur publication. Les raccordements effectués après ce délai susmentionné ne pourront plus être repris dans la prochaine édition des Pages Blanches. Telenet ne peut en être tenu pour responsable. Toute modification des données sera reprise le plus rapidement possible dans les Pages Blanches et dans le fichier du service des renseignements téléphoniques.

5.3. Telenet n'est pas responsable pour l'exactitude, l'intégralité et la légalité des données communiquées par le Client ou publiées par un tel éditeur.

5.4. Les services de renseignements des opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord communiquent à tous ceux qui le demandent un numéro non secret – ceci est aussi possible via internet – ainsi que les renseignements sur un raccordement qui sont repris dans l'annuaire ou destinés à y être repris.

## Conditions particulières des services mobiles Telenet

### 1. Transfert de numéro

1.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.

1.2. En cas de résiliation éventuelle d'un abonnement, le Client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant ne pourra être conservé que durant une période maximale de 6 mois. Passé ce délai, le numéro mobile retournera à l'opérateur qui en est propriétaire.

### 2. Carte SIM

2.1. Par numéro attribué, Telenet remettra au Client une carte SIM destinée à l'utilisation des services mobiles Telenet.

2.2. Le Client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une manière autre que celle prévue dans le Contrat. Les cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des appareils mobiles individuels (combinés) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type « Sim box », « GSM gateway » ou dans des appareils similaires.

2.3. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication ou de reroutage. Les infractions aux points ci-dessus donneront lieu à une indemnité forfaitaire de 1.000 EUR par infraction.

2.4. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière inadaptée ou illégitime. Le Client est responsable de tous les dommages occasionnés à Telenet ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et dans n'importe quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client avertit Telenet et demande une suspension temporaire de la carte SIM. Dans l'attente d'une suspension définitive, le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM - moyennant paiement, le cas échéant – et les services mobiles Telenet seront réactivés dans les plus brefs délais.

### 3. Obligations spécifiques du Client dans le cadre des Services Mobiles Telenet

3.1. Les services mobiles Telenet vous permettent d'établir une connexion dans le réseau Telenet, et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs (soit le double d'une utilisation moyenne du service concerné), pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.

3.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les services mobiles Telenet pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser les services mobiles Telenet qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

#### 3.3. Utilisation normale

3.3.1. Le Client s'engage à utiliser les services mobiles Telenet qui lui sont fournis par Telenet en bon père de famille et uniquement pour son usage personnel, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser les services mobiles Telenet de manière contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

3.3.2. Le Client s'engage également à faire un usage normal des services mobiles Telenet. N'est pas considéré comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des services mobiles Telenet à des tiers sans l'accord écrit préalable de Telenet ;
- un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphonie mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
- un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé ;
- toute utilisation d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du Contrat ;
- une utilisation d'une manière qui diffère nettement, en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (téléphonie, transmission de données, SMS, MMS...) ou de temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles Telenet ;
- l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet ;
- tout autre usage contraire aux conditions particulières en vigueur des services mobiles Telenet.

3.4. Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le Client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

3.5. Telenet a le droit de suspendre ou de terminer le contrat relatif aux services mobiles Telenet si les cartes SIM utilisées par le Client ont fait l'objet d'une revente organisée à des personnes ne résidant pas en Belgique ou n'ayant pas de liens stables avec la Belgique.

### 4. Obligations complémentaires du Client

4.1. À la demande de Telenet, le Client lui communiquera le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro IMEI (permettant l'identification de l'Appareil terminal) de l'Appareil terminal utilisé pour les services mobiles Telenet, et dont provient l'appel, afin que Telenet puisse intercepter, enregistrer et/ou sauvegarder certaines communications ou données d'appel et d'identification en raison d'une injonction d'autorités judiciaires ou administratives compétentes.

4.2. Sans préjudice des autres dispositions du présent Contrat, le Client s'abstiendra des actes suivants (liste non exhaustive) :

- usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le Réseau Telenet soit saturé ;
- toute tentative de copier les données techniques d'identification de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de la carte SIM ; exposition de la carte SIM à une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou création d'un logiciel dérivé.

## 5. Dispositions complémentaires relatives aux indemnités, coûts et modalités de facturation

- 5.1. Dispositions complémentaires relatives aux indemnités, coûts et modalités de facturation.
- 5.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés si le Client téléphone à un abonné d'un autre réseau.
- 5.3. Si vous séjournez à l'étranger, vous pouvez recourir à un opérateur de roaming alternatif. Plus d'informations sur [www.telenet.be/possibilitesderoaming](http://www.telenet.be/possibilitesderoaming)

## Politique de protection de la vie privée Telenet

### Généralités

La protection de la vie privée revêt, selon nous, une importance cruciale. Nous souhaitons informer et respecter au maximum nos clients et les utilisateurs de nos services et sites Web, et leur permettre de contrôler ce qu'il advient de leurs données. Nous entendons gérer et utiliser vos données en toute sécurité, dans le respect et en bon père de famille, afin de vous offrir les meilleurs service et expérience possible. Par ailleurs, nous partons du principe que toute personne doit pouvoir contrôler ses informations personnelles et a le droit de ne pas en partager une partie avec nous. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les données que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous le faisons, pendant combien de temps nous les conservons et comment vous pouvez les contrôler.

Nous vous invitons à prendre le temps de parcourir attentivement notre politique de protection de la vie privée, ainsi que nos conditions générales et autres conditions éventuelles qui peuvent s'appliquer à nos produits et services.

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

Cette politique de protection de la vie privée s'applique à tous nos clients, en d'autres termes à nos consommateurs et clients professionnels (personnes physiques) avec un abonnement à la téléphonie mobile, téléphonie fixe, internet mobile, internet fixe et radio et/ou télévision, ainsi qu'aux utilisateurs finaux qui – de par leur relation avec notre client (p. ex. membres de la famille, amis, visiteurs) – utilisent les services et produits de Telenet. Cette politique de protection de la vie privée est également d'application lorsque vous visitez nos bureaux ou points de vente, sites Web, en utilisant nos applis mobiles et si vous êtes un client potentiel ou ancien client de Telenet.

La loi du 8 décembre 1992 (« Loi sur la protection de la vie privée ») et la loi du 13 juin 2005 (« Loi relative aux communications électroniques ») et les arrêtés d'exécution correspondants régissent la protection de vos données personnelles [<https://www.privacycommission.be/fr/la-loi-vie-privee-et-ses-arretes-d-execution>]. Nous nous engageons à respecter nos obligations ainsi que vos droits lorsque nous sommes amenés à devoir traiter vos données. Si vous souhaitez approfondir le sujet, nous vous recommandons de consulter le site de la Commission de la protection de la vie privée [<https://www.privacycommission.be/fr/>].

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

Par « traitement de données », nous entendons toute opération sur des données à caractère personnel. La notion de « traitement » couvre entre autres tous les aspects liés à la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que l'archivage, l'effacement ou la destruction de données à caractère personnel.

Telenet SPRL, ayant son siège à Lierssesteenweg 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. 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. En cette qualité, vous devez toujours obtenir, si nécessaire, les autorisations légalement exigées des utilisateurs finaux pour le traitement de leurs données à caractère personnel par Telenet, pour autant qu'elles soient nécessaires dans le cadre des produits et services de Telenet que vous leur autorisez à utiliser. Nos conditions générales y répondent en détail.

### 3) Quelles données traitons-nous ?

Par « données à caractère personnel », nous entendons les données qui portent sur une personne identifiable (« l'intéressé ») et que (i) vous nous donnez (p. ex. quand vous signalez un dérangement ou quand les données de votre carte d'identité sont lues lors de la signature d'un contrat), (ii) que nous vous attribuons pour l'utilisation de nos produits et services, (iii) que nous obtenons lors de l'utilisation de nos produits et services, en ce compris l'utilisation par des utilisateurs finaux et (iv) que nous recevons de tiers. Toutes les données que nous pouvons collecter sont fusionnées pour mieux adapter nos offres et services à vos besoins personnels.

Nous distinguons différents types de données à caractère personnel. Elles nous permettent d'offrir et d'améliorer nos produits et services, dans la mesure du possible :

- **Données d'utilisateur** : ces données nous permettent de vous identifier ou de vous contacter. Exemple : votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, vos préférences linguistiques, une copie du recto de votre carte d'identité, votre sexe, votre adresse mail, votre âge, votre composition familiale et toutes autres préférences que vous publiez à travers des médias sociaux, actions, applications mobiles, concours, etc., en ce compris vos données financières et données concernant votre solvabilité ;
- **Données techniques** : ces données nous permettent de garantir le bon fonctionnement de nos produits et services. Exemple : le modèle et le numéro de service de votre Digibox ou la version logicielle que vous utilisez sur notre appli Yelo ;
- **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 adresse MAC ;
- **Données de localisation** : ces données nous permettent de localiser votre carte SIM. Les données de localisation indiquent à quelle antenne-relais votre appareil mobile ou tablette est connecté ;
- **Données relatives à votre utilisation** : les données que nous recevons lorsque vous utilisez nos produits et services. Exemple : combien de temps vous téléphonez, comment vous utilisez nos lettres d'information ou sites Web ou quels films vous regardez et commandez sur notre TV-thèque. Nous utilisons notamment ces données pour établir une facturation correcte et vous offrir une expérience plus personnalisée et de meilleure qualité.

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

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

Nous traitons vos données à caractère personnel à diverses fins. Pour chaque traitement, seules les données pertinentes par rapport à la finalité poursuivie sont traitées.

Ainsi, nous utilisons les données à caractère personnel :

- Quand nous avons reçu l'autorisation ;
- Dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de notre contrat ;
- Pour satisfaire aux dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ; et
- Lorsque Telenet en a un intérêt légitime, dans quel cas nous veillons toujours à préserver un équilibre entre cet intérêt légitime et le respect de la vie privée de l'intéressé.

Moyennant autorisation et s'il y a lieu, nous collectons les données à caractère personnel aux fins concrètes suivantes :

- **Afin de traiter votre demande pour nos produits et services.**

Si vous visitez notre site Web 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 plusieurs données à caractère personnel, comme votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse mail, numéro de client, copie de votre carte d'identité et nous vous attribuerons des données comme vos données de connexion.

- **Afin de vous offrir le meilleur service et vous informer de vos possibilités d'utilisation.**

Nous utilisons vos données pour assurer l'établissement, la maintenance et le support de vos produits et services, ainsi que pour notre administration. Exemple : nous utilisons vos données pour établir votre raccordement et transférer vos communications sur notre réseau, envoyer une note et traiter les notifications de panne ou réclamations. Nous pouvons également vous informer de nouvelles fonctionnalités (p. ex. « l'envoi vers la télé ») ou, en fonction de vos habitudes télévisuelles, vous conseiller un film dans un pack ou un film payant dans la TV-thèque. L'enregistrement de certaines conversations téléphoniques avec nos call centers nous permettent de former nos collaborateurs et d'assurer une amélioration continue de nos services.

- **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 de dérangements et au contrôle de crêtes de charge et de surcharges. L'analyse de l'utilisation du réseau 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 en établissons des rapports anonymes chez Telenet.

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

Nous pouvons traiter vos données d'utilisation pour évaluer et améliorer notre offre. 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 mieux adapter nos produits et services à vos besoins.

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

Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer (par écrit, par téléphone ou par mail) de nouveaux produits, services ou actions spéciales qui peuvent être intéressants pour vous. 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. Vous pouvez vous désinscrire de ce type de messages. Découvrez comment le faire au point 8 de la présente politique de protection de la vie privée.

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



Sur base de votre profil de consommateur, nous pouvons adapter les publicités télé en fonction de vos intérêts et préférences. Votre expérience télé est personnalisée. Découvrez comment vous désinscrivez au point 8 de la présente politique de protection de la vie privée.

- **Afin de lutter contre la fraude.**

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 choisissez. Nous effectuons ce contrôle afin de vous éviter de contracter des obligations que vous ne pouvez financièrement pas porter. Nous souhaitons également éviter que les comptes de Telenet restent impayés. C'est la raison pour laquelle nous pouvons chercher ce type d'informations dans des banques de données internes et externes.

- **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 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 profil d'utilisateur pour évaluer nos produits et services. Cela inclut notamment : les demandes de feedback sur nos services (p. ex. via des études de marché), les données que nous obtenons pendant nos maintenances ou interventions, nos réponses aux questions des clients, les détections de fraude et garantie de qualité, par exemple en enregistrant les appels de nos call centers (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 à des autorités publiques. Outre les obligations fiscales et comptables générales, nous devons par exemple transmettre vos données de localisation lorsque vous appelez le 112 (même si vous avez masqué votre numéro) 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 partager 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 un certain individu. Les informations que nous tirons de ces analyses sont utilisées pour évaluer notre portefeuille de produits et services ainsi que nos processus et les modifier sur base des nouveaux développements.

Si vous ne souhaitez pas que les données relatives à votre trafic soient traitées à des fins marketing, vous pouvez cocher l'option « Général » dans la rubrique « Mes paramètres de confidentialité » de votre My Telenet ou en contactant le Service Clientèle de Telenet.

Vous pouvez utiliser votre connexion Telenet pour faire usage de services d'autres parties tels que des sites web d'autres parties, des forums de chat, Facebook, Twitter, groupes d'information et/ou applis. Telenet n'a aucun contrôle concernant les informations que vous y placez, et nous n'en sommes par ailleurs pas responsables. Vous avez la responsabilité d'y agir intelligemment.

## 5) Comment protégeons-nous vos données ?

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. En outre, une évaluation de la sécurité et de la protection des données à caractère personnel est réalisée lors de projets sensibles en matière de confidentialité. 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. 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, 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 des produits installés chez vous sont continuellement mis à jour. En outre, vous pouvez également gérer certains paramètres de sécurité, comme un mot de passe sur votre télévision, un filtre sur votre boîte de messagerie et un pare-feu via le Telenet Security Pack.

Le nombre de collaborateurs de notre entreprise ayant accès à vos informations personnelles est limité et sélectionné avec soin. Ces collaborateurs ont accès à vos informations personnelles pour autant qu'ils aient besoin de ces informations pour exécuter correctement leurs tâches.

L'existence et le contenu des communications personnelles effectuées par l'intermédiaire de notre réseau (p. ex. : appels téléphoniques fixes et mobiles, mails et messages SMS) sont protégés par les dispositions relatives au secret des télécommunications. Cela signifie que Telenet et ses collaborateurs ne peuvent prendre connaissance de l'existence ou du contenu de telles communications, hormis les exceptions prévues par la loi.

Nos sites Web mentionnent certains liens vers des sites de tiers (médias sociaux, organisateurs d'événements que nous sponsorisons) dont les conditions d'utilisation ne tombent pas dans le champ d'application de la présente politique de protection de la vie privée. Lisez attentivement leur politique relative à la protection de vos données à caractère personnel.

## 6) Vos données sont-elles vendues ou transmises à des tiers parties ?

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 (p. ex. les filiales et sociétés sœurs) pour les mêmes fins que celles mentionnées dans la présente politique de protection de la vie privée.

- **Cela est nécessaire pour nos services.**

Pour certains aspects de nos produits et services, nous collaborons avec des tiers ou faisons appel à des sous-traitants. Par exemple, pour stocker vos factures électroniques via Doccle, les techniciens indépendants qui maintiennent notre réseau et le personnel des call centers qui aident nos clients chaque jour. Vos données sont uniquement transmises pour les mêmes fins que chez Telenet. Nous nous assurons qu'ils traitent vos données, tout comme nous, d'une manière sûre, respectueuse et en bon père de famille.

- **Il y a une obligation légale.**

Nous nous référons à la section 4 de la présente politique de protection de la vie privée.

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

Cela se produit uniquement à condition que votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentales ne prévalent pas.

- **Vous nous donnez cette autorisation.**

Dans l'éventualité où Telenet fournit des données personnelles à des tiers de toute autre manière, elle le communique explicitement, en expliquant les objets de la communication et du traitement, au tiers. Si requis par la loi, nous vous demanderons votre consentement explicite. Vous avez toujours une possibilité d'opposition. Quelques exemples : après la conclusion de votre contrat, votre numéro de téléphone et/ou de GSM est répertorié dans l'annuaire et/ou dans les fichiers du service de renseignement. Nous fournissons ces informations aux services compétents, sauf objection explicite de votre part lors de la conclusion du contrat.

En ce qui concerne le transfert international de données personnelles, nous protégeons vos données conformément au niveau de protection requis par la législation européenne.

Dans certains cas, nous utilisons des données agrégées anonymes à des fins commerciales ou de rapports externes. Ces données ne peuvent jamais être reliées à un certain individu.

## 7) En tant que client, comment déterminez-vous quelles données à caractère personnel nous pouvons utiliser et comment ?

Vous pouvez déterminer personnellement, via plusieurs paramètres, comment vous pensez que nous pouvons utiliser vos données personnelles. Le traitement de vos données personnelles est ensuite divisé en quatre 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 ci-dessus (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 gérer les réclamations et les clients, ainsi qu'informer sur le réseau et le service et améliorer ceux-ci). Vous choisissez de ne pas recevoir de marketing direct, mais Telenet continue bien entendu à vous informer sur une utilisation optimale des produits et services que vous avez déjà. Ainsi, nous pouvons vous proposer une visite Tip Top Tour ou, si vous dépassez votre limite de données, un plan tarifaire qui correspond mieux à vos besoins. Avec ce niveau, vous montrez que Telenet ne peut pas traiter les données relatives à votre trafic à des fins marketing. Sauf si vous avez configuré différemment votre décodeur, vos habitudes télé seront utilisées pour vous recommander des programmes qui peuvent peut-être vous intéresser. À ce niveau, vos habitudes télé 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**

Nous faisons la même chose, mais outre les communications générales, nos communications commerciales sont plus ciblées. Nous examinons les données relatives à votre trafic et à vos habitudes télé afin d'adapter notre communication à vos préférences et intérêts. À ce niveau, outre les informations du premier niveau, vos habitudes télé sont donc également ajoutées à votre profil commercial. 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 mail si une nouvelle saison de votre série préférée va bientôt être diffusée, ou que vous pouvez recevoir une promotion pour Play Sports si nous remarquons que les programmes ou reportages sportifs vous intéressent. Vous recevez toujours uniquement la publicité télé standard.

- **Niveau 3 : Personnel (configuration standard)**

De manière standard, nous attribuons à nos clients ce niveau 3, à moins que vous n'ayez adapté vos paramètres de confidentialité à un niveau supérieur ou inférieur avant l'entrée en vigueur de cette politique (cf. date ci-dessous). 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 ajoutées à votre profil commercial, pour vous tenir informé de manière plus personnalisée des services Telenet. Si vous baissez vos paramètres de confidentialité au niveau 1, vos habitudes télé ne seront plus ajoutées à votre profil commercial. 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 rapportage.

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). Par exemple, si vous regardez beaucoup d'émissions sur l'athlétisme, vous verrez probablement plus vite un spot publicitaire sur des articles de sport. Ce n'est donc qu'à partir de ce niveau que les données recueillies concernant vos habitudes télé sont utilisées pour établir un profil commercial en vue de montrer de la publicité télé ciblée (et non de la publicité télé standard). À cette fin, nous demandons d'ailleurs des données complémentaires (p. ex. des données sociodémographiques concernant, notamment, vous en tant que client ou votre famille, ainsi que des données statistiques au niveau du quartier ou de la rue et des informations des consommateurs) soit directement à vous, soit auprès d'un fournisseur externe (actuellement : Bisnode ; plus d'info : [www.bisnode.be](http://www.bisnode.be)).

- **Niveau 4 : Unique**

Au niveau 4, vous optez pour une expérience totalement personnalisée, dans ce sens où nous traitons des informations sur votre utilisation d'internet. Nous mettons tout en œuvre pour que les communications que vous recevez de nous ainsi que les spots 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 web visités) sont ajoutés à leur profil commercial. Vous cherchez depuis un petit temps en ligne un hôtel abordable à Paris ? 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 les 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 à la fourniture du service (p. ex. dans le cadre d'études qualitatives de nos service centers), nous ne conservons jamais le contenu de vos communications personnelles (p. ex. conversation téléphonique, SMS, e-mail, chat ou médias sociaux). La confidentialité en est donc toujours garantie.

**D'un point de vue pratique,** vous pouvez contacter le Service Clientèle de Telenet pour le choix du niveau ou modifier personnellement vos paramètres dans la rubrique « Mes paramètres de confidentialité » sur My Telenet. Si nous souhaitons collecter vos données à caractère personnel à des fins spécifiques, nous vous en informerons toujours, et si la loi exige d'obtenir votre consentement, dans la communication que nous diffusons à cet égard.

## 8) Quels sont vos droits et comment les exercer ?

- **Votre droit d'accès**

Vous avez un droit d'accès (gratuit) aux données qui vous concernent. Vous pouvez nous demander :

- Si nous traitons ou non vos données à caractère personnel ;
- Dans quels buts nous les traitons ;
- Quelles catégories de données sont traitées ;
- À quelles catégories de destinataires elles sont communiquées ;
- Quelle est l'origine des données traitées ; et
- Quelle est la logique derrière le traitement automatisé de certaines de vos données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ce droit par le biais de la procédure suivante, que nous appelons sur la base de la terminologie juridique « Subject Access Request » ou « SAR ».

Vous devez exercer votre droit d'accès par écrit, à l'attention de Telenet SPRL, Privacy Office (legal), Liersesteenweg 4, 2800 Malines ou par mail à [privacy@telenetgroup.be](mailto:privacy@telenetgroup.be)

Pour que vous puissiez exercer votre droit d'accès et pour empêcher toute divulgation non autorisée de vos informations personnelles, nous vous demandons de nous fournir une preuve de votre identité. Nous vous demandons donc de préférence d'ajouter une copie du recto de votre carte d'identité à votre demande.

Pour le traitement logistique de votre demande, Telenet a établi un formulaire que vous pouvez consulter via [https://www2.telenet.be/content/dam/www.telenet-be/articles/pdf/SAR%20FORMULAIRE\\_FR\\_website.pdf](https://www2.telenet.be/content/dam/www.telenet-be/articles/pdf/SAR%20FORMULAIRE_FR_website.pdf). Nous vous conseillons d'utiliser ce formulaire pour éviter tout retard éventuel dans le traitement de votre demande.

Telenet dispose de 45 jours pour traiter votre demande. Veuillez noter que cette période ne prend effet qu'à partir du moment où Telenet a reçu votre demande par écrit et dispose de toutes les informations requises pour répondre à votre demande.

Si vous avez des raisons de croire que Telenet n'a pas traité correctement votre demande, veuillez d'abord contacter le Privacy Office de Telenet à l'adresse [privacy@telenetgroup.be](mailto:privacy@telenetgroup.be) afin que nous puissions examiner les options avec vous.

À des fins d'exhaustivité, nous vous informons que si Telenet ne réagit pas à votre demande, refuse votre demande ou si notre réponse ne répond pas à vos attentes, vous avez toujours le droit de déposer une réclamation à la Commission de la protection de la vie privée via [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be), qui peut alors intervenir dans le cadre de sa mission de médiation.

- **Votre droit de rectification et de suppression**

Vous avez le droit de faire supprimer ou modifier des données à caractère personnel incomplètes, erronées, inadéquates ou anciennes. Pour ce faire, vous pouvez contacter notre Service Clientèle. Au besoin, nous modifions ou supprimons ensuite ces informations dans les délais fixés par la loi. Veuillez noter que nous ne pouvons parfois plus offrir certains services, en fonction de votre demande. Par ailleurs, nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données demandées, par exemple 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. Pour conserver vos données à jour, nous vous demandons de nous notifier toute modification de vos données, notamment un déménagement ou un renouvellement de votre carte d'identité. Nous avons prévu un pop-up périodique dans My Telenet qui vous demande de mettre vos données de contact à jour.

- **Votre droit d'opposition au traitement de vos données à des fins de marketing direct**

Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans justification, à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Pour ce faire, vous pouvez toujours contacter le Service Clientèle de Telenet et de désactiver l'option de promotions et/ou d'actions par téléphone, courrier, SMS ou mail, ou vous pouvez :

- **Pour des appels commerciaux :** vous inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » ([www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be)). En tant que cofondateur de ce service, Telenet en tient compte, même si vous êtes déjà client ;
- **Pour des lettres commerciales :** vous inscrire sur la liste Robinson ([www.robinsonlist.be](http://www.robinsonlist.be)). En tant que membre de l'Association Belge du Marketing Direct, Telenet en tient compte lorsqu'il approche des non-clients. Si, en tant que client, vous ne souhaitez pas non plus recevoir de publicité par courrier, vous pouvez contacter le Service Clientèle de Telenet ;
- **Pour des SMS commerciaux :** réagir en envoyant « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS ;
- **Pour des mails commerciaux :** cliquer sur le lien de désinscription dans le mail concerné. Pour réaliser des campagnes par mail plus efficaces, nous utilisons un logiciel destiné à mesurer le taux de lecture de nos mails et les liens cliqués ;
- **Pour les lettres d'information et l'e-facturation :** vous pouvez indiquer sur My Telenet quelles lettres d'information vous souhaitez recevoir (par exemple : avantage client, ZITA, 9 lives, etc.) et gérer votre facturation électronique. Vous pouvez vous désinscrire de toute lettre d'information.
- **Pour les recommandations :** vous pouvez désactiver les suggestions relatives à d'autres programmes dans le guide TV et la TV-thèque sur la base de vos évaluations, par appareil.

Pour les offres commerciales, nous contacterons uniquement par sms et/ou mail les utilisateurs du site web qui ne sont pas encore clients chez Telenet après avoir reçu leur autorisation expresse à cet effet.

Attention : nous nous réservons le droit de vous contacter par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

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

Telenet applique des mesures organisationnelles et techniques adéquates pour protéger les données à caractère personnel. Nous ne pouvons pas conserver vos données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées. Le délai de conservation peut 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 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 la fin de ces délais de conservation d'application, les données à caractère personnel sont 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 8.

## 10) Qu'en est-il de nos sites Web, cookies et applis mobiles ?

Indépendamment des données que vous nous communiquez volontairement lorsque vous utilisez nos sites Web, nous utilisons également des cookies et d'autres moyens technologiques pour récolter les données.

- **Sites Web**

Vous pouvez visiter nos sites Web sans partager vos données à caractère personnel. Avec votre accord (si nécessaire), nous pouvons vous informer, en tant que visiteur de nos sites Web, d'une offre personnalisée de produits et de services. Certaines parties ou fonctions sont réservées aux clients Telenet ou aux visiteurs avec un compte. Nous identifions alors votre adresse IP et la relient à vos données client. Pour optimiser nos services, nous pouvons compléter vos données clients avec les données que nous déduisons des cookies, suite à votre utilisation de nos sites Web. Il est bon de savoir que votre session reste encore active pendant 15 minutes après vous être déconnecté.

- **Cookies**

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Nous utilisons des cookies quand vous ouvrez nos mails, visitez nos sites Web ou utilisez nos applis. Les cookies sont des éléments d'information qui sont conservés sur votre ordinateur ou appareil mobile et qui optimisent la convivialité de nos sites Web. Ainsi, vous pouvez être identifié comme visiteur de nos sites Web lors d'une visite suivante, et nous pouvons mieux adapter nos sites Web à vos souhaits, préférences et confort d'utilisation. Les cookies peuvent également être utilisés pour personnaliser le contenu ou la publicité d'un site Web. Ainsi, un client qui est abonné à Play Sports recevra des messages différents de ceux envoyés aux clients n'ayant pas un tel abonnement. Les cookies peuvent être placés par Telenet ou par d'autres parties. Si nous autorisons des tiers à placer des cookies sur nos sites Web, ces parties doivent garantir contractuellement une connexion sécurisée via laquelle les données sont échangées.

### Quels types de cookies utilisons-nous ?

- **Cookies indispensables :** ils sont nécessaires pour permettre la visite de notre site Web et garantissent un contrôle d'identité sécurisé. Exemple : navigation sur le site Web, contenu du panier, accès aux données à caractère personnel, etc.

- **Cookies fonctionnels** : ils sont destinés à faciliter le fonctionnement de notre site Web et à en donner une expérience de surf personnalisée en conservant, par exemple, les noms de connexion, mots de passe, contenu de votre panier et préférences (linguistiques).
- **Cookies analytiques** : ils nous permettent d'analyser nos sites Web. Nous savons ainsi combien de visiteurs se sont rendus sur notre site, combien de temps ils sont restés, sur quels liens ils ont cliqué, quelles parties sont populaires, etc. Nous pouvons également voir quels sites n'ont pas un bon taux de visite et quels problèmes les visiteurs rencontrent. Ainsi, nous sommes en mesure d'améliorer en permanence nos sites Web. Pour ce faire, nous utilisons les cookies de tiers, notamment d'Adobe Analytics. Les informations générées au sujet de votre comportement d'utilisation de nos sites 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.
- **Cookies de performance** : ils collectent les données des visiteurs pour améliorer le site Web. Exemple : compteurs de visiteurs, listes de pages Web les plus populaires, etc.
- **Cookies publicitaires** : ils permettent d'adapter les publicités à vos habitudes de surf et à vos données démographiques et d'utilisation. Nos publicités sont ainsi plus efficaces et correspondent mieux à vos intérêts.

Par « cookies », nous entendons également les technologies telles que les flash cookies, device fingerprinting, html5-local storage et javascripts.

### Gestion des cookies

Vous pouvez, si vous préférez, refuser nos cookies lors de votre première visite. En outre, 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 gère les cookies d'une façon spécifique. Vous pouvez retrouver les informations sur le site Web du navigateur que vous utilisez.

Veillez noter que les sites Web de Telenet et d'autres sites Web peuvent fonctionner moins bien après tout changement des paramètres.

### • Autres moyens technologiques

Afin d'évaluer le succès de nos campagnes publicitaires, et de par conséquent les améliorer, nous utilisons parfois des moyens technologiques comme des « web beacons » et des « action tags » qui comptent le nombre de visiteurs qui se sont rendus sur nos sites Web et/ou nos applications après avoir vu une publicité sur le site d'un tiers. Certaines pages de nos sites Web utilisent également des « pixel tags ». Ces pixels peuvent voir les produits que vous consultez sur nos sites Web. Sur la base de ces informations, nous pouvons alors vous montrer des publicités pertinentes sur, par exemple, Facebook et Google.

### • Applis mobiles

Telenet propose plusieurs applis. Si vous utilisez ces services, il est également possible que nous devions traiter vos données à caractère personnel. Ces données seront traitées conformément aux dispositions de la présente politique de protection de la vie privée.

## 11) Comment puis-je contacter Telenet ?

Si vous souhaitez joindre notre Service Clientèle pour modifier vos paramètres de confidentialité, rendez-vous dans l'une de nos boutiques ou adressez un courrier, passez un coup de téléphone ou contactez-nous via les médias sociaux. Vous retrouverez toutes les informations ici : <https://www2.telenet.be/fr/contact>.

Pour plus d'informations sur notre politique de protection de la vie privée ou pour toutes réclamations concernant votre vie privée, y compris l'exercice de votre droit d'accès, vous pouvez contacter le Privacy Office de Telenet à l'adresse [privacy@telenetgroup.be](mailto:privacy@telenetgroup.be).

## 12) Restez informé des modifications

Les données à caractère personnel que nous collectons via divers canaux sont enregistrées dans les fichiers de Telenet. Nous avons signalé ces traitements à la Commission de la protection de la vie privée. Vous pouvez consulter en ligne ces déclarations dans les registres publics de la Commission. Telenet peut modifier de temps en temps la présente politique de protection de la vie privée. Nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de la présente politique sur [www.telenet.be/fr/privacy/](http://www.telenet.be/fr/privacy/). En effet, nous vous informons de toute modification de contenu via nos sites Web et autres canaux de communication fréquents.

En cas de conflit, nos conditions générales et les conditions des services spécifiques prévalent sur la présente politique de protection de la vie privée.

*Dernière mise à jour : 1<sup>er</sup> septembre 2017*