

Politique de protection de la vie privée Telenet

Bienvenue, cher visiteur, client, utilisateur des produits Telenet, lecteur intéressé : vous tenez au respect de votre vie privée et notre politique de protection de la vie privée vous intéresse. Chez Telenet, nous attachons également énormément d'importance à la protection de votre vie privée et mettons tout en œuvre pour la gérer de manière attentive et responsable. Nous voulons également communiquer clairement à ce sujet et c'est pourquoi nous avons rassemblé toutes les informations pertinentes concernant la collecte et l'utilisation de vos données (appelées 'données à caractère personnel') dans la présente politique de protection de la vie privée.

La collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel par Telenet ont lieu conformément aux lois et aux réglementations en vigueur. Il s'agit notamment du règlement général sur la protection des données, également connu sous le nom de RGPD, et d'autres législations applicables comme, par exemple, la loi relative aux communications électroniques. Dans la législation, la collecte et l'utilisation de vos données sont reprises sous l'appellation de 'traitement de données à caractère personnel'.

Bon à savoir:

- Vous cherchez des informations sur la protection de la vie privée concernant Safespot, TADAAM ou BASE ? Dans ce cas, n'allez pas plus loin. En effet, ces produits font l'objet de leur propre politique de protection de la vie privée :
 - **Safespot** : <https://www2.telenet.be/fr/privacy/safespot> ;
 - **TADAAM** : <https://www.tadaam.be/privacy> ;
 - **BASE** : <https://www.base.be/fr/informations-legales/politique-de-confidentialite.html>
- Pour certains produits, Telenet agit uniquement en tant que revendeur. Dans ce cas, le fournisseur du produit est le responsable du traitement des données et applique sa propre politique de protection de la vie privée. En d'autres termes, la politique de protection de la vie privée de Telenet n'est pas applicable à ces produits. Cela concerne par exemple, la serrure intelligente de **Nuki** (<https://nuki.io/en/service/privacy/>) et la sonnette intelligente de **Ring** (<https://fr-fr.ring.com/pages/privacy>).
- Le traitement de cookies s'effectue également toujours conformément à notre politique de protection de la vie privée. Pour plus d'informations concernant les cookies et la manière de gérer vos préférences en matière de cookies, veuillez vous reporter à [notre politique en matière de cookies](#).

Quels sont les points abordés dans la politique de protection de la vie privée?

1. [Qui sommes-nous ?](#)
2. [Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée?](#)
3. [Quelles données à caractère personnel Telenet traite-t-elle et pourquoi ?](#)
 - a. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?
 - b. Comment obtenons-nous ces données ?
 - c. Pourquoi traitons-nous ces données ?
 - d. Tableau récapitulatif
4. [Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?](#)
5. [Transmettons-nous vos données à caractère personnel ? Et à qui ?](#)
6. [Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?](#)
7. [L'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales](#)
 - a. Quels sont les niveaux de confidentialité ?
 - b. Comment pouvez-vous adapter votre niveau de confidentialité ?
8. [Quels sont vos droits en matière de vie privée et comment pouvez-vous les exercer ?](#)
 - a. Aperçu de vos droits en matière de vie privée
 - b. Comment puis-je exercer mes droits en matière de vie privée ?
9. [Comment puis-je contacter Telenet concernant le respect de ma vie privée ?](#)
10. [Restez informé\(e\) des adaptations](#)
11. [Escalade auprès de l'autorité de contrôle](#)

1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes Telenet BV (dont le siège social est situé Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen, société enregistrée auprès de la BCE sous le numéro 473.416.418, ci-après dénommée 'Telenet'). Telenet est une entreprise de télécommunications qui fait partie du groupe Telenet ('Telenet Group Holding SA/NV'), tout comme, entre autres, les marques BASE et TADAAM. L'actionnaire majoritaire de Telenet Group Holding SA/NV est Liberty Global plc.

Nous sommes responsables de la collecte et de l'utilisation de vos données à caractère personnel et nous y veillons en bon père de famille. Nous déterminons les données que nous collectons et utilisons, la façon dont le faisons et pourquoi, toujours dans le respect des lois et des réglementations en vigueur. Nous sommes le responsable du traitement.

2. Qui est protégé par cette politique de protection de la vie privée?

Quiconque utilise nos produits et services est protégé par cette politique de protection de la vie privée. Par 'quiconque', nous entendons les personnes physiques (pas les entreprises ou bureaux) dont nous savons qu'elles sont (vous êtes identifiable, un individu).

Nous pensons à

- *Nos clients;*
- *Les membres de la famille de nos clients s'ils utilisent également les services de Telenet;*
- *Les visiteurs de nos clients s'ils utilisent également les services de Telenet (comme Wi-Free);*
- *Les travailleurs de nos clients commerciaux qui utilisent les services de Telenet;*
- *Nos anciens clients;*
- *De futurs clients potentiels (prospects);*
- *Les personnes de contact de nos fournisseurs et partenaires;*
- *Les personnes de contact de nos clients professionnels;*
- *Les personnes de contact de nos clients, le cas échéant (p. ex., le tuteur);*
- *Les visiteurs de nos magasins et/ou bureaux/locaux commerciaux;*
- *Les visiteurs de nos sites web;*
- *Les utilisateurs de nos applications mobiles (applis);*
- *Les utilisateurs de nos forums (tels que les Netwetters) ;*
- *Les utilisateurs de nos options Wi-Fi gratuites telles que Wi-Free;*
- *Les participants à des concours, actions, enquêtes, webinaires, événements, etc.*

En tant que client de Telenet, il se peut que vous autorisiez des membres votre famille, des amis, visiteurs et collaborateurs à utiliser les produits et services de Telenet. Un

exemple consiste à donner accès à votre Wi-Fi. Il en résulte que Telenet traite leurs données et qu'ils sont donc également soumis à la politique de protection de la vie privée de Telenet. Cependant, Telenet n'a aucun lien avec eux et ne peut donc pas les en informer. Nous comptons sur vous, en tant que client, pour prendre vos responsabilités et les informer à ce sujet.

Qu'en est-il de données relatives à des enfants ? Si vous ou la personne qui s'occupe de vous avez créé un profil sur My Telenet, nous connaissons votre âge. Si vous avez moins de 16 ans, vous serez automatiquement placé(e) dans le niveau de confidentialité le plus élevé, à savoir le 'niveau 1 – Général'. Pour plus d'informations concernant les différents niveaux de confidentialité, voir le [chapitre 7](#).

3. Quelles données à caractère personnel Telenet traite-t-elle et pourquoi ?

Pour mener à bien ses activités, Telenet traite différentes catégories de données à caractère personnel. Dans ce chapitre, nous voulons vous donner un aperçu des catégories de données que nous collectons, de la manière dont nous les obtenons et des finalités pour lesquelles nous les traitons.

Selon le service Telenet que vous utilisez, nous collectons et utilisons différents types de données à caractère personnel. Nous décrivons ci-dessous de quelles données il s'agit, comment nous les obtenons et pourquoi nous les collectons et les utilisons (nous appelons cela les finalités du traitement). Pour plus d'informations sur les durées de conservation de ces données à caractère personnel, veuillez vous référer au [chapitre 6](#) de cette politique de protection de la vie privée.

a. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Les données que nous traitons peuvent être subdivisées en quatre catégories, à savoir les données d'utilisateur, les données de transaction, les données dérivées et les données sensibles :

<p>Données d'utilisateur</p> <p><i>Il s'agit de données qui sont directement liées à votre personne, indépendamment de vos produits ou services</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Données d'identification : données à caractère personnel qui nous permettent de vous identifier en tant qu'utilisateur de nos produits et services, telles que vos nom et adresse, date de naissance, numéro de carte d'identité, numéro de registre national, une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité, votre photo, votre plaque d'immatriculation (si vous vous rendez dans un bureau Telenet par exemple), les enregistrements vidéo lorsque vous vous rendez dans un magasin ou dans nos bureaux, vos coordonnées : données à caractère personnel qui nous permettent de vous contacter, telles que votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, etc. ;• Données contractuelles : données à caractère personnel liées à votre contrat telles que les produits que vous possédez chez nous, votre numéro de client, des données
--	---

	<p>de facturation et de paiement, la confirmation du contrat et de la commande, des données techniques telles que des données à caractère personnel liées à vos appareils, par exemple le modèle et le numéro de votre digibox/digicorder, le numéro IMEI de votre téléphone, etc. ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vos habitudes de vie et de consommation : données à caractère personnel qui fournissent des informations sur vos conditions de vie, par exemple si vous avez un chien, si vos enfants sont encore petits, si vous aimez voyager, etc. ; • Données familiales : données relatives à la composition de votre ménage, telles que votre état civil, les membres de votre ménage, etc. ; • Données financières : numéro de compte bancaire, évaluation externe de solvabilité, données relatives à votre situation financière, p. ex. propriétaire de maison, etc. ; • Données de communication : données relatives à notre communication avec vous, telles que les interactions que vous avez eues avec notre service clientèle, les enregistrements audio d'entretiens avec le service clientèle, etc. ; • Vos préférences : données relatives au niveau de confidentialité, au choix des canaux de communication par lesquels vous souhaitez être contacté(e) ou non, aux paramètres de votre décodeur (le fait que vous souhaitiez des recommandations ou non), etc. ;
<p>Données de transaction</p> <p><i>Il s'agit de données qui sont liées à l'utilisation de vos services Telenet et de données qui sont générées par votre consommation des services Telenet.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données techniques : l'adresse MAC de votre ordinateur portable, la version du logiciel installée sur votre téléphone avec lequel vous utilisez une de nos applis, etc. ; • Données relatives au trafic : ce sont les données dont nous avons besoin pour transmettre votre communication (pour gérer le trafic sur les réseaux de communication électronique). Les données techniques et les données de consommation peuvent également être incluses dans cette catégorie dans la mesure où elles se rapportent à votre communication ; • Données de localisation : données à caractère personnel permettant de déterminer la position géographique de vos appareils, comme la localisation par GPS, la connexion à quel mât émetteur ou point Wi-Fi ; • Données de consommation : données à caractère personnel que nos systèmes créent lorsque vous consommez nos produits. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lorsque vous surfez (à la fois sur l'internet fixe et mobile) : la date, l'heure, la durée et la localisation d'une connexion internet, les URL que vous visitez, ainsi que le volume internet consommé et le type de protocole ou de service (par exemple FTP, HTTP, Streaming, etc.) ; ○ Lorsque vous regardez la télévision : pour chaque digibox/digicorder, nous conservons certaines données telles que les programmes que vous regardez, les films que vous visionnez et que vous commandez dans notre TV-thèque, ce que vous enregistrez, ce que vous mettez en pause, les programmes que vous regardez en avance ou en recul rapide, quelles sont vos chaînes de télévision préférées ou quelles sont les applis de notre décodeur que vous avez récemment utilisées (à la fois par le câble et par nos applis TV, tant pour le visionnage en direct qu'en quasi-direct, la lecture en différé de programmes télévisés tels que des programmes enregistrés) ; ○ Lors d'appels téléphoniques (tant fixes que mobiles) : nous traitons des données relatives aux numéros de téléphone, à la date, à l'heure, à la durée d'un appel, etc. ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Données relatives au contenu de votre communication : comme le message que vous envoyez par SMS, un post que vous publiez sur le forum Netwetters, le contenu de l'entretien téléphonique que vous avez, le courriel que vous envoyez ou recevez, le film que vous regardez sur un site web, etc. ; bien entendu, toujours dans le respect du secret des télécommunications ; • Données comportementales : Par exemple, des données sur la façon dont vous naviguez dans le menu de notre digibox/digicorder. Données relatives aux visites sur nos sites web : par le biais des cookies, nous collectons certaines données lorsque vous visitez notre site web, telles que votre adresse IP, la page que vous consultez, ce que vous déposez dans votre panier Telenet, etc. Nous utilisons en outre des cookies lorsque vous ouvrez nos e-mails et lorsque vous utilisez nos applis (p. ex., la version de logiciel que vous utilisez, l'heure et la durée d'utilisation de l'appli, votre navigation sur l'appli, etc.) Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez vous référer à la Politique de Telenet en matière de cookies.
<p>Données dérivées</p> <p><i>Il s'agit de données que nous dérivons de vos données d'utilisateur et de vos données de transaction.</i></p>	<p>Profils : Sur la base de vos données d'utilisateur et de transaction, nous sommes en mesure d'établir un profil vous concernant. Si, par exemple, vous consommez une très grande quantité de données mobiles, nous pouvons en déduire que vous êtes un grand utilisateur de données mobiles. Si vous aimez regarder des émissions sportives, nous pouvons en déduire que vous êtes un amateur de sport. Nous attribuons également un score à votre Wi-Fi en fonction de son bon ou mauvais fonctionnement. Vous avez des enfants ? Nous pouvons alors en déduire que vous formez une famille. La déduction 'grand utilisateur', 'amateur de sport', 'score Wi-Fi' ou 'famille', nous l'appelons des profils.</p> <p>Ces profils sont créés uniquement au niveau du client et non au niveau de l'utilisateur individuel. Cela signifie que si vous avez un abonnement familial, les profils sont créés au niveau de la famille.</p> <p>Nous distinguons deux types de profils :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type service : ces profils ne sont utilisés que pour des raisons de service telles que des analyses concernant la gestion du réseau, la planification des techniciens, la planification du centre d'appel, l'input pour le service clientèle, dans le but de vous aider en cas de problèmes. Par exemple, lorsqu'un rendez-vous est pris pour vous en vue d'une installation, le profil 'Rendez-vous d'installation prévu' vous est attribué. Ou si des mesures du réseau démontrent que votre modem ne fonctionne pas correctement, votre modem se verra attribuer un mauvais score. • Type commercial : ces profils sont utilisés pour diffuser la publicité appropriée au public cible adéquat. Par exemple si, en tant que client, vous avez un abonnement WIGO sans TV, le profil est : 'WIGOsansTV'. Il se peut que nous vous envoyions de la publicité pour un abonnement à la télévision. Si vous avez un abonnement WIGO avec télévision, vous ne

	<p>recevrez pas cette publicité car aucun message ne doit vous être adressé. Si vous-même ou un membre de votre famille regardez régulièrement des émissions sportives, le profil 'amateur de sport' vous sera attribué. Il se peut que vous soyez intéressé par de la publicité pour le pack TV PlaySports. Nous utilisons également ces profils dans des analyses à but commercial, par exemple pour examiner combien de clients seraient prêts à payer pour une nouvelle fonctionnalité ou pour savoir pourquoi nos clients quittent Telenet. Il vous appartient de déterminer le degré de personnalisation de notre publicité et de nos analyses et les données à caractère personnel que nous pouvons utiliser à cet effet. Vous pouvez gérer ce choix en choisissant le niveau de confidentialité. Pour plus d'informations, voir le chapitre 7.</p>
<p>Données sensibles</p> <p><i>Certaines données à caractère personnel sont de nature plus sensible et bénéficient d'une protection supplémentaire en vertu de la législation relative à la protection de la vie privée.</i></p>	<p>La législation relative à la protection de la vie privée place les données sensibles dans une catégorie distincte. Il s'agit de données à caractère personnel liées à votre santé, à vos préférences sexuelles, à vos opinions politiques, à vos origines ethniques, à votre religion, à vos données biométriques, à votre casier judiciaire, etc.</p> <p>En règle générale, Telenet ne collecte ni n'utilise ces données. Toutefois, si vous demandez le tarif social pour des raisons de santé, nous sommes obligés de vous demander un certificat concernant votre état de santé afin de pouvoir valider votre droit au tarif social. Il se peut également que vous soyez sous tutelle. Telenet en est informée afin que nous puissions gérer votre contrat avec le tuteur désigné.</p>

b. Comment obtenons-nous ces données à caractère personnel ?

Cela peut se faire de différentes manières.

- Nous recevons les données directement de votre part, par exemple lorsque vous concluez un contrat, lorsque vous contactez notre service clientèle, participez à un concours, complétez une enquête ou un formulaire de contact, lorsque vous répondez à un message sur un forum, lorsque vous vous connectez au hotspot Wi-Fi, etc.
- Nous vous attribuons des données à caractère personnel pour l'utilisation de nos produits et services, telles qu'un numéro de digibox/digicorder, une adresse électronique, une adresse IP, un numéro de téléphone, un numéro de client, un ou plusieurs codes de connexion et des mots de passe.
- En outre, nos systèmes enregistrent des données à caractère personnel qui sont générées lors de votre utilisation de nos produits et services, comme par exemple les émissions télévisées que vous avez regardées ou les numéros d'identification des appareils liés à votre connexion Internet Telenet.
- Enfin, nous obtenons également des données à caractère personnel par le biais de tiers. Quelques exemples :

- *Nous achetons des données telles que la composition de votre ménage et des informations concernant le logement (nous appelons cela des données sociodémographiques et des informations sur les consommateurs) auprès de sociétés de données spécialisées ;*
- *Nous sommes informés de vos intérêts par l'intermédiaire de bureaux d'études de marché (par exemple, le fait que vous aimiez aller au cinéma) ;*
- *Nous demandons des analyses de solvabilité de prospects auprès d'entreprises spécialisées ;*
- *Nous obtenons des données relatives à votre utilisation de la téléphonie mobile à l'étranger via d'autres opérateurs de télécommunications ;*
- *Nous obtenons des données de partenaires (par exemple, si vous avez donné votre consentement, votre entrepreneur en bâtiment peut nous fournir vos données) ;*
- *Nous obtenons des données via des sociétés liées au sein du groupe Telenet, par exemple dans le cadre d'une acquisition ;*
- *Nous obtenons des données à partir de canaux de réseaux sociaux tels que Facebook, Google, LinkedIn, etc. (par exemple lorsque vous utilisez votre profil de réseaux sociaux pour vous connecter ou lorsque vous nous contactez par le biais de ce canal).*

c. Pourquoi traitons-nous ces données à caractère personnel ?

Nous traitons des données à caractère personnel pour diverses finalités, en nous limitant dans chaque cas aux données nécessaires à la réalisation de la finalité. Nous énumérons les finalités ci-dessous. Dans chaque cas, nous indiquons également notre fondement juridique pour la collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel.

En règle générale, nous traitons vos données à caractère personnel lorsque cela est nécessaire :

- *dans le cadre de la préparation, de l'exécution ou de la résiliation d'un contrat ;*
- *pour nous conformer à une obligation légale ; et/ou*
- *pour la protection de nos intérêts légitimes, auquel cas nous nous efforcerons toujours de trouver un juste équilibre entre cet intérêt et le respect de votre vie privée.*

Si le traitement de vos données à caractère personnel n'est pas nécessaire pour l'une de ces trois raisons, nous vous demanderons toujours votre consentement en vue du traitement de vos données à caractère personnel. En tant que client, vous pouvez gérer votre consentement par le biais de votre niveau de confidentialité, voir le [chapitre 7](#) pour plus d'informations à ce sujet.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des finalités et des fondements juridiques du traitement de vos données à caractère personnel.

Finalités	Description	Fondement juridique
<p>Ventes Service après-vente Assistance à la clientèle</p>	<p>Lorsque vous décidez de devenir client de Telenet, pour la gestion de notre relation contractuelle, nous vous demanderons certaines données à caractère personnel telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique. Nous lisons également votre carte d'identité, nous faisons également une photocopie de votre passeport étranger si vous ne possédez pas de carte d'identité belge ou de votre carte d'identité au cas où vous concluriez un contrat de crédit. Nous vous attribuons également des données telles qu'un numéro de client et des données de connexion. Ces données sont également utilisées pour l'administration et le soutien de nos clients (par exemple, la gestion des plaintes).</p>	<p>Exécution du contrat (par exemple, si nous ne connaissons pas votre adresse, nous ne pouvons pas vous connecter)</p> <p>Obligation légale (par exemple, dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, nous sommes obligés d'effectuer un contrôle d'identité et de conserver certaines données d'identité)</p> <p>Intérêt légitime (par exemple, pour prévenir la fraude, nous voulons être sûrs de conclure le contrat avec la bonne personne ou de modifier un abonnement pour le bon client)</p>
<p>Fourniture de produits et services Facturation Gestion des litiges</p>	<p>Nous utilisons vos données pour la mise en place, la maintenance et le support de vos produits et services, tels que l'établissement de votre connexion et la transmission de la communication via notre réseau et celui d'autres opérateurs, le calcul de votre consommation à des fins de facturation et le traitement d'avis de dérangement ou de plaintes.</p> <p>Nous pouvons vous envoyer des communications pour des raisons de service, par exemple pour vous informer que votre limite de données a été atteinte, pour vous demander de réinitialiser votre mot de passe ou pour vous envoyer des documents concernant votre facturation.</p> <p>Si vous faites appel à des services de tiers (par exemple, stationnement par SMS, achat d'un ticket auprès de De Lijn, participation à un vote par SMS ou à un jeu téléphonique, etc.), nous traiterons certaines données et</p>	<p>Exécution du contrat (par exemple, nous connaissons votre numéro de compte parce que vous nous payez votre facture)</p> <p>Intérêt légitime (par exemple, nous connaissons les appareils connectés à votre modem. Si vous avez une réclamation</p>

	<p>les transmettrons aux tiers afin de permettre la facturation et le paiement de ces montants aux tiers.</p> <p>Afin d'établir une connexion Wi-Fi optimale et de vous aider en cas de problèmes avec votre réseau Wi-Fi, nous recueillons des informations via votre modem sur les appareils qui se connectent à votre réseau Wi-Fi, sur toutes les connexions avec votre réseau Wi-Fi et les réseaux Wi-Fi voisins susceptibles de provoquer des interférences.</p>	<p>concernant une mauvaise connexion Wi-Fi, nous pourrions ainsi mieux vous aider et vous indiquer quel appareil ne peut pas se connecter correctement)</p>
Gestion du réseau	<p>En analysant l'utilisation du réseau (par exemple, le nombre de téléphones portables reliés à votre homespot Telenet), nous obtenons des informations essentielles sur l'utilisation et la charge de notre réseau. Cela nous permet d'assurer une bonne gestion du réseau (routage du trafic, résolution de pannes, surveillance de charges de crête et de surcharges, etc.) et d'améliorer nos réseaux si nécessaire.</p> <p>Dans certains packs, vous pouvez utiliser des applis (telles que l'appli Telenet TV ou WhatsApp) sans que votre consommation de données ne soit prise en compte dans votre pool de données (free G). Pour ce faire, nous analysons votre consommation de données.</p> <p>Nous traitons ces données à des fins d'analyse technique et statistique et les résultats en sont communiqués de manière anonyme au sein de Telenet.</p>	<p>Exécution du contrat</p> <p>Intérêt légitime</p>
Amélioration de la qualité	<p>Nous pouvons utiliser vos données pour évaluer et améliorer nos produits et services. Par exemple, nous pouvons vérifier le type de matériel dont vous disposez afin d'optimiser l'utilisation de nos applis ou de vérifier la qualité de votre connexion internet.</p> <p>Nous essayons également d'améliorer nos produits et services sur la base des commentaires de clients concernant nos services (par exemple, par le biais d'études de marché), des données que nous obtenons lors de notre entretien avec des clients ou de notre intervention chez des clients.</p> <p>Certains entretiens téléphoniques avec notre service clientèle sont enregistrés (ce qui est signalé au début de l'appel) pour l'amélioration de la qualité et pour soutenir des objectifs de formation.</p> <p>Si nous ne pouvons pas détecter la cause d'une perturbation persistante sur une ligne, nous pouvons – après avoir obtenu votre consentement – enregistrer temporairement les entretiens pour analyse.</p>	<p>Intérêt légitime</p>
Utilisation commerciale (marketing et marketing direct) de produits de Telenet et d'entreprises liées	<p>Le marketing direct consiste en l'envoi de publicités et l'exécution d'analyses dans un but commercial. Nous pouvons utiliser vos données pour vous proposer de nouveaux produits, services ou promotions spéciales qui, selon nous, sont susceptibles de vous intéresser. Par exemple, vous pouvez recevoir un e-mail avec une promotion pour un produit Telenet dont vous ne disposez pas encore. Nous pouvons envoyer ces publicités par</p>	<p>Intérêt légitime (par exemple, nous aimons tenir nos clients informés de nouveaux packs et vous envoyer un</p>

	<p>différents canaux (par exemple par courrier, par e-mail, par SMS ou par téléphone).</p> <p>Nous vous enverrons également des bulletins d'information et des invitations à des événements tels que des concours, des journées familiales, etc.</p> <p>La publicité est plus efficace lorsque nous l'adaptions à vos besoins. Dans ce cas, nous parlons de publicité 'personnalisée'. Il vous appartient de déterminer le degré de personnalisation de notre publicité et les données à caractère personnel que nous pouvons utiliser à cet effet. Vous pouvez gérer ce choix par le biais de votre niveau de confidentialité. Vous avez également la possibilité de vous désabonner complètement pour de la publicité. Pour plus d'informations, voir le chapitre 7.</p> <p>Il est également possible que nous vous contactions lorsque vous n'êtes plus client chez Telenet. Ou que nous vous approchions en tant que futur client potentiel de Telenet.</p> <p>De plus, si vous nous appelez ou si vous visitez nos sites web et que vous vous êtes enregistré(e), nous pouvons vous proposer une offre personnalisée.</p> <p>À partir du niveau de confidentialité 2, il est possible que nous informions des plateformes en ligne comme Facebook et Google (YouTube) des personnes auxquelles nous souhaitons montrer ou non nos publicités. Nous leur communiquons vos nom, adresse électronique et/ou numéro de téléphone. Ainsi, ils peuvent les apparier avec leurs données.</p>	<p>courriel annonçant un nouveau pack)</p> <p>Consentement (par exemple, lorsque vous vous inscrivez à un concours, vous donnez votre consentement afin de vous contacter à des fins commerciales).</p>
<p>Utilisation commerciale pour des produits d'autres entreprises (publicité télévisée personnalisée)</p>	<p>Nous pouvons adapter la publicité télévisée standard en fonction de vos intérêts et préférences sur certaines des chaînes de télévision avec lesquelles nous collaborons. La combinaison des données d'utilisateur (par exemple, votre âge, votre langue, votre code postal, votre gamme de produits et vos données sociodémographiques telles que la composition de votre ménage et des statistiques au niveau de la rue) et de vos données d'utilisation (c'est-à-dire vos habitudes télévisuelles) nous permet de personnaliser votre expérience télévisuelle. Par exemple, si vous aimez regarder des émissions sportives, il est possible que vous voyiez un spot publicitaire sur des chaussures de sport.</p>	<p>Consentement : Seuls les clients dans le niveau de confidentialité 3 entrent en considération.</p>
<p>Gestion des fraudes</p>	<p>Lorsque vous deviendrez client de Telenet, nous vous demanderons de lire votre carte d'identité afin de pouvoir déterminer qui vous êtes et d'éviter toute usurpation d'identité. Si vous devenez un client en ligne, nous vous demanderons votre numéro de carte d'identité pour la même raison. Il peut également arriver que nous demandions une preuve de la composition du ménage afin d'éviter tout abus.</p> <p>En fonction des produits et/ou services Telenet que vous choisissez, nous vérifions également votre solvabilité.</p>	<p>Intérêt légitime (par exemple, pour empêcher des personnes mal intentionnées d'essayer d'obtenir des informations sur des clients ou d'apporter des modifications à l'abonnement)</p>

Sécurité	<p>Dans et autour de nos bureaux et bâtiments, vous serez également filmé(e) par nos caméras de surveillance. Ces images ne sont stockées que pour assurer la sécurité des biens et des personnes, et pour prévenir les abus, les fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pourrions être victimes.</p> <p>Vos données peuvent également être traitées dans le cadre de la sécurité du réseau et des informations.</p>	<p>Intérêt légitime (par exemple pour prévenir des effractions et des vols)</p> <p>Exécution du contrat (par exemple, parce que vous voulons vous fournir un réseau et un service de communication sécurisés)</p>
Soutien en cas de demande des autorités et d'obligations légales	<p>Dans de très nombreux cas, la loi nous oblige à conserver certaines données à caractère personnel et/ou à les communiquer à des organismes gouvernementaux.</p> <p>Outre des obligations fiscales et comptables générales, nous devons, par exemple, communiquer votre position aux services d'urgence lorsque vous appelez le 112. Nous pouvons également être amenés, dans le cadre d'une enquête policière ou judiciaire, à divulguer certaines données de manière confidentielle aux autorités compétentes. Nous coopérons également à la lutte contre des appels malveillants à la demande du Service de Médiation pour les Télécommunications.</p>	Obligation légale
Rapports anonymes	<p>Nous utilisons vos données pour rendre compte en interne et en externe de l'utilisation de nos services, par exemple, combien de personnes regardent certains programmes ou chaînes. Nous utilisons les informations obtenues à partir de ces études et analyses pour évaluer notre portefeuille actuel de produits et de services et l'adapter aux nouvelles évolutions. Nous communiquons également ces données d'audience en externe. Ces rapports sont totalement anonymes et ne peuvent donc pas être rattachés à un individu en particulier.</p> <p>Nous utilisons également vos données de localisation (connexion de votre carte SIM avec le mât d'antenne) pour établir des rapports de localisation anonymes ('combien de personnes se trouvaient à un certain moment à un endroit déterminé ?') pour des organisateurs d'événements, des supermarchés, des villes/communes, etc. Dans ce cas-ci également, ces rapports sont totalement anonymes.</p>	Intérêt légitime

Autres précisions :

- **Le contenu de votre communication personnelle est confidentiel.** Nous traitons vos données pour rendre la communication techniquement possible, mais le contenu de vos communications personnelles qui transitent par notre réseau (par exemple, les appels téléphoniques sur des lignes fixes et mobiles, les courriels et les messages SMS) est protégé par les dispositions relatives au secret des télécommunications. Le secret des télécommunications signifie que, hormis les exceptions

énumérées par la loi, il est interdit à Telenet de prendre connaissance de l'existence ou du contenu de ces communications. Telenet a pris les mesures de protection nécessaires et a donné des instructions adéquates à ses employés pour qu'ils respectent le secret des télécommunications.

- **Prise de décision automatisée** : Telenet ne prend aucune décision automatisée – qu'elle soit ou non basée sur un profilage – qui produise des effets juridiques pour vous ou qui vous affecte de manière significative, sauf :
 - *si cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat (par exemple, un contrôle de solvabilité ou l'arrêt de vos produits et services Telenet en cas de non-paiement) ;*
 - *si cela est autorisé par la loi (par exemple pour la détection d'un cas de fraude fiscale) ; ou*
 - *si nous avons obtenu votre consentement explicite à cet égard.*

Dans pareilles situations, vous serez informé(e) au préalable de la prise de décision automatisée, de votre droit de demander une intervention humaine et de la manière dont vous pouvez contester la décision.

d. Tableau récapitulatif

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble des différentes catégories de données à caractère personnel, des données à caractère personnel spécifiques qui en relèvent, des finalités pour lesquelles elles sont traitées, de la manière dont nous les avons obtenues, du fondement juridique, de la durée de conservation des données et des personnes avec lesquelles nous les partageons.

Nous avons essayé de rendre le tableau ci-dessous aussi complet que possible, en tenant compte de tous les traitements possibles par Telenet. Toutefois, ces catégories ne s'appliquent pas toujours à tout le monde. Si vous avez uniquement un abonnement mobile, nous ne disposons évidemment d'aucune donnée sur vos habitudes télévisuelles et d'aucun numéro technique de digibox/digicorder. Si vous avez uniquement un abonnement Internet, nous ne disposons d'aucune donnée sur la connexion de votre carte SIM aux mâts d'antenne.

De qui ?	Type de données ?	Catégorie de données ?	Quelles données à caractère personnel ?	Comment ont-elles été obtenues ?	Finalités ?	Fondement juridique ?	Durée de conservation ?	Avec qui les partageons-nous ?
Clients, anciens clients	Données d'utilisateur	Identification et coordonnées	Par exemple : nom, adresse, date de naissance, numéro de carte d'identité, copie de la carte d'identité, nationalité, sexe, numéro de registre national, lieu de naissance, numéro de téléphone, adresse électronique	Lors de la création client dans le magasin, via la plateforme de commande en ligne, via le service clientèle (centre d'appel), en cas de demande du tarif social, lors de la conclusion d'un contrat de crédit ou en saisissant les données dans My Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demande des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p>	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 3 ans après que vous n'êtes plus client	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), des plateformes de réseaux sociaux (à partir du niveau de confidentialité 2, celles-ci ne peuvent pas utiliser ces données pour leurs propres finalités), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
		Données contractuelles	Par exemple : produits, numéro de client, nom d'utilisateur, facture, confirmation de commande, contrat, modèle/numéro de digibox/digicorder	Lors de la création et gestion client, par attribution	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demande des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 10 ans après que vous n'êtes plus client pour certaines données telles que le contrat	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
		Habitudes de vie et de consommation	Par exemple : amateur d'animaux, habitudes de voyage	Achat auprès de tiers	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Consentement</p>	13 mois pour les clients existants et anciens	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
		Données concernant la famille	Par exemple : état civil, membres du ménage	Achats auprès de tiers, création de profils sur My Telenet avec un pack familial	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 36 mois pour les anciens clients	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet.

			<ul style="list-style-type: none"> - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 			Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)	
Données financières	Par exemple : données de paiement (numéro de compte bancaire), données relatives au patrimoine (par exemple, propriétaire d'une maison)	Lors de la création et gestion client	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	Tant que vous êtes client. Jusqu'à 36 mois pour les anciens clients	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)	
Données de communication	Par exemple : contacts établis, réponses à des enquêtes, vos préférences telles que vos paramètres de confidentialité, conversations enregistrées avec le service clientèle, commandes d'une télécommande	Appel au service clientèle, visite d'un magasin, contact via le formulaire de contact, enquêtes complétées, utilisation de la commande vocale	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	Enregistrement de conversations avec le service clientèle : 30 jours. Commande vocale : 0 (pas de rétention). Autres données : client existant tant que vous êtes client (paramètre de confidentialité) ou jusqu'à 24 mois (réponses à des enquêtes), ancien client : 36 ou 24 mois en fonction des données	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)	
Données de transaction	Données techniques	Par exemple : adresse MAC, adresse IP, SSID, IMSI	Par attribution, lors de l'utilisation de services Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	13 mois pour les données relatives au trafic, 36 mois pour les données relatives à la consommation de la télévision	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
	Données de localisation	Par exemple : connexion au mât émetteur, coordonnées GPS, connexion Wi-Fi	En cas d'utilisation de services Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p>	13 mois	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support

			<ul style="list-style-type: none"> - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Rapports anonymes 	<p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>		<p>informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet.</p> <p>Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)</p>
Données sur la consommation	Par exemple : heure de l'entretien, durée de l'entretien, URL, programmes de télévision regardés (habitudes télévisuelles)	En cas d'utilisation de services Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Obligation légale</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	13 mois pour les données relatives au trafic, 36 mois pour les données relatives à la consommation de télévision	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
Contenu de la communication	Par exemple : boîte de réception des courriels, SMS/MMS, entretiens téléphoniques, enregistrements de messages vocaux	En cas d'utilisation de services Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité - Gestion des fraudes - Amélioration de la qualité 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	Pas de stockage, à l'exception de *la boîte de réception d'e-mails (gestion pour le client) tant que le client est un client, jusqu'à 18 mois pour les anciens clients *enregistrement d'appels téléphoniques pour des raisons de qualité (selon le cas)	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc.
Données comportementales	Par exemple : navigation dans le menu de la digibox/digicorder, données obtenues via des cookies	Lorsque vous utilisez les services de Telenet, lors de visites des sites web, lorsque vous utilisez les applis de Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	<p>Intérêt légitime</p> <p>Exécution du contrat</p> <p>Consentement</p>	36 mois pour les clients existants, 3 mois pour les anciens clients. Durées spécifiques pour les données obtenues à partir de cookies (voir la politique en matière de cookies)	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
Données dérivées	Profils	Par exemple : amateur de sport, score Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation 	Intérêt légitime	120 mois pour les clients	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des

				utilisateurs et aux transactions	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Exécution du contrat Consentement	existants, 24 mois pour les anciens clients	sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
	Données sensibles	Données médicales	Par exemple : attestation de tarif social, tutelle	Lors de la création et gestion client	<ul style="list-style-type: none"> - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Gestion des fraudes 	Intérêt légitime Exécution du contrat	Pas d'attestation de stockage. Les données relatives à une tutelle suivent la durée de rétention des données d'identification	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet
Utilisateurs (tous les individus qui utilisent les services de Telenet sans être titulaire d'un contrat/client, qu'ils soient ou non enregistrés avec leur propre profil sur My Telenet)	Données d'utilisateur	Données d'identification et coordonnées	Nom, date de naissance, adresse électronique, numéro de téléphone	Lors de la création du profil sur My Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	Suit la même durée de conservation que le client auquel le profil est lié	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), des plateformes de réseaux sociaux (à partir du niveau de confidentialité 2, celles-ci ne peuvent pas utiliser ces données pour leurs propres finalités), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
		Données de communication	Paramètres de confidentialité, enregistrement d'appels au service clientèle, commandes en cas de commande vocale	Lors de la création du profil sur My Telenet, par attribution, appel au service clientèle, utilisation de la commande vocale	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Enregistrement d'entretiens avec le service clientèle : 30 jours. Commande vocale : 0 (pas de rétention). Autres données : client existant tant que vous êtes client (paramètre de confidentialité) ou jusqu'à 24 mois (réponses à des enquêtes), ancien client : 36	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)

						ou 24 mois selon les données	
Données de transaction	Données techniques	Par exemple : adresse MAC, adresse IP, SSID, IMSI	En cas d'utilisation de services de Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	13 mois pour les données relatives au trafic, 36 mois pour les données relatives à la consommation de la télévision	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
	Données de localisation	Par exemple : connexion au mât émetteur, coordonnées GPS, connexion Wi-Fi	En cas d'utilisation de services de Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	13 mois	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
	Données de consommation	Par exemple : heure de l'entretien, durée de l'entretien, URL, programmes de télévision regardés (habitudes télévisuelles)	En cas d'utilisation de services de Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Produits et services, facturation - Gestion du réseau - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Soutien en cas de demandes des autorités et d'obligations légales - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Obligation légale Exécution du contrat Consentement	13 mois pour les données relatives au trafic, 36 mois pour les données relatives à la consommation de la télévision	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur), les entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
	Contenu de la communication	Par exemple : boîte de réception des courriels, SMS/MMS, entretiens téléphoniques, enregistrements de messages vocaux	En cas d'utilisation de services de Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité - Gestion des fraudes - Amélioration de la qualité 	Intérêt légitime Exécution du contrat Consentement	Pas de stockage, à l'exception de "la boîte de réception d'e-mails (gestion pour le client) tant que le client est un client, jusqu'à 18 mois pour les anciens clients ;	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc.

							*enregistrement d'appels téléphoniques pour des raisons de qualité (selon le cas)	
Prospects	Données d'utilisateur	Données d'identification et coordonnées	Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, données de contrôle d'identité (telles que le numéro de carte d'identité) dans le processus de création client (par exemple, commande en ligne annulée)	Achat auprès de tiers, inscription à des événements, concours, tentative de création client	<ul style="list-style-type: none"> - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Gestion des fraudes - Marketing de propres produits - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Consentement	Jusqu'au retrait du consentement (avec rafraîchissement continu)	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet
		Données de communication	Paramétrage « opt-out », enregistrement de l'entretien avec le service clientèle	Entretien avec le service clientèle, visite d'un magasin, contact via le formulaire de contact	<ul style="list-style-type: none"> - Ventes, service après-vente et assistance à la clientèle - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits 	Intérêt légitime Consentement	Jusqu'au retrait du consentement, 1 mois pour des enregistrements du service clientèle	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)
Visiteurs	Données d'utilisateur	Données d'identification	Nom, prénom, nom de la société représentée, carte d'identité, plaque d'immatriculation, images vidéo	Visite de bureaux et de magasins Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité 	Intérêt légitime	13 mois	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Les autorités (police, médiateur)
	Données de transaction	Données comportementales	Données obtenues via des cookies	Visites de sites web de Telenet	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la qualité - Marketing de propres produits - Marketing de produits de tiers - Rapports anonymes 	Intérêt légitime Consentement	Voir également la politique en matière de cookies	Des fournisseurs spécialisés tels que nos centres d'appel, des sociétés de support informatique, des sociétés d'analyse de données, etc. Des entreprises au sein de Liberty Global et du groupe Telenet. Avec votre consentement : partenaires spécifiques (comme Itsme, Streamz)

4. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

La protection de vos données à caractère personnel est une priorité pour Telenet. À cet effet, nous avons mis en place des mesures de protection techniques et organisationnelles appropriées pour protéger de manière optimale les données à caractère personnel contenues dans nos systèmes et bases de données contre un accès ou une utilisation non autorisée, la perte ou le vol. Ces mesures sont régulièrement testées, évaluées et, si nécessaire, adaptées pour garantir un niveau de protection adéquat à tout moment.

Notre politique de protection des informations est entièrement basée sur la norme internationale ISO27002 et contient des lignes directrices concernant, entre autres, le contrôle d'accès, le cryptage des données, la protection des opérations, la sécurité des communications, la protection physique, etc. Une équipe de sécurité spécialisée est chargée de la mise en œuvre et du suivi des lignes directrices afin que la sécurité de nos bases de données, réseaux, infrastructures et systèmes d'information soit garantie.

Le développement ou la mise en œuvre de nouveaux systèmes, de nouvelles applications ou le développement de nouveaux produits sont conçus dans un souci de protection maximale et en tenant toujours compte de votre vie privée (principe de 'privacy by design'). Nos experts en matière de sécurité et de protection de la vie privée travaillent en étroite collaboration avec les équipes de développement afin de garantir la mise en place d'une protection appropriée, proportionnelle au risque évalué associé au traitement des données à caractère personnel concernées.

Le contrôle d'accès est un aspect important de notre politique de protection de l'information. Telenet a introduit des procédures pour limiter l'accès à nos bases de données, systèmes, équipements et réseaux aux personnes qui en ont strictement besoin pour l'exécution de leur fonction. Ces personnes doivent observer une obligation de confidentialité stricte et se conformer à toutes les directives visant à assurer la protection des données à caractère personnel.

Telenet propose également des formations spécifiques sur la protection de la vie privée et la sécurité à ses collaborateurs, afin de leur expliquer les lignes directrices et les procédures et de les sensibiliser aux risques liés au traitement des données à caractère personnel.

Telenet impose également des exigences de sécurité élevées à ses partenaires et fournisseurs qui traitent vos données à caractère personnel à notre demande. Notamment par des garanties contractuelles, nous veillons à ce qu'ils traitent, tout comme nous, vos données en toute sécurité et dans le respect de la législation sur la protection de la vie privée. Nous attendons dès lors de nos partenaires et fournisseurs qu'ils mettent en œuvre une politique de protection des informations et des mesures de sécurité fondées sur les normes internationales et les meilleures pratiques.

5. Transmettons-nous vos données à caractère personnel ? Et à qui ?

Afin de pouvoir vous offrir nos services, nous faisons dans certains cas appel à des tiers qui ont accès à vos données à caractère personnel. Un transfert à des tiers n'a lieu que dans le cadre des finalités décrites au [titre 2.c](#). Nous énumérons ci-dessus les parties auxquelles nous transmettons des données.

❖ **Transfert de données à caractère personnel à des tiers travaillant pour notre compte**

Nous rendons certaines de nos bases de données accessibles à des tiers qui travaillent pour notre compte et qui nous aident à fournir nos produits et services. Quelques exemples :

- *Agents commerciaux qui vendent nos produits ;*
- *Entreprises et techniciens indépendants qui entretiennent notre réseau et fournissent les installations ;*
- *Centres d'appel externes qui assistent nos clients par téléphone au quotidien ;*
- *Entreprises logistiques qui vous livrent nos appareils ;*
- *Gestion de nos archives légales externes (pour les factures par exemple), tant numériques que sur papier ;*
- *Entreprises qui s'occupent de notre flux de documents papier sortants (par exemple, les factures) ;*
- *Spécialistes en gestion du crédit qui analysent la solvabilité de futurs clients ;*
- *Bureaux de recouvrement et prestataires de services juridiques dans le cadre du recouvrement de nos factures ;*
- *Fournisseurs de services en nuage ;*
- *Entreprises de sécurité (cybersécurité) ;*
- *Entreprises spécialisées dans les TIC pour soutenir notre équipe informatique ;*
- *Entreprises spécialisées dans les télécommunications et les infrastructures de réseau ;*
- *Entreprises liées à Telenet (appartenant à Liberty Global ou au groupe Telenet si elles exploitent des plateformes techniques ou des applications logicielles pour nous) ;*
- *D'autres opérateurs de télécommunications pour permettre l'interconnexion de réseau (connexion à des réseaux de communication électronique d'autres opérateurs) ainsi que sa gestion (facturation et règlement entre opérateurs) ;*
- *Grandes entreprises spécialisées dans les big-data (courtiers et analystes de données) dans le cadre de l'enrichissement et des analyses de données ;*
- *Bureaux d'études de marché ;*
- *Agences de marketing qui nous assistent dans toutes sortes de campagnes publicitaires ;*
- *Partenaires avec lesquels nous coopérons dans le cadre d'une action spécifique (par exemple une agence de voyage, pour un concours Telenet vous permettant de gagner un city trip).*

- *Entreprises spécialisées dans l'analyse de cookies (comme Google et Adobe, par exemple) ;*
- *Universités dans le cadre du développement de produits et de l'innovation ;*
- *Canaux de réseaux sociaux tels que Facebook, Google, LinkedIn, etc., par exemple dans le cadre de campagnes de marketing direct via ces canaux (ils ne peuvent pas utiliser ces données pour enrichir leurs propres données).*

La transmission de vos données se limite aux données dont ils ont besoin pour accomplir leur tâche en notre nom. Nous veillons à ce que, tout comme nous, ils gèrent vos données de manière sûre, respectueuse et en bon père de famille et nous prévoyons des garanties contractuelles appropriées à cet effet.

❖ **Transfert de données à caractère personnel dans le cadre d'une obligation légale**

La loi nous oblige à transférer certaines données à caractère personnel à un certain nombre d'instances compétentes. Quelques exemples :

- *Centrales de secours ;*
- *Autorités judiciaires ;*
- *Services de renseignements belges ;*
- *Autorités fiscales ;*
- *Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ;*
- *Service de médiation pour les télécommunications.*

❖ **Transfert de données à caractère personnel à d'autres entreprises au sein du groupe Telenet**

Nous pouvons transmettre vos données personnelles à des sociétés liées au sein du groupe Telenet. Quelques exemples :

- *Pour vous tenir informé(e) des produits et services de l'ensemble du groupe Telenet ;*
- *En cas de non-paiement, nous pouvons également transmettre vos habitudes de paiement afin de protéger les intérêts légitimes du groupe Telenet.*

Les entreprises au sein du groupe Telenet sont considérées dans ce contexte comme des responsables du traitement distincts, et les modalités du traitement des données sont fixées par contrat entre les entreprises respectives.

❖ **Transfert de données à caractère personnel à des tiers ne travaillant pas pour notre compte**

Ce n'est que si vous nous avez donné votre consentement à cet effet que nous pouvons transmettre vos données à d'autres entreprises (ayant leur propre politique de protection de la vie privée) qui détermineront elles-mêmes quelles sont leurs finalités pour le traitement de vos données. Quelques exemples :

- *Communication de votre numéro d'identification d'appareil ('IMEI'), de votre carte SIM ('IMSI' ou 'ICCID'), du code de votre opérateur*

de réseau mobile (qui identifie votre opérateur de réseau mobile 'MNC') et de votre code national mobile (qui identifie le pays dans lequel vous vous trouvez, 'MCC') à Belgian Mobile Wallet SA/NA (désignée comme BM-ID) pour leur solution d'identité mobile : l'application 'Itsme' ;

- *Communication de votre numéro de compte et de vos produits TV (Streamz, Streamz+) à Streamz afin que vous puissiez également consulter le contenu sur leur appli ;*
- *Communication de votre numéro de GSM et confirmation que vous êtes client Telenet à NAKI Mobile Power Solutions afin de bénéficier d'une réduction pour les clients de Telenet ;*
- *Pour certains matériels, nous ne sommes qu'un revendeur, par exemple les téléphones ou les téléviseurs, la serrure intelligente Nuki, la sonnette intelligente Ring, etc. Pour permettre l'activation de ces appareils, nous communiquons vos coordonnées au fabricant de ces appareils.*
- *Il se peut également que Telenet autorise des tiers à placer des cookies sur nos sites web à leurs propres fins de marketing ou que Telenet communique les données de cookies collectées à des tiers. Cela n'est possible que si vous avez donné votre consentement explicite à cet effet. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la [Politique de Telenet en matière de cookies](#).*

❖ **Transferts internationaux de données**

Vos données à caractère personnel sont également traitées en dehors de l'Union européenne (l'Espace économique européen, également appelé EEE). Il est un fait que de nombreux grands fournisseurs de services informatiques, d'infrastructures et d'entreprises technologiques ne sont pas basés dans l'Union européenne.

Nous prévoyons des garanties contractuelles suffisantes pour que vos données puissent également bénéficier d'un niveau de protection approprié auprès de ces fournisseurs et entreprises.

Quelques exemples :

- *Centre d'appel externe – Maroc ;*
- *Entretien des systèmes informatiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – Inde, Chine, États-Unis ;*
- *Infrastructure de réseau – Chine ;*
- *Sécurité informatique – Inde, États-Unis ;*
- *Fournisseurs de services en nuage – États-Unis ;*
- *Interconnexion et itinérance – dans le monde entier ;*
- *Applications logicielles – États-Unis.*

6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne pouvons pas conserver des données à caractère personnel au-delà du temps nécessaire pour réaliser la finalité pour laquelle nous les collectons. La durée de

conservation peut donc différer en fonction de la finalité. Nous vous renvoyons au tableau au [titre 2.d](#) pour un aperçu des durées de rétention. Dans ce tableau, il est toujours fait mention de la durée maximale de rétention.

Quelques exemples :

- *Les données relatives au trafic concernant les communications et les connexions ne sont jamais conservées plus de 13 mois ;*
- *Les données relatives aux habitudes télévisuelles sont conservées pendant 36 mois maximum ;*
- *Les conversations enregistrées avec le service clientèle de Telenet sont conservées pendant 30 jours maximum ;*
- *Les données de facturation sont conservées pendant 7 ans maximum ;*
- *Votre contrat et vos confirmations de commandes sont conservées pendant 10 ans maximum après que vous avez quitté Telenet en tant que client.*

Après l'expiration de la ou des durées de conservation applicables, les données à caractère personnel seront automatiquement supprimées ou rendues anonymes.

Si vous quittez Telenet en tant que client, nous pouvons vous recontacter jusqu'à 3 ans après votre départ pour vous informer d'une nouvelle offre.

7. L'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins commerciales

Nous utilisons vos données principalement pour vous fournir des services de qualité. Par exemple, pour pouvoir exécuter le contrat, faire en sorte que votre service continue à fonctionner, gérer notre réseau, pouvoir vous soutenir correctement en tant que client, vous informer sur votre consommation, vous envoyer votre facture, etc.

En outre, nous utilisons également vos données à des fins commerciales. Par exemple, pour pouvoir vous adresser de la publicité, pour renforcer la notoriété de notre marque ou pour des analyses nous permettant de mieux connaître nos clients. À cette fin, nous voulons vous donner le contrôle de vos données : vous décidez ainsi personnellement quelles données nous pouvons utiliser. Pour ce faire, nous avons élaboré un système de 4 niveaux de confidentialité qui permettent différents degrés d'utilisation de données.

Chaque client a un niveau de confidentialité et a la possibilité de le gérer. Par client, nous entendons la personne qui a signé le contrat. Cette possibilité est cependant réservée aux clients privés, aux indépendants et aux petites entreprises (comme les entreprises individuelles).

Le niveau de confidentialité se situe au niveau du contrat pour la plupart des produits. Cela signifie que toute personne utilisant ce produit dans le cadre d'un même contrat est soumise au même niveau de confidentialité.

Pour certains produits (par exemple des packs pour familles ou pour des employeurs qui attribuent des cartes SIM à leurs travailleurs), il est nécessaire de créer un profil par utilisateur (via My Telenet), où chaque utilisateur obtient et peut gérer son propre niveau de confidentialité. C'est le cas, par exemple, des packs auxquels différentes cartes SIM sont liées qui sont utilisées par des utilisateurs individuels. Ces utilisateurs individuels doivent s'enregistrer et se voient attribuer un propre compte My Telenet et peuvent gérer eux-mêmes leur niveau de confidentialité.

Pour les utilisateurs mineurs (moins de 16 ans), Telenet applique une politique très stricte : les données à caractère personnel se voient automatiquement attribuer le niveau de confidentialité le plus restrictif, à savoir le niveau de confidentialité 1 – 'Général'. Pour le reste, Telenet demandera, dans la mesure où la loi l'exige, le consentement préalable du ou des parents ou du tuteur du mineur.

Outre le niveau de confidentialité, il existe également différents canaux de communication. Vous pouvez choisir la manière dont vous souhaitez recevoir la publicité : par courrier, par e-mail, par SMS ou par téléphone. Veuillez noter que cela n'est possible qu'au niveau du contrat.

a. Quels sont les niveaux de confidentialité ?

Comme expliqué précédemment, vous pouvez décider quelles données nous pouvons utiliser à des fins commerciales au moyen de votre niveau de confidentialité. Vous pouvez choisir parmi différents niveaux, allant d'aucune utilisation de vos données personnelles à des fins commerciales à une expérience Telenet entièrement personnalisée.

❖ Aucune utilisation de vos données ('full opt-out')

Commençons par 'absolument aucune utilisation de vos données à des fins commerciales'. Vous ne recevrez en aucune manière de la publicité de Telenet. Nous combinons ici le niveau 1 de confidentialité et la désactivation de tous vos canaux de communication. C'est ce que nous appelons le 'full opt-out'.

Le niveau de confidentialité 1 signifie qu'aucun profil commercial ne sera créé à votre sujet et que vous ne serez plus inclus dans des analyses commerciales. En outre, dans le cas d'un 'full opt-out', tous les canaux de communication seront également désactivés, de sorte que vous ne recevrez plus de courriers, de courriels, d'appels téléphoniques ou de SMS commerciaux de notre part.

De plus, les spots publicitaires ne seront pas personnalisés pour vous. Vous verrez uniquement les spots publicitaires standard. Les campagnes publicitaires que vous pouvez éventuellement voir sur les plateformes de réseaux sociaux tels que Facebook, Google, etc. (si vous y avez un compte) ne seront pas davantage personnalisées.

Vous continuerez à recevoir des communications pour des raisons de service telles que des avis de travaux, de modification des paramètres de sécurité, concernant vos

limites de données ou votre facture. Vous ne pouvez pas y mettre fin tant que vous êtes client.

Nous continuons à traiter vos habitudes télévisuelles pour pouvoir vous recommander le bon programme, la bonne série ou le bon film sur votre digibox/digicorder. Il se peut que nous vous recommandions un programme, une série ou un film payant. Nous n'utilisons pas vos habitudes télévisuelles pour ces recommandations payantes (qui ne sont pas incluses dans votre abonnement TV actuel). Vous ne voyez que celles que voient tous les clients possédant un digibox/digicorder. Si vous ne souhaitez pas recevoir de recommandations, vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre digicorder/digibox.

❖ Niveau de confidentialité 1 : Général

À ce niveau, vous recevrez toujours de la publicité, mais celle-ci ne sera pas personnalisée et vos données ne seront pas incluses dans des analyses commerciales.

Concernant vos données d'utilisateur, nous n'utilisons qu'un ensemble très limité de données telles que vos nom, adresse, adresse électronique, choix de la langue, sexe (pour le titre correct) et portefeuille de produits. Nous n'utilisons aucune de vos données de transaction (telles que les programmes que vous regardez) à des fins commerciales (bien que nous les utilisions toujours pour des raisons de service, sinon vous ne pourriez pas téléphoner, surfer ou regarder la télévision). Aucun profil commercial n'est créé.

Vos données ne sont pas utilisées dans des analyses commerciales. De plus, les spots publicitaires ne sont pas personnalisés pour vous. Vous voyez uniquement les spots publicitaires standard.

Si vos canaux de communication sont activés, vous pouvez recevoir de la publicité générale que nous envoyons à tous nos clients, ou à tous les clients qui possèdent le même produit.

Vous continuerez à recevoir des communications pour des raisons de service telles qu'un avis annonçant des travaux, concernant une modification des paramètres de sécurité, vos limites de données ou votre facture. Vous ne pouvez pas y mettre fin tant que vous êtes client.

Nous continuons à traiter vos habitudes télévisuelles pour pouvoir vous recommander le bon programme, la bonne série ou le bon film sur votre digibox/digicorder. Il se peut que nous vous recommandions un programme, une série ou un film payant. Nous n'utilisons pas vos habitudes télévisuelles pour ces recommandations payantes (qui ne sont pas incluses dans votre abonnement TV actuel). Vous ne voyez que celles que voient tous les clients possédant un digibox/digicorder. Si vous ne souhaitez pas recevoir de recommandations, vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre digicorder/digibox.

À ce niveau, nous n'utilisons pas de données de localisation (la connexion de votre carte SIM avec les antennes GSM) pour les inclure dans des rapports anonymes que nous mettons à la disposition de villes, de communes, de centres commerciaux, etc.

À ce niveau, nous ne partageons aucune donnée avec les plateformes de réseaux sociaux Google (par exemple YouTube), Facebook, etc. Cela signifie que les campagnes publicitaires que vous pouvez voir sur ces plateformes ne sont pas personnalisées.

❖ Niveau de confidentialité 2 : Ciblé

Le niveau 2 correspond à de la publicité personnalisée pour les produits de Telenet. Nous utilisons vos données d'utilisateur et vos données de transaction pour établir des profils commerciaux (données dérivées) et les inclure dans des analyses commerciales. Si vos canaux de communication sont activés, vous recevez ces publicités personnalisées.

Pour comprendre ce que sont les données d'utilisateur et les données de transaction, veuillez vous référer au [titre 2.a](#) de cette politique de confidentialité. Nous estimons qu'il est important de mentionner que nous n'utilisons pas tout ce qui relève de ces données. Par exemple, nous n'utiliserons pas votre copie de carte d'identité, votre photo (dans la mesure où nous en avons une), vos enregistrements sonores et vidéo, votre numéro de registre national, vos données de localisation, les URL que vous visitez (ce que nous appelons aussi les habitudes de navigation), votre activité sur des forums, le contenu de votre communication, etc., pour des analyses commerciales ou pour établir des profils vous concernant.

Chaque nouveau client (ainsi que chaque nouveau profil d'utilisateurs individuels) se voit attribuer le niveau 2 par défaut, mais ce dernier peut être modifié à tout moment.

De plus, les spots publicitaires ne sont pas personnalisés pour vous. Vous voyez uniquement les spots publicitaires standard.

Nous continuons à traiter vos habitudes télévisuelles pour pouvoir vous recommander le bon programme, la bonne série ou le bon film sur votre digibox/digicorder. Il se peut que nous vous recommandions un programme, une série ou un film payant. Nous pouvons utiliser vos habitudes télévisuelles pour ces recommandations payantes (qui ne sont pas incluses dans votre abonnement TV actuel). Si vous ne souhaitez pas recevoir de recommandations, vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre digicorder/digibox.

À partir du niveau 2, vos données de localisation (la connexion de votre carte SIM avec les antennes GSM) sont utilisées pour les inclure dans des rapports anonymes que nous mettons à la disposition de villes, de communes, de centres commerciaux, etc. Sachez toutefois que ces rapports sont entièrement anonymes. Par exemple, on signale combien de personnes ont visité la Grand Place de Bruxelles durant les vacances. Ou combien de personnes accèdent à Malines par l'autoroute.

Nous pouvons vous montrer des publicités pour nos produits sur les canaux des plateformes de réseaux sociaux (Facebook, Google (par exemple YouTube), etc.) si vous possédez un compte. À partir du niveau de confidentialité 2, il est possible que nous les informions des personnes à qui nous voulons montrer ou non la publicité. Nous communiquons votre nom, votre adresse électronique et/ou votre numéro de téléphone. Ainsi, ils savent si vous possédez un compte. Ils ne peuvent pas lire vos données. Celles-ci sont en effet d'abord converties en chiffres et en lettres (hachage) selon une clé. Facebook, Google, etc., disposent également de votre nom et de votre adresse électronique et les ont convertis en chiffres et lettres identiques. Ainsi, ils peuvent apparier (comparer) votre nom et votre adresse électronique avec les données dont ils disposent également et savoir à qui ils peuvent montrer le spot publicitaire. Une fois la correspondance établie, ils suppriment les données téléchargées. Ils ne sont pas autorisés à les utiliser pour quelque autre finalité que ce soit (par exemple pour enrichir leurs propres fichiers), ce qui ne serait pas davantage possible vu que ces données ne sont pas lisibles pour eux. Une fois la correspondance établie, ils savent qui entre en ligne de compte pour le spot publicitaire. Ils doivent également supprimer cette donnée après la campagne (période pendant laquelle la publicité est proposée).

❖ Niveau de confidentialité 3 : Personnel

Au niveau 3, il s'agit de votre expérience télévisuelle. Toutes les dispositions du niveau 2 s'appliquent également ici. En outre, vos coordonnées sont également utilisées pour adapter les spots télévisés que vous voyez à vos préférences et à vos intérêts. Par exemple, si vous-même ou un membre de votre ménage regardez souvent de l'athlétisme, vous êtes plus susceptible de voir un spot publicitaire sur des équipements sportifs. Si vous n'avez pas de bébés à la maison, vous ne devriez pas regarder des publicités sur les couches.

Afin de vous proposer des spots publicitaires personnalisés, nous ne partageons pas de données avec les annonceurs. L'annonceur sélectionne le type de profils auxquels il souhaite diffuser un certain spot télévisé (par exemple, un fabricant de chaussures de sport souhaite diffuser un spot télévisé aux amateurs de sport) et nous veillons à ce que le spot télévisé soit diffusé au groupe cible approprié. Dans certains cas, nous utilisons une plateforme intermédiaire sécurisée qui nous permet de comparer les données de l'annonceur avec notre fichier clients afin de déterminer lesquels de nos clients entrent en ligne de compte pour le spot télévisé de l'annonceur. En utilisant cette plateforme sécurisée, Telenet ne doit pas partager des données de clients avec l'annonceur et l'annonceur à son tour ne partage aucune donnée avec Telenet. Après que les ensembles de données ont été comparés sur la plateforme sécurisée (à laquelle aucune des deux parties n'a accès), ils sont supprimés.

Si vous êtes devenu client de Telenet avant le 25 mai 2018 (date d'entrée en vigueur du RGPD), vous étiez classé par défaut au niveau 3. Vous pouvez toujours adapter votre niveau de confidentialité.

❖ Niveau de confidentialité 4 : Unique

Au niveau 4, vous optez pour une publicité entièrement personnalisée. Toutes les dispositions du niveau 3 s'appliquent également ici. En outre, nous complétons tout

cela par des données concernant vos habitudes de navigation, afin de compléter vos profils ou dans le cadre d'analyses commerciales.

Par habitudes de navigation, nous entendons les sites web (les URL) que vous avez visités. Nous pouvons en déduire des intérêts. Nous obtenons ces données à partir de l'application que nous utilisons pour gérer le réseau.

Quelques exemples :

- Si vous avez visité une page web d'une organisation de voyages, nous pouvons vous proposer des offres intéressantes sur mesure ou des informations supplémentaires sur la façon dont vous pouvez surfer gratuitement à l'étranger et où vous pouvez le faire ;
- Si vous surfez régulièrement sur des sites internet dédiés au sport, nous pouvons vous montrer des publicités télévisées ciblées pour des articles de sport.

Nous estimons qu'il est important de mentionner que le contenu de votre communication ne sera pas traité. Nous ne verrons donc jamais les vidéos que vous avez ouvertes sur un site web particulier. La visite de sites web qui traitent de sujets sensibles (comme les sites web fournissant des conseils médicaux ou ceux ayant un contenu érotique) n'est évidemment pas non plus incluse.

Tableau récapitulatif

Pour info : le tableau ci-dessous est applicable à tous les niveaux de confidentialité, c'est-à-dire tant au niveau du contrat (tous les utilisateurs sous le même contrat sont soumis au même niveau de confidentialité), qu'au niveau de confidentialité individuel (utilisateurs avec leur propre profil dans My Telenet).

Gradation ?	Encore de la publicité ?	Sur la base de quelles données ?	Dans des spots télévisés pertinents vous concernant ?	Encore des communications à des fins de service ?
Je ne veux pas de publicité et je ne veux pas être profilé : ' Full opt-out ' (niveau de confidentialité 1 + tous les canaux de communication désactivés)	Non	Néant	Non	Oui
Je ne veux pas être profilé(e) : niveau de confidentialité 1	Oui, mais pas personnalisée Non, si vous faites désactiver vos canaux de communication.	Nom, adresse, adresse électronique, choix de la langue, sexe (pour le titre correct) et portefeuille de produits	Non	Oui
Je souhaite recevoir des publicités adaptées à mes préférences (mes	Oui	Données d'utilisateur et de transaction. Données dérivées.	Non	Oui

profils) : niveau de confidentialité 2 = notre niveau par défaut	Non, si vous faites désactiver vos canaux de communication.			
Je souhaite recevoir des publicités adaptées à mes préférences (mes profils) + je souhaite que les spots publicitaires soient mieux adaptés à moi : niveau de confidentialité 3	Oui Non, si vous faites désactiver vos canaux de communication.	Données d'utilisateur et de transaction. Données dérivées.	Oui	Oui
Je souhaite recevoir des publicités adaptées à mes préférences (mes profils) + je souhaite que les spots publicitaires soient mieux adaptés à moi. Vous pouvez utiliser mes habitudes de navigation dans les deux cas : Niveau de confidentialité 4	Oui Non, si vous faites désactiver vos canaux de communication.	Données d'utilisateur et de transaction. Données dérivées. Habitudes de navigation	Oui	Oui

b. Comment pouvez-vous adapter votre niveau de confidentialité ?

Vous pouvez consulter et ajuster votre niveau de confidentialité :

- o via [My Telenet](#) (uniquement pour les clients/utilisateurs ayant un compte/profil My Telenet actif et les anciens clients pour lesquels l'environnement My Telenet est encore actif pendant un certain temps) ;
- o via un [point de vente Telenet](#) (après vérification de l'identité) ;
- o via notre [service clientèle](#) (après vérification de l'identité).

La modification du niveau de confidentialité peut prendre un certain temps (max. 72 h).

Selon le niveau de confidentialité, vous pouvez choisir d'activer ou de désactiver vos canaux de communication. Lorsque vous changez de niveau de confidentialité, vos canaux de communication ne sont pas affectés.

Si vous ne souhaitez plus du tout recevoir de publicité et que vous ne voulez pas non plus que vos données soient utilisées à des fins commerciales (ce que l'on appelle le 'full opt-out'), vous pouvez 'demander la suppression complète de toutes les communications' (c'est le droit d'opposition). En cas de demande de ce type, en pratique, votre niveau de confidentialité sera fixé au niveau 1 (s'il ne l'est pas déjà) et tous les canaux de communication seront désactivés vous concernant. Cette demande peut être faite de la même manière que celle indiquée ci-dessus.

Nous aimerions encore ajouter ce qui suit :

Si vous êtes un ancien client, votre niveau de confidentialité reste d'application. Vous pouvez également le faire modifier à tout moment comme décrit ci-dessus.

Si vous n'avez jamais été client, que vous avez par exemple participé à un concours ou que nous avons obtenu vos données d'un tiers et que vous ne souhaitez pas que Telenet vous envoie de la publicité ou utilise vos données à des fins commerciales, vous pouvez :

- *utiliser le lien de désabonnement que vous trouverez au bas du courriel de marketing de Telenet ;*
- *nous contacter via [ce formulaire](#). Mentionnez le mot 'Privacy' dans le titre ;*
- *passer dans un [point de vente Telenet](#) et demander à l'employé de lancer une demande de 'Désabonnement complet pour toutes les communications commerciales'.*

8. Quels sont vos droits en matière de vie privée et comment pouvez-vous les exercer ?

Pour vous donner plus de contrôle sur vos données à caractère personnel, vous pouvez facilement les gérer en soumettant une demande pour exercer vos droits en matière de vie privée.

a. Aperçu de vos droits en matière de vie privée

❖ Votre droit d'accès

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel. Dans ce cas, nous vous fournirons une vue d'ensemble des données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet. Dans un premier temps, nous vous fournirons un rapport standard généré automatiquement. S'il ne répond pas à vos attentes ou si vous avez besoin d'informations spécifiques, vous pouvez introduire une demande supplémentaire à l'aide du lien joint à la réponse standard.

❖ Votre droit de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier des données à caractère personnel incomplètes, incorrectes, inappropriées ou obsolètes.

En tout état de cause, afin de maintenir vos données à jour, nous vous demandons de nous informer de tout changement, tel qu'un déménagement, la modification de votre adresse électronique ou le renouvellement de votre carte d'identité. Nous prévoyons déjà un pop-up périodique dans My Telenet où vous êtes invité(e) à mettre à jour vos coordonnées.

❖ Votre droit de suppression

Vous avez le droit de faire supprimer vos données à caractère personnel si :

- *vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou autrement traitées par Telenet ;*

- *vous retirez votre consentement antérieur pour le traitement et il n'existe aucun autre fondement juridique que Telenet puisse invoquer pour le traitement (ultérieur) ;*
- *vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'y a plus de motifs impérieux et légitimes pour le traitement (ultérieur) par Telenet ;*
- *vos données à caractère personnel sont traitées de manière illégale ;*
- *vos données personnelles doivent être effacées afin de satisfaire à une obligation légale ;*
- *vos données à caractère personnel ont été collectées lorsque vous étiez encore mineur(e).*

Veillez toutefois noter que nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données à caractère personnel demandées, par exemple si leur traitement est nécessaire à la fourniture de votre service, à l'exercice d'une action en justice ou parce que les données sont requises pour satisfaire à une obligation légale ou pour remplir une mission d'intérêt général.

❖ **Votre droit de limitation du traitement**

Dans des cas spécifiques, vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel. C'est le cas, par exemple, si vous contestez l'exactitude d'une donnée à caractère personnel ou si vos données ne sont plus nécessaires pour réaliser les finalités du traitement, mais que vous en avez besoin pour introduire, exercer ou étayer une action en justice.

❖ **Votre droit à la portabilité des données à caractère personnel/au transfert de données**

Vous avez le droit de 'récupérer' vos données à caractère personnel, par exemple pour pouvoir changer plus facilement de fournisseur de services. Cela n'est possible que pour les données à caractère personnel que vous avez vous-même fournies à Telenet, sur la base d'un consentement ou dans le cadre d'un contrat.

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

Vous avez le droit de vous opposer si Telenet utilise vos données à caractère personnel pour des finalités autres que celles nécessaires à l'exécution d'un contrat ou requises pour remplir une obligation légale. Dans ce cas, vous devez introduire une demande motivée (contenant les raisons spécifiques pour lesquelles vous souhaitez vous opposer au traitement) et Telenet, en cas de demande justifiée, mettra fin à l'utilisation de vos données à caractère personnel, sauf si nous avons des raisons impérieuses de ne pas le faire.

Une demande motivée n'est pas requise lorsqu'il s'agit de traitements dans le cadre d'activités de marketing direct (y compris le profilage). Vous avez toujours le droit, sans devoir motiver votre décision, de vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- **Vous ne souhaitez plus recevoir aucune forme de communication commerciale ?** Vous pouvez exercer votre ‘droit d’opposition’ via My Telenet (Demande : ‘Désabonnement complet de toutes les communications commerciales’) et ensuite nous veillerons à ce que vous ne receviez plus aucune communication commerciale de notre part. Veuillez noter que nous vous contacterons toujours dans le cadre de l’exécution de votre contrat ou si la loi nous y contraint. Si vous n’avez pas de compte My Telenet, vous pouvez vous rendre dans un magasin Telenet pour en obtenir un.
- **Vous souhaitez choisir vous-même le canal par lequel vous recevez des communications commerciales ?** Vous pouvez choisir de recevoir des communications commerciales uniquement par courrier électronique, SMS, courrier postal ou téléphone. Pour désactiver un canal, il suffit de transmettre votre préférence à notre service clientèle ou de vous rendre dans l’un de nos [points de vente Telenet](#).

En outre, tout le monde (y compris les anciens clients et prospects) peut utiliser ces options de désabonnement :

- **si vous ne souhaitez pas recevoir d’appels commerciaux**, vous pouvez vous inscrire sur la liste appelée ‘ne m’appellez plus’ (www.dncm.be).
- **si vous ne souhaitez plus recevoir de lettres commerciales**, vous pouvez vous inscrire sur la liste dite Robinson (www.robinsonlist.be).
- **si vous ne souhaitez plus recevoir de SMS commerciaux**, vous pouvez répondre par « STOP » au numéro qui vous a envoyé le SMS.
- **si vous ne souhaitez plus recevoir de courriels commerciaux**, vous pouvez utiliser l’option de désabonnement dans le courriel concerné.

Veillez noter que le fait que vous ne souhaitiez plus recevoir de communications commerciales de notre part n’affecte pas notre droit de vous contacter dans le cadre de l’exécution de votre contrat ou si la loi nous y contraint.

b. Comment puis-je exercer mes droits en matière de vie privée?

Vous pouvez exercer vos droits en matière de vie privée de deux manières :

- **Vous êtes client chez Telenet ?** Inscrivez-vous via My Telenet et remplissez la demande via ce [lien](#). Ceci n’est possible que pour les clients qui ont un compte My Telenet actif ;
- **Vous n’êtes plus ou n’avez jamais été client ?** Dans ce cas, vous pouvez vous rendre dans un [point de vente Telenet](#) pour lancer votre demande.

Pour nous assurer que la demande est adressée par la bonne personne, nous devons vérifier votre identité. Si vous lancez votre demande via My Telenet, votre login et votre mot de passe vous serviront d’identification. Si vous introduisez votre demande dans un [point de vente Telenet](#), nous vous demanderons de vous identifier au moyen

de votre carte d'identité. Si nous ne pouvons pas vous identifier avec certitude, nous ne donnerons pas suite à votre demande.

Veillez noter qu'en raison de la complexité, une procédure de demande différente s'applique à l'exercice des droits à la vie privée énumérés ci-dessous. Il s'agit plus précisément :

- *Du droit à la limitation du traitement*
- *Du droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque celui-ci n'est **pas** lié au marketing direct*

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez soumettre votre demande au délégué à la protection des données (ou « DPD ») en utilisant [ce formulaire](#) et mentionner clairement 'Privacy' dans le titre. Nous vous demanderons également de vous identifier de cette manière.

Des coûts sont-ils liés à cette demande ? Vous pouvez exercer gratuitement vos droits au respect de la vie privée, sauf si votre demande est manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans un tel cas, nous avons le droit et le choix – conformément à la législation relative à la protection de la vie privée – (i) de vous demander une indemnité raisonnable (en tenant compte des coûts administratifs liés à la fourniture des informations ou de la communication demandées et des coûts liés à la prise des mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

Dans quel format vais-je recevoir une réponse ? Si vous soumettez votre demande par la voie électronique, les informations seront fournies par la voie électronique dans la mesure du possible, sauf demande contraire de votre part. Dans tous les cas, nous vous fournirons une réponse concise, claire, compréhensible et facilement accessible.

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

Que faire si Telenet ne donne pas suite à ma demande ? Dans notre réponse, nous vous informerons toujours sur la possibilité de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle.

9. Comment puis-je contacter Telenet concernant ma vie privée ?

❖ Je souhaite exercer mes droits à la vie privée

- Vous êtes **client chez Telenet** ? Connectez-vous via My Telenet (lancez votre demande [ici](#)).
- **Vous n'êtes plus ou n'avez jamais été client** ? Dans ce cas, vous pouvez vous rendre dans un [point de vente Telenet](#) ou nous contacter via [ce formulaire](#). Mentionnez le mot 'Privacy' dans le titre ;

❖ Je souhaite adapter mon niveau de confidentialité.

Vous pouvez adapter vous-même votre niveau de confidentialité :

- via My Telenet (lancez votre demande [ici](#)) ;
 - dans l'un de nos [points de vente Telenet](#); ou
 - via notre [service clientèle](#).
- ❖ **Je souhaite signaler une atteinte à la vie privée au délégué à la protection des données.**
Signalez une violation de la vie privée via [ce formulaire](#).
- ❖ **J'ai une autre question concernant le traitement de mes données à caractère personnel.**
Si vous avez une question concernant le traitement de vos données à caractère personnel et que vous ne trouvez pas la réponse dans la présente politique de protection de la vie privée, veuillez nous contacter via [ce formulaire](#) et mentionner le mot 'Privacy' dans le titre.

Vous pouvez également envoyer votre question, plainte ou demande par courrier à l'attention du délégué à la protection des données (ou 'DPO') :

Telenet BV
Lierssesteenweg 4
2800 Mechelen

10. Restez informé(e) des changements

Telenet peut modifier cette politique de protection de la vie privée de temps à autre, par exemple en réponse à l'évolution du marché et aux nouvelles activités de traitement de Telenet. Dès lors, nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de cette politique sur notre site web (<https://www2.telenet.be/fr/privacy/>). Bien entendu, nous vous informerons à l'avance de tout changement important via nos sites web ou d'autres canaux de communication courants et, lorsque la loi l'exige, nous vous demanderons votre consentement préalable pour nos (nouvelles) activités de traitement.

En cas de contradiction, nos conditions générales et les conditions particulières applicables aux produits et services spécifiques de Telenet prévaudront sur cette politique de protection de la vie privée.

11. Escalade auprès de l'autorité de contrôle

L'autorité de protection des données est un organe indépendant qui veille à ce que vos données à caractère personnel soient traitées conformément à la loi. Si vous avez une plainte concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Telenet ou si vous souhaitez engager une procédure de médiation, vous pouvez contacter l'autorité de protection des données à l'adresse <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>.