

Politique de la Muraille de Chine Wholesale

1. CONTEXTE

Telenet et Telenet Group (collectivement dénommés « **Telenet** ») obtiennent l'accès aux informations de clients wholesale dans le cadre de l'exécution et de la mise en œuvre des obligations d'accès au câble, des accords MVNO et/ou d'autres accords wholesale (y compris dans le cadre de l'interconnexion et/ou d'accords d'itinérance et SME LE carrier sales). Certaines de ces informations sont stratégiquement et/ou commercialement sensibles car elles réduisent l'incertitude concernant le comportement futur sur les marchés retail en aval sur lesquels le client wholesale est en concurrence avec Telenet et/ou peuvent être utilisées autrement dans la relation concurrentielle avec le client wholesale (« **Information Commercialement Sensible** »).

Le but de cette politique est d'expliquer les règles et les mesures destinées à empêcher la diffusion et/ou l'utilisation abusive (ou ayant l'apparence de celle-ci) des Informations Commercialement Sensibles des clients wholesale obtenues dans le cadre des opérations wholesale de Telenet.

Les employés de Telenet doivent également s'abstenir de divulguer des informations stratégiques et/ou commercialement sensibles de Telenet aux clients wholesale ou d'un client wholesale à l'autre. L'interdiction d'une telle divulgation résulte des obligations générales de confidentialité et de l'obligation de se conformer au droit de la concurrence qui s'appliquent à tous les employés de Telenet (voir [Competition law policy](#)).

Cette politique s'applique à tous les employés et consultants externes de Telenet (collectivement dénommés « **Membres du Personnel** »). Aux fins de cette politique, tout membre du personnel dont les principales responsabilités sont liées à l'activité wholesale de Telenet (y compris SME LE carrier sales) sera considéré comme membre du service wholesale de Telenet (le « **Département Wholesale** »). Aux fins de cette politique, tout membre du personnel dont les principales responsabilités sont dans le marketing retail, les ventes et le service à la clientèle sera considéré comme un membre du département marketing et vente de Telenet (les « **Départements Marketing, Sales & Care** »). Tout membre du personnel qui n'est pas membre du Département Wholesale ou du Département Marketing, Sales & Care sera considéré comme membre d'Autres Départements (les « **Autres Départements** »).

Le respect de cette politique est obligatoire et chaque département est responsable du respect de cette politique dans le cadre de ses propres activités.

2. INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

Exemples d'Informations Commercialement Sensibles :

- Informations sur les **termes et conditions** de l'accord wholesale (envisagé) avec le client wholesale ;
- Informations non publiques sur la **stratégie commerciale**, les lancements de produits, les promotions et les campagnes de marketing du client wholesale, **y compris des informations sur le fait qu'un concurrent s'est renseigné sur ou est en train de négocier un accord wholesale** ;
- Informations non publiques sur les **infrastructures**/investissements dans les infrastructures du client wholesale ;
- **Prix futurs des plans tarifaires retail** du client wholesale ;
- Informations non publiques sur les **abonnés** des clients wholesale (par exemple, numéro de téléphone, adresse géographique, adresse IP, numéro IMSI, type de produit, informations de trafic ou de facturation, utilisation historique, journaux de service à la clientèle), etc. ;
- **Données de vente** (par exemple, nouvelles activations, migrations, taux de désabonnement) du client wholesale ;
- **Données de trafic** telles que les volumes de trafic, les types de trafic (par exemple, la combinaison de technologies), l'emplacement du trafic, les prévisions de trafic, etc. du client wholesale.

Par souci de clarté, les informations obtenues dans le cadre d'accords de revendeurs de marque n'entrent pas dans le champ d'application de cette politique, car les revendeurs de marque ne sont pas des clients wholesale et les abonnés des revendeurs de marque sont en fait des clients de Telenet.

En règle générale, toute (i) information non publique relative à un concurrent (ii) à laquelle Telenet n'aurait pas accès en l'absence d'une relation wholesale avec ce concurrent, et (iii) qui peut influencer le comportement de Telenet sur le marché retail, est susceptible d'être considérée comme une Information Commercialement Sensible.

EN CAS DE DOUTE SUR LA QUALIFICATION DE L'INFORMATION COMME COMMERCIALEMENT SENSIBLE, VEUILLEZ CONTACTER TELENET LEGAL (legal@telenetgroup.be)

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

La divulgation d'Informations Commercialement Sensibles aux Départements Marketing, Sales & Care pourrait lever les incertitudes inhérentes au marché et pourrait permettre à Telenet d'ajuster son comportement économique sur le marché retail et d'enfreindre le droit de la concurrence et/ou contractuel de Telenet et/ou obligations réglementaires (y compris la décision du CRC rendant obligatoire l'accès wholesale au câble). Par conséquent, la divulgation directe ou indirecte d'Informations Commercialement Sensibles aux Départements Marketing, Sales & Care doit être évitée et les Informations Commercialement Sensibles ne doivent jamais être utilisées pour déterminer la stratégie et le comportement de Telenet sur les marchés retail. De même, la divulgation d'Informations Commercialement Sensibles de Telenet à des clients wholesale ou d'un client wholesale à un autre pourrait permettre au client wholesale destinataire d'ajuster son comportement économique sur le marché retail. Par conséquent, la divulgation directe ou indirecte de ces informations doit être évitée.

Le Département Wholesale ne doit jamais partager d'Informations Commercialement Sensibles avec les Départements Marketing, Sales & Care ou avec d'autres clients wholesale. En règle générale, il ne doit pas non plus divulguer d'Informations Commercialement Sensibles à d'Autres Départements, sauf sur une base stricte de 'besoin d'en connaître' aux fins de l'exécution des accords wholesale et/ou de la gestion du Département Wholesale, ou de l'évaluation de l'impact de l'activité wholesale sur Telenet dans son ensemble (pour éviter toute ambiguïté, cela ne doit jamais être utilisé pour déterminer la stratégie et le comportement retail de Telenet) et soumis à une confidentialité appropriée.

En d'autres termes, la relation de wholesale légitime de Telenet avec ses clients wholesale ne devrait pas entraîner l'échange et/ou la divulgation d'Informations Commercialement Sensibles (ce que l'on appelle un « débordement »).

Afin de limiter le risque d'un tel « débordement » :

- La divulgation par les clients wholesale d'Informations Commercialement Sensibles au Département Wholesale devrait être limitée à ce qui est strictement nécessaire à la mise en œuvre de la relation wholesale.
- Les Informations Commercialement Sensibles ne doivent être divulguées au Département Wholesale que sur la base du 'besoin d'en connaître'.
- Aucune communication directe ne doit avoir lieu entre les Départements Marketing, Sales & Care ou Autres Départements d'une part et les clients wholesale d'autre part.
- Aucune Information Commercialement Sensible ne doit être divulguée par le Département Wholesale aux services de Marketing, Sales & Care et/ou à d'autres clients wholesale.
- La divulgation d'Informations Commercialement Sensibles à d'Autres Départements doit être limitée à ce qui est strictement nécessaire pour la mise en œuvre de la relation wholesale, la gestion du Département Wholesale ou l'évaluation de l'impact de l'activité wholesale sur Telenet dans son ensemble (pour éviter tout doute, cela ne doit jamais être utilisé pour déterminer la stratégie et le comportement retail de Telenet) et être soumis à une confidentialité appropriée. Dans des cas exceptionnels, l'accès aux Informations Commercialement Sensibles peut être autorisé aux Membres du Personnel d'Autres Départements sous réserve de l'approbation préalable de Telenet Legal.
- Les Informations Commercialement Sensibles ne doivent jamais être utilisées pour déterminer la stratégie et le comportement retail de Telenet.

Toute Information Commercialement Sensible divulguée directement ou indirectement aux Départements Marketing, Sales & Care seront présumés être utilisés par Telenet dans ses décisions ultérieures concernant son comportement futur sur le marché. En conséquence, il sera réputé entraîner une infraction au droit de la concurrence et/ou aux obligations contractuelles et réglementaires de Telenet (y compris la décision CRC imposant l'accès wholesale au câble) !

4. MURAILLE DE CHINE

Le principe de la « Muraille de Chine » signifie qu'il existe une séparation fonctionnelle et/ou physique entre les fonctions wholesale et retail et les lignes hiérarchiques, plus particulièrement entre les Membres du Personnel et les Départements qui ont accès à des informations potentiellement sensibles sur le plan commercial (c.-à-d. le Département Wholesale et un nombre limité de Membres du Personnel des Autres Départements) et des Membres du Personnel et des Départements qui n'ont pas cet accès (c'est-à-dire les Départements Marketing, Sales & Care et les autres Membres du Personnel des Autres Départements). En tant que telle, la Muraille de Chine est conçue pour fonctionner comme une barrière au passage (ou au « débordement ») d'Informations Commercialement Sensibles.

La séparation fonctionnelle et/ou physique entre les fonctions wholesale et retail n'empêche pas :

- Telenet de déterminer une stratégie wholesale cohérente avec sa stratégie retail. Telenet peut par exemple décider **unilatéralement** de se concentrer sur certains segments de marché via son Département Wholesale. Cependant, une telle coordination ne devrait pas être convenue, discutée ou révélée aux concurrents (y compris aux clients wholesale). De même, il ne doit pas conduire à la divulgation directe ou indirecte d'Informations Commercialement Sensibles aux Départements Marketing, Sales & Care.
- Le Telenet SLT et le conseil d'administration de l'approbation des termes des accords wholesale. Cependant, les représentants des Départements Marketing, Sales & Care ne peuvent pas être impliqués dans ce processus d'approbation, qui ne doit pas conduire à la divulgation directe ou indirecte d'Informations Commercialement Sensibles aux Départements Marketing, Sales & Care.

La Muraille de Chine est créée au moyen (i) de politiques et (ii) de procédures ainsi que (iii) d'arrangements physiques.

5. POLITIQUE

Le Département Wholesale et les Membres du Personnel des Autres Départements ayant accès aux Informations Commercialement Sensibles adhèrent strictement aux principes suivants :

- a. La divulgation par les clients wholesale d'Informations Commercialement Sensibles au Département Wholesale sera limitée à ce qui est strictement nécessaire pour l'exécution des services wholesale.
- b. La communication d'Informations Commercialement Sensibles aux Départements Marketing, Sales & Care ou à d'autres clients wholesale est strictement interdite.
- c. Au sein du Département Wholesale, les Informations Commercialement Sensibles ne peuvent être divulguées que sur la base du 'besoin d'en connaître'.
- d. La communication d'Informations Commercialement Sensibles aux Membres du Personnel d'Autres Départements doit être limitée à ce qui est strictement nécessaire pour la mise en œuvre de la relation wholesale, la gestion du Département Wholesale ou l'évaluation de l'impact de l'activité wholesale sur Telenet dans son ensemble (pour éviter tout doute, cela ne doit jamais être utilisé pour déterminer la stratégie et le comportement retail de Telenet) et soumis à une confidentialité appropriée. Dans des cas exceptionnels, l'accès aux Informations Commercialement Sensibles peut être autorisé aux Membres du Personnel d'Autres Départements sous condition de l'approbation préalable de Telenet Legal.
- e. Les Membres du Personnel d'Autres Départements qui, en raison de leur fonction, peuvent avoir accès à des Informations Commercialement Sensibles (par exemple, informatique, numérique et données, ingénierie, réglementation, finance, juridique, etc.) :
 - i. accéderont uniquement aux Informations Commercialement Sensibles sur la base du strict 'besoin d'en connaître' (c'est-à-dire uniquement les informations strictement nécessaires);
 - ii. auront la responsabilité de veiller à ce que les Informations Commercialement Sensibles ne soient pas diffusées aux Départements Marketing, Sales & Care (par exemple lors de réunions auxquelles participent des employés situés des deux côtés d'une Muraille de Chine) et/ou aux Membres du Personnel d'Autres Départements qui n'ont pas besoin d'accéder à ces informations;
 - iii. ne pas participeront, ni n'occuperont un poste dont la fonction est de participer aux décisions relatives à la stratégie retail de Telenet.

Les Départements Marketing, Sales & Care et les Membres du Personnel des Autres Départements qui n'ont pas accès aux Informations Commercialement Sensibles adhèrent strictement aux principes suivants:

- a. Aucune communication directe ne doit avoir lieu entre les Départements Marketing, Sales & Care ou Autres Départements d'une part et les clients wholesale d'autre part.

- b. Les Départements Marketing, Sales & Care et les Membres du Personnel des Autres Départements qui n'ont pas besoin d'accéder à ces informations ne doivent pas essayer d'accéder ou de demander des Informations Commercialement Sensibles.
- c. Les Départements Marketing, Sales & Care et les Membres du Personnel des Autres Départements qui n'ont pas besoin d'accéder à ces informations ne doivent pas participer aux réunions au cours desquelles des Informations Commercialement Sensibles sont discutées.

LES INFRACTIONS CONNUES OU SOUPÇONNÉES DE LA MURAILLE DE CHINE DOIVENT ÊTRE RÉFÉRÉES À L'ÉQUIPE COMPLIANCE (compliance@telenetgroup.be) IMMÉDIATEMENT POUR LES ÉTAPES SUPPLÉMENTAIRES.

6. PROCÉDURES

- a. Telenet maintiendra et tiendra à jour une matrice organisationnelle du Département Wholesale et des Autres Départements ayant accès aux Informations Commercialement Sensibles.
- b. Chaque (nouveau) membre du personnel du Département Wholesale doit reconnaître par écrit qu'il/elle a lu, compris et accepté de se conformer à cette politique. Le Département Wholesale est responsable d'assurer la conformité.
- c. Chaque (nouveau) membre du personnel suivra la formation et l'éducation relatives à cette politique. La participation sera surveillée et documentée.
- d. L'efficacité de cette politique sera vérifiée périodiquement (en interne et/ou en externe).
- e. L'équipe Legal & Regulatory surveillera le respect de cette politique et servira de point de contact pour les questions concernant l'interprétation et l'application de cette politique.
- f. Les incidents doivent être signalés à l'équipe Compliance (compliance@telenetgroup.be)

7. DISPOSITIONS PHYSIQUES (OU FONCTIONNELLES)

Les dispositions suivantes doivent être respectées en plus des politiques applicables en matière de sécurité physique et informatique :

- a. Les systèmes informatiques sur lesquels des Informations Commercialement Sensibles sont stockées doivent être (fonctionnellement) séparés des autres systèmes informatiques (serveurs séparés ou partitionnement). Les propriétaires des systèmes informatiques concernés sont responsables de la conformité à cet égard.
- b. L'accès aux Informations Commercialement Sensibles doit être protégé par mot de passe, avec un accès disponible uniquement aux personnes concernées au sein du Département Wholesale (et -le cas échéant- d'Autres Départements) sur une base stricte de 'besoin d'en connaître'. Telenet maintiendra et tiendra à jour une matrice organisationnelle. La gestion des accès est appliquée pour garantir que les départements et les Membres du Personnel autorisés à accéder aux Informations Commercialement Sensibles ne recevront l'accès qu'à la ou aux catégorie(s) spécifique(s) d'Informations Commercialement Sensibles (par exemple, données MVNO, tickets de réparation fixes wholesale) auxquels le Membre du Personnel/Département a besoin d'un accès pour l'exécution de ses tâches.

Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque l'accès aux Informations Commercialement Sensibles ne peut pas (temporairement) être limité aux personnes concernées au sein du Département Wholesale (et -le cas échéant- d'Autres Départements), des contrôles périodiques doivent être mis en place par le propriétaire du système concerné pour vérifier si des Informations Commercialement Sensibles ont été consultées par des Membres du Personnel des Départements Marketing, Sales & Care ou par des Membres du Personnel d'Autres Départements qui n'ont pas besoin d'accéder à ces informations. Tout accès non autorisé doit être signalé à l'équipe Compliance.

Tous les postes de travail informatiques utilisés par les Membres du Personnel du Département Wholesale ou d'Autres Départements qui sont autorisés à accéder aux Informations Commercialement Sensibles, doivent être protégés par mot de passe et verrouillés avec un économiseur d'écran s'ils ne sont pas surveillés, toutes les informations étant supprimées lorsqu'il en est terminé de l'ordinateur.

- c. Lorsqu'un Membre du Personnel cesse de travailler pour le Département Wholesale ou pour d'Autres Départements nécessitant un accès à des Informations Commercialement Sensibles, son droit d'accès doit être révoqué. De même, quand le Membre du Personnel n'a plus besoin d'accéder à certaines Informations Commercialement Sensibles, ses droits d'accès doivent être révoqués. Le gestionnaire responsable du Membre du Personnel doit contacter le propriétaire du système concerné pour apporter les modifications nécessaires aux droits d'accès sans retard injustifié.

Toutes les Informations Commercialement Sensibles présentes sur le poste de travail informatique d'un Membre du Personnel du Département Wholesale ou d'Autres Départements qui sont autorisés à accéder aux Informations Commercialement Sensibles doivent être effacées lorsque le Membre du Personnel cesse de travailler pour le Département Wholesale ou lorsque le Membre du Personnel des Autres Départements l'autorisation d'accéder aux Informations Commercialement Sensibles est abrogée.

- d. Le Département Wholesale doit être situé dans un emplacement physique distinct des Départements Marketing, Sales & Care.
- e. Les Membres du Personnel du Département Wholesale ou d'Autres Départements qui ont accès à des documents physiques contenant des Informations Commercialement Sensibles doivent appliquer le principe de 'clean desk' (bureau net). Les documents physiques contenant des Informations Commercialement Sensibles seront soit conservés dans un endroit sûr et verrouillés à la fin de chaque journée, soit détruits immédiatement.

8. DO'S ET DON'TS pour les Membres du Personnel du Département Wholesale et les Membres du Personnel d'Autres Départements ayant accès à des Informations Commercialement Sensibles

DO'S

- **Prenez** toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles.
- **Appliquez** le principe de 'clean desk' et protégez vos mots de passe.
- **Conservez** des copies physiques des Informations Commercialement Sensibles dans un endroit sûr.
- **N'utilisez** les Informations Commercialement Sensibles qu'aux fins de l'exécution et de la gestion légitimes de la relation wholesale (« **Fins Légitimes** »).
- **Ne partagez** les Informations Commercialement Sensibles avec vos collègues qu'à des Fins Légitimes et sur la base d'un strict 'besoin d'en connaître' (avec les précautions de confidentialité nécessaires).
- **Regroupez** autant que possible les Informations Commercialement Sensibles avant de les signaler à la direction.
- **Signalez** tout incident de conformité à l'équipe Compliance.

DON'TS

- **Ne demandez pas** aux clients wholesale de fournir des informations qui ne sont pas strictement nécessaires à l'exécution et à la gestion de la relation wholesale.
- **N'essayez pas** d'accéder aux Informations Commercialement Sensibles dont vous n'avez pas besoin.
- **Ne partagez pas** d'Informations Commercialement Sensibles avec les Départements Marketing, Sales & Care.
- **Ne divulguez pas** d'Informations Commercialement Sensibles à d'autres clients wholesale.
- **Ne partagez pas** plus d'Informations Commercialement Sensibles avec les Membres du Personnel que ce qui est strictement nécessaire à des Fins Légitimes.
- **N'utilisez pas** les Informations Commercialement Sensibles pour favoriser les activités de vente retail de Telenet par rapport aux activités des clients wholesale.

9. DO'S ET DON'TS pour les Membres du Personnel des départements Marketing, Sales & Care et les Membres du Personnel des Autres Départements sans accès aux Informations Commercialement Sensibles

DO'S

- **Indiquez** clairement à vos collègues que vous ne pouvez pas recevoir d'Informations Commercialement Sensibles.
- **Signalez** tout incident de conformité à l'équipe Compliance.

DON'TS

- **N'essayez pas** d'accéder aux Informations Commercialement Sensibles
- **Ne demandez pas** à vos collègues des Informations Commercialement Sensibles
- **Ne participez pas** à des réunions au cours desquelles des Informations Commercialement Sensibles sont discutées
- **N'utilisez pas** les Informations Commercialement Sensibles pour favoriser les activités retail de Telenet par rapport aux activités des clients wholesale.