

Politique de confidentialité

Orange Belgium

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Politique de confidentialité..... | 3 |
| 2. Champ d'application de cette politique..... | 3 |
| 3. Traitement des données à caractère personnel du client..... | 3 |
| I. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Belgium ? | 3 |
| II. Qu'en est-il de la confidentialité de la communication?..... | 7 |
| III. Que fait Orange Belgium de mes données personnelles? | 7 |
| IV. Orange Belgium utilise-t-elle des données personnelles anonymes?..... | 7 |
| V. Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers, partagées ou vendues? | 8 |
| VI. Orange Belgium achète-t-elle des données personnelles auprès des tiers?..... | 8 |
| 4. Ceci s'applique-t-il aussi aux clients B2B? | 8 |
| 5. Comment mes données à caractère personnel sont-elles protégées?..... | 9 |
| 6. Combien de temps les données à caractère personnel sont-elles stockées? | 9 |
| 7. Qu'en est-il du site web d'Orange Belgium?..... | 9 |
| I. Enregistrement des données personnelles..... | 9 |
| II. Orange Belgium utilise-t-il des cookies?..... | 10 |
| 8. Qu'en est-il de l'application MyOrange d'Orange Belgium? | 10 |
| 9. Qu'en est-il d'Orange Cloud d'Orange Belgium? | 10 |
| 10. Profil d'utilisateur et décisions automatisées..... | 10 |
| 11. Quels sont mes droits, en tant que client? | 11 |
| I. Consultation des données..... | 11 |
| II. Rectification des données à caractère personnel | 11 |
| III. Suppression des données et droit à l'oubli..... | 11 |
| IV. Portabilité des données | 12 |
| V. S'opposer au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing direct par Orange Belgium..... | 12 |
| VI. Gestion de mon consentement..... | 13 |
| VII. Limitation du traitement des données à caractère personnel..... | 13 |
| VIII. Le Délégué à la protection des données..... | 13 |
| 12. Réclamations, observations ou problèmes? | 13 |
| 13. Glossaire | 14 |
| 14. Modification de la politique de confidentialité..... | 15 |

1. Politique de confidentialité

Orange Belgium entend être reconnu par ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires comme un opérateur de confiance, qui traite les données à caractère personnel de manière responsable. À cet égard, il est crucial pour Orange Belgium de protéger ces données à caractère personnel, dans la mesure où ses réseaux mobile et fixe en gèrent une quantité toujours croissante. Orange Belgium s'engage résolument à traiter ces données dans des buts stricts et explicites, dans le respect de la vie privée de ses clients :

- **Sécurité** : les données à caractère personnel de nos clients sont sauvegardées en toute sécurité et traitées avec fiabilité.
- **Contrôle** : le client pourra contrôler la manière dont ces données à caractère personnel sont utilisées et consentir à ces traitements.
- **Transparence** : le traitement des données s'effectue en toute transparence, à chaque étape de notre relation avec le client.
- **Assistance** : Orange Belgium aide ses clients à mieux protéger leur vie privée et à mieux protéger leurs données à caractère personnel.

Cette politique vous apprendra comment Orange Belgium met concrètement ces garanties en œuvre dans le cadre de la téléphonie mobile et fixe et des services internet. Orange Belgium respecte ainsi la législation en vigueur sur le respect de la vie privée. L'Autorité belge chargée de la protection des données assure la supervision de cette obligation.

2. Champ d'application de cette politique

La politique de protection de la vie privée d'Orange Belgium s'applique à tous les clients d'Orange Belgium qui utilisent les produits et les services d'Orange Belgium. Tant les particuliers que les entreprises et leurs utilisateurs finaux sont concernés. Les produits d'Orange Belgium sont les suivants : téléphonie (mobile et fixe), connectivité internet (mobile et fixe), télédistribution et Orange Cloud. Cette politique s'applique aussi aux visites du site web d'Orange Belgium, à l'utilisation des applications mises à disposition par Orange Belgium et aux points de vente d'Orange Belgium.

3. Traitement des données à caractère personnel du client

1. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par Orange Belgium?

Dans l'exercice de ses activités, Orange Belgium recueille et traite de diverses manières, différents types de données à caractère personnel. Certaines données à caractère personnel sont mises à disposition par le client d'Orange Belgium, tandis que d'autres sont collectées par le biais des services fournis par Orange Belgium.

Orange Belgium ne traite aucune information personnelle sensible relative à l'état de santé du client, à son orientation sexuelle, à ses sensibilités politiques, à son origine ethnique et à ses convictions religieuses ou philosophiques.

Les données recueillies sont stockées et administrées dans des systèmes contrôlés par Orange Belgium SA, Avenue du Bourget 3, à 1140 Bruxelles.

| Traitement | Activités | Type de données |
|----------------------------|--|---|
| Administration des clients | Assistance au client (de manière proactive et réactive). Facturation des services utilisés par le client. Service clientèle. | Données d'identification Données de consommation Contact avec le service clientèle Données techniques Données financières |
| Sécurité | Pour garantir la sécurité du personnel et du client, dans les points de vente et dans nos bureaux. | Images caméra |
| Lutte contre la fraude | Pour identifier et combattre la fraude et les abus de clients ou de tiers. | Données de consommation Données d'identification |
| Gestion des litiges | Gestion des litiges relatifs à la facturation et au paiement. | Données d'identification Données financières |
| Marketing | Pour informer les clients sur les produits nouveaux ou connexes et les modifications apportées aux produits existants d'Orange Belgium. Pour participer au programme de fidélisation d'Orange Belgium qui réserve des avantages et des cadeaux aux clients. Pour réaliser des études de marché. Pour déterminer le segment de marché dont le client relève. | Données d'identification Données de consommation |
| Gestion du réseau | Pour améliorer les services proposés par Orange et optimiser la qualité du réseau. Pour assister le client (de manière proactive ou réactive) et en cas de problèmes techniques. | Données techniques Données de consommation |

- **Données d'identification**

Lors de la conclusion du contrat, Orange Belgium recueille les données d'identification du client : nom, adresse, date de naissance, sexe, numéro de carte d'identité, numéro de registre national et adresse électronique (facultative). Ces informations sont recueillies dans un point de vente, par internet ou par un agent de télévente. En point de vente, le collaborateur commercial accède à ces données à partir de la carte d'identité électronique. Les autres données figurant sur la carte d'identité électronique ne font l'objet d'aucune sauvegarde par Orange Belgium.

À quelles fins ces données sont-elles collectées?

- Pour fournir les factures relatives aux services.
- Pour prendre contact avec le client lorsque des problèmes se présentent.
- Pour pouvoir identifier le client lorsqu'il nous contacte pour certaines questions. Nous avons ainsi la certitude de fournir les informations à la bonne personne et que personne d'autre n'usurpe l'identité du demandeur.

▪ **Données de consommation**

Orange Belgium recueille les données de consommation liées à chaque appel ou connexion internet, dès lors que vous faites usage des services de téléphonie mobile ou fixe ou d'internet.

Ces données de consommation comportent :

- Le destinataire, l'identification de l'appareil, la date et la durée de l'appel ou la date d'un service de téléphonie.
- La durée, la destination et le volume consommé d'une session internet.
- Le type, la date et le coût des services payants, par exemple les tickets de stationnement par SMS, les tickets de transports publics payés par SMS, les services additionnels en télédistribution.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Nous pourrions adresser une facture au client sur la base de sa consommation.
- Sur la base des données de consommation, nous pouvons suggérer des abonnements ou des forfaits qui correspondent mieux à la manière de communiquer et à l'usage du client.
- Les données techniques de l'appareil nous permettent d'assister le client dans la résolution (proactive ou réactive) des problèmes.
- Détecter et prévenir la fraude.

▪ **Données financières**

Lors de la conclusion du contrat, Orange Belgium recueille le numéro de compte en vue de l'activation de la domiciliation. Pendant la durée du contrat, Orange Belgium conserve les données de paiement du client et l'historique de paiement et de recharge pour les clients prépayés.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Pour assurer le suivi du paiement des factures.
- Nous pouvons ainsi examiner si les services et les produits achetés sont effectivement payés par le client.
- Sur la base du numéro de compte bancaire, nous pouvons associer un paiement à un compte client au cas où la communication structurée fait défaut.

▪ **Contact avec le service clientèle**

Orange Belgium conserve aussi l'historique des contacts du client avec le service clientèle ou avec un collaborateur en point de vente : date, motif et description succincte du contact. Toutes les communications avec le service clientèle, telles que les conversations téléphoniques, les échanges

d'e-mails, les publications sur les réseaux sociaux et les formulaires de contact sont également conservés.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Le service clientèle peut ainsi examiner si la plainte a déjà été formulée et offrir une solution plus adéquate.
- Orange Belgium accorde une importance cruciale à tout contact avec le client et ces données permettent d'optimiser les services, d'identifier les plaintes récurrentes et de mettre en œuvre des solutions structurelles.

▪ **Données techniques**

En utilisant les services ou les réseaux mobile et fixe, les appareils génèrent des données techniques, dont la vitesse effective de téléchargement, les interruptions de connexion, les perturbations sur l'infrastructure, etc. Toutes ces données techniques sont également collectées.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Les données techniques permettent aux services techniques d'assister les clients dans la résolution des problèmes (de manière proactive et réactive). Il est ainsi possible de déterminer si les perturbations proviennent du réseau, de l'appareil, etc. afin de proposer une solution personnalisée au client.
- Pour surveiller la qualité et les performances du réseau et des services connexes, résoudre les problèmes et optimiser les performances.

▪ **Données de localisation**

Tout appel téléphonique ou connexion internet génère des données de localisation. Ces données indiquent à quelle antenne ou à quel point de connexion (routeur, point WiFi...) l'appareil est connecté. Ces données sont stockées par Orange Belgium de manière temporaire avant d'être rendues anonymes et utilisées. Orange Belgium ne dispose pas d'applications qui exploitent les données de géolocalisation liées à un individu.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Ces données ne sont pas utilisées avant d'avoir été rendues anonymes, ce qui élimine le lien avec le client. Ces informations ne peuvent ainsi plus être associées à une personne identifiée ou identifiable.

▪ **Images caméra**

Orange Belgium a fait placer des caméras dans ses points de vente et ses bureaux. La présence de ces caméras est toujours annoncée par des messages visuels.

À quelles fins ces données sont-elles traitées?

- Les caméras en point de vente ou dans les bureaux visent à assurer la sécurité tant du personnel que des clients.
- Les images ne sont transmises à la police qu'à la demande de cette dernière.

- Les images peuvent être visionnées par les agents de sécurité désignés par Orange Belgium en cas de suspicion de fraude par le personnel d'Orange Belgium.

II. Qu'en est-il de la confidentialité de la communication?

Ni le personnel ni les partenaires d'Orange Belgium n'ont accès au contenu de la communication du client sur le réseau d'Orange Belgium, notamment le contenu d'une conversation téléphonique, les échanges d'e-mails ou les SMS, etc. Ces données de communication sont cryptées lors de leur diffusion sur le réseau d'Orange Belgium. Ce cryptage est une protection visant à préserver la confidentialité du contenu de la communication. Ces données sont protégées par le secret des télécommunications.

Les appels au service clientèle d'Orange Belgium peuvent être enregistrés en vue de mesurer et d'améliorer la qualité des services. Ces enregistrements peuvent, en outre, servir de pièces probantes en cas de litige commercial.

III. Que fait Orange Belgium de mes données personnelles?

Orange Belgium utilise les données à caractère personnel de ses clients pour offrir les services auxquels ils ont souscrit et pour adapter ces services à leurs besoins. Orange Belgium utilise plus particulièrement ces données pour :

- **Assister** le client (de manière proactive ou réactive).
- **Facturer** les services fournis au client et assurer l'**administration de la clientèle**.
- Informer, par le biais du **marketing direct**, le client sur des produits similaires ou sur de nouveaux produits, ainsi que sur les modifications apportées aux produits et services existants d'Orange Belgium. Orange Belgium communiquera cette information par courrier, par e-mail, par SMS ou directement par l'intermédiaire du centre d'appels.
- Gérer le **programme de fidélisation** d'Orange Belgium afin d'offrir des avantages et des cadeaux au client.
- Effectuer des **études de marché**.
- Identifier le **segment de marché** dont le client relève.
- **Améliorer les services** offerts par Orange Belgium et **optimiser la qualité du réseau**.
- Identifier les cas de **fraude** et lutter contre la fraude.
- Garantir la **sécurité** du personnel et du client dans les points de vente et nos bureaux.

Dans le cadre de ses actions de marketing direct, Orange Belgium observe la législation relative à la protection de la vie privée et souscrit au code de déontologie de la Belgian Direct Marketing Association.

IV. Orange Belgium utilise-t-elle des données personnelles anonymes?

Nous collectons des données techniques agrégées et anonymes pour analyser le trafic sur le réseau d'Orange Belgium et pour optimiser le réseau et les services d'Orange Belgium.

Les données anonymisées de localisation sont utilisées pour analyser la présence et les déplacements de groupes de personnes, et ce, toujours afin de répondre à une question spécifique, pour un certain domaine et une certaine période de temps. Les analyses sont effectuées par un tiers pour le compte d'un

utilisateur final. L'utilisateur final ne reçoit que les rapports finaux et jamais les données anonymes, qui sont aussi détruites à la fin de l'analyse.

V. Les données personnelles sont-elles transférées à des tiers, partagées ou vendues?

Orange Belgium s'engage à ne pas transmettre ni vendre les données personnelles de ses clients à des partenaires commerciaux pour d'autres activités que celles décrites ci-dessus.

Orange Belgium a externalisé une partie du centre d'appels et des activités informatiques. Ces partenaires ont accès aux données personnelles détenues par Orange Belgium, mais cet accès est limité à l'étendue des activités externalisées et est contrôlé par Orange Belgium. Certaines activités du centre d'appels et activités informatiques ont été externalisées à des partenaires situés hors d'Europe. Les données personnelles sont toujours protégées et traitées conformément aux normes définies par Orange Belgium. Orange Belgium a pris les dispositions nécessaires avec ces partenaires pour pouvoir faire respecter effectivement les mesures.

Si le client a accepté de publier son ou ses numéros de téléphone dans un annuaire téléphonique, une partie des données d'identification sera partagée avec l'opérateur de l'annuaire. Le client peut faire supprimer son numéro de l'annuaire depuis son espace client ou en appelant le service clientèle. Il peut toutefois s'écouler un certain temps avant que sa demande de radiation soit effectivement visible.

Orange Belgium a l'obligation légale de communiquer les données d'identification et de consommation, à la demande des autorités judiciaires, dans le cadre d'une enquête judiciaire.

VI. Orange Belgium achète-t-elle des données personnelles auprès des tiers?

Orange Belgium achète des données personnelles en vue de soutenir les activités de prévente, auprès de :

- Roularta Media
- Bisnode
- Google Adwords
- Facebook

4. Ceci s'applique-t-il aussi aux clients B2B?

Cette politique de confidentialité s'applique également à chaque client individuel (utilisateur final) d'un plan tarifaire B2B.

Orange Belgium ne contactera pas les clients individuels (utilisateurs finaux) qui utilisent une formule tarifaire B2B. Tous les contacts passeront par le Fleet Manager du client et les autres personnes impliquées dans l'administration du contrat de télécommunication.

Les données anonymes et agrégées du trafic mobile et data sont utilisées pour l'analyse des flux sur le réseau d'Orange Belgium et pour l'optimisation du réseau et des services d'Orange Belgium.

5. Comment mes données à caractère personnel sont-elles protégées?

Orange Belgium a mis en place des mesures de sécurité (mesures techniques et organisationnelles appropriées) adaptées au degré de sensibilité des données personnelles pour les protéger contre les intrusions malveillantes, la perte, l'altération ou la divulgation à des tiers non habilités. Ces mesures de sécurité sont réexaminées au moins une fois par an et adaptées le cas échéant.

L'accès aux systèmes d'information d'Orange Belgium est réservé aux personnes qui en ont besoin pour leur travail.

Orange Belgium forme ses collaborateurs à la protection des données personnelles qu'ils utilisent dans le cadre de leur travail et leur demande de se conformer aux règles et normes éthiques de l'entreprise.

Orange Belgium effectue des contrôles et des audits pour vérifier que ces règles sont respectées.

Orange Belgium exige de ses fournisseurs qu'ils adhèrent aux principes de sécurité d'Orange Belgium. À cet égard, Orange Belgium conclut avec ses fournisseurs les contrats utiles pour garantir qu'ils respectent effectivement ces principes de sécurité.

6. Combien de temps les données à caractère personnel sont-elles stockées?

Orange Belgium ne stocke pas les données de ses clients plus longtemps que ne l'exigent les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Il convient également de tenir compte du fait que certaines données doivent être conservées pendant une période limitée, conformément à la législation.

- Les données d'identification du client (nom, adresse, etc.) sont conservées jusqu'à 10 ans après la résiliation du contrat. Ces données ne sont utilisées que pour identifier la personne en tant qu'ancien client si nécessaire.
- Les données de consommation et les données techniques sont conservées pendant 3 ans.
- Les informations de contact avec le service clientèle sont conservées pendant 3 ans.
- Pour des raisons fiscales, les informations de facturation et financières du client sont conservées pendant 8 ans.
- Les images caméra sont conservées pendant 30 jours civils.
- Les entretiens avec le service clientèle sont conservés pendant 3 mois.

7. Qu'en est-il du site web d'Orange Belgium?

I. Enregistrement des données personnelles

Orange Belgium enregistre les données personnelles communiquées sur www.Orange.be dans des bases de données dont l'entreprise est propriétaire. Ces données peuvent être utilisées pour le traitement des demandes soumises par le biais du site web (entre autres les candidatures à un poste). Orange Belgium peut faire appel à des tiers pour effectuer des études de marché, des actions de marketing ou de marketing direct ou pour prêter certains services via des contrats de sous-traitance ou de collaboration. Orange Belgium ne communique les données personnelles fournies via le site internet à ces tiers que dans

la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des missions qui leur sont confiées et uniquement aux fins de cette exécution.

Lors de l'accès au site internet et de toute communication d'informations personnelles, la communication est sécurisée par des technologies de cryptage éprouvées et de haute sécurité. Nous utilisons, à ces fins, les techniques de cryptage des données mentionnées précédemment dans cette politique.

II. Orange Belgium utilise-t-il des cookies?

Vous trouverez plus d'informations sur la manière dont Orange Belgium utilise les cookies sur son site, sur <http://www.Orange.be/nl/cookies> ou sur <http://www.Orange.be/fr/cookies>.

8. Qu'en est-il de l'application MyOrange d'Orange Belgium?

L'application MyOrange ne collecte pas de données supplémentaires auprès du consommateur. Certaines données personnelles provenant des systèmes informatiques d'Orange Belgium sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application. MyOrange doit, en effet, pouvoir indiquer, par exemple, ce que le client a consommé ou quels produits ont été activés. Les données personnelles du client sont nécessaires à l'exécution de ces tâches. Les applications d'Orange Belgium entrent dans le champ d'application de la présente politique de confidentialité et le traitement des données survient donc conformément à la présente politique.

9. Qu'en est-il d'Orange Cloud d'Orange Belgium?

L'application Orange Cloud a sa propre politique de confidentialité, en ligne avec la politique générale. Tous les droits décrits dans cette politique s'appliquent également à l'application Orange Cloud.

10. Profil d'utilisateur et décisions automatisées

Orange Belgium utilise les données de consommation de ses clients pour leur créer un profil d'utilisateur et les répartir dans des segments de marché. Sur la base de ces profils, Orange Belgium offrira aux clients des cadeaux personnalisés via le programme Orange Thank You ou proposera un meilleur plan tarifaire. Il appartient toujours au client d'accepter ce cadeau, ce plan tarifaire ou de choisir une autre formule tarifaire. La décision finale est toujours entre les mains du client et Orange Belgium ne prend pas de décisions (automatisées) à la place du client.

Comme expliqué ci-dessous sous la rubrique «Gestion de mon consentement», le client peut choisir de retirer son consentement à un tel traitement ou de ne plus participer au programme Orange Thank You.

Orange Belgium a l'obligation légale d'indiquer le meilleur plan tarifaire sur la facture de chaque client à intervalles réguliers. Il incombe également à Orange Belgium de donner au client la possibilité, à sa demande, de partager ses données et son profil de consommation avec le simulateur de tarifs du régulateur des télécommunications.

11. Quels sont mes droits, en tant que client?

En vertu de la réglementation relative à la vie privée, chaque client dispose de différents droits qu'il peut exercer vis-à-vis d'Orange Belgium. Les demandes seront toujours traitées le plus rapidement possible et, dans tous les cas, dans un délai d'un mois. Ce délai peut être prolongé de deux mois si la demande est complexe ou si Orange Belgium doit traiter de nombreuses demandes. Dans cette hypothèse, le client est informé du fait que le traitement de sa demande est différé et est également informé de la raison de cette prolongation.

Le client peut exercer ses droits en envoyant une demande signée et datée, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, au Délégué à la protection des données d'Orange Belgium par le biais du Service juridique, Avenue du Bourget 3, à 1140 Bruxelles ou en envoyant ces mêmes informations par voie électronique à legal@Orange.be. Orange Belgium a besoin d'une copie de la carte d'identité afin d'identifier le client. Cette démarche garantit que les données des clients n'aboutissent pas entre les mains d'un tiers non habilité.

I. Consultation des données

Le client a le droit d'obtenir un aperçu de ses données à caractère personnel et des traitements effectués par Orange Belgium.

Le client peut en obtenir une copie gratuitement. Orange Belgium peut toutefois facturer des frais administratifs pour chaque copie supplémentaire demandée par le client. Cette copie sera envoyée par voie électronique si la demande est faite par cette voie. Toutefois, le client peut indiquer dans sa demande électronique qu'il ne préfère pas recevoir la copie par cette voie.

Le client peut demander des informations complémentaires sur :

- Les finalités du traitement.
- Les catégories de données à caractère personnel.
- Les destinataires auxquels les données personnelles sont fournies.
- La durée de conservation des données.
- La source des données si elles n'ont pas été collectées directement auprès du client.

II. Rectification des données à caractère personnel

Le client a le droit de faire rectifier des données erronées ou de compléter des données personnelles incomplètes. Ce peut être le cas lorsque l'information est, entre autres, incorrecte, incomplète ou obsolète.

Le client peut modifier lui-même certaines données personnelles via son espace client ou les faire corriger par le service clientèle.

III. Suppression des données et droit à l'oubli

Le client peut demander à Orange Belgium de supprimer ses données si :

- Ces données ne sont plus utilisées aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.
- Le client a retiré son consentement au traitement et s'il n'y a pas d'autre base juridique pour justifier le traitement.
- Le client s'oppose au traitement de ses données et si aucun autre motif justifié pour le traitement ne prévaut.
- Les données du client sont traitées de manière illicite.
- Les données doivent être effacées afin de se conformer à une obligation légale.

Le client ne peut pas demander que ses données soient effacées dans une situation autre que celles décrites ci-dessus. De ce fait, le client ne peut pas demander la suppression de ses données si :

- Les données sont nécessaires au respect d'une obligation légale ou à l'accomplissement d'une mission d'intérêt général.
- Les données sont nécessaires pour introduire, exercer ou pour étayer une procédure en justice.

IV. Portabilité des données

Si les données sont traitées sur la base du consentement du client ou sur la base d'un contrat, le client peut demander la récupération de ses données personnelles. Il a dès lors le droit de transmettre ces informations à un autre opérateur. Orange Belgium ne peut s'y opposer.

V. S'opposer au traitement des données à caractère personnel à des fins de marketing direct par Orange Belgium

En tant que client, vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct ou de profilage, ce qui constitue le fondement des traitements à des fins de marketing direct. Orange Belgium n'est alors plus autorisée à traiter ces données.

Vous pouvez le faire de différentes manières :

- Le client peut se désinscrire des campagnes de marketing direct ou du programme de fidélisation d'Orange Belgium à partir de son espace client ou sur <https://www.orange.be/nl/e-services/login> <https://www.orange.be/fr/e-services/login>, ou en appelant le service clientèle au numéro 5000 depuis son GSM Orange Belgium (gratuit) ou 02 745 95 00 avec une autre ligne (au tarif local).
- Le client peut ajouter son numéro de téléphone à la liste «ne-m appelez-plus» s'il ne désire pas recevoir d'appels commerciaux sur son/ses appareil(s). Le client peut s'inscrire par le biais du site www.bel-me-niet-meer.be ou www.ne-m appelez-plus.be ou par courrier envoyé à BDMA Noordkustlaan 1 1702 Groot-Bijgaarden.

Le client peut également formuler une opposition au traitement de ses données fondées sur l'intérêt légitime d'Orange Belgium. Le traitement des données peut toutefois continuer si Orange Belgium peut démontrer qu'il existe des raisons impérieuses et justifiées qui prévalent ou que les données sont nécessaires pour introduire/exercer/étayer une procédure en justice.

Si les données du client sont traitées sur la base d'un consentement, le client peut retirer ce consentement à tout moment. Cette question est traitée ci-dessous à la rubrique «Gestion de mon

consentement». Si les données sont traitées sur la base d'un contrat, le client peut résilier le contrat concerné.

Toute communication à des fins de marketing prévoit un lien dans l'e-mail par le biais duquel le client pourra se désabonner. Il pourra de même envoyer le mot «stop» au numéro à partir duquel un SMS a été envoyé.

VI. *Gestion de mon consentement*

En tant que client d'Orange Belgium, vous pouvez gérer vous-même votre consentement dans l'espace client. Vous pouvez ainsi décider quelles données personnelles peuvent être utilisées par Orange Belgium et dans quel but. Cela vous permet de faire un choix personnalisé quant à la manière dont vos données sont traitées. Ces choix peuvent être modifiés à tout moment.

Le client peut gérer ces consentements pour tous les numéros liés à son contrat ou par numéro.

Les consentements d'un mineur d'âge ne peuvent être gérés que par le titulaire du contrat.

VII. *Limitation du traitement des données à caractère personnel*

Le client peut demander que le traitement de ses données soit limité, un cas auquel Orange Belgium ne peut rien faire de ces données, hormis les stocker. Cette démarche est possible dans les cas suivants :

- Le client conteste l'exactitude de ses données. Le traitement des données peut être limité pendant la période où Orange Belgium vérifie l'exactitude des données.
- Orange Belgium n'a plus besoin de ces données, mais le client en a encore besoin pour établir ses droits, les exercer ou les défendre en justice.
- Le client s'est opposé au traitement, mais s'il n'est pas encore établi avec certitude que les intérêts légitimes d'Orange Belgium prévalent sur ceux du client.

Le client doit donner son consentement explicite dans l'hypothèse où Orange Belgium souhaite traiter les données d'une autre manière que celles indiquées dans la présente politique.

VIII. *Le Délégué à la protection des données*

Le Délégué à la protection des données est le point de contact confidentiel et indépendant du client pour les questions, commentaires et réclamations concernant le traitement des données à caractère personnel. Le Délégué à la protection des données peut compter sur le soutien de tous les services concernés.

Le Délégué à la protection des données est joignable via Service juridique, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles ou à l'adresse legal@orange.be.

12. Réclamations, observations ou problèmes?

Orange Belgium met tout en œuvre pour garantir la vie privée de ses clients et pour traiter les réclamations le plus efficacement possible. En cas de questions, de problèmes ou de soupçon d'abus relatifs aux

données à caractère personnel du client, celui-ci peut toujours contacter le Délégué à la protection des données d'Orange Belgium par les canaux suivants :

- Par e-mail : legal@orange.be
- Par courrier : Orange Belgium Service juridique - Avenue du Bourget 3 - 1140 Bruxelles

En cas d'autres problèmes ou commentaires, le client peut prendre contact avec l'Autorité belge de Protection des Données en se rendant sur le site <https://www.privacycommission.be/>. Une réclamation peut également être adressée si le client n'est pas satisfait de la manière dont Orange Belgium a traité ses questions ou sa réclamation.

13. Glossaire

| Catégorie de données personnelles | Description |
|------------------------------------|---|
| Données personnelles | Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou par un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique. Aucune distinction n'est faite entre les informations accessibles au public ou confidentielles et les informations professionnelles ou non professionnelles. |
| Données d'identification | Données d'identification du client : nom, adresse, date de naissance, sexe, numéro de carte d'identité, numéro de registre national et adresse électronique (facultatif). |
| Données de consommation | Orange Belgium recueille les données de consommation liées à chaque appel ou connexion internet, dès lors que vous faites usage des services de téléphonie mobile ou fixe ou d'internet. Ces données de consommation comportent : <ul style="list-style-type: none"> o Le destinataire, l'identification de l'appareil, la date et la durée de l'appel ou la date d'un service de téléphonie. o La durée, la destination et le volume consommé d'une session internet. o Le type, la date et le coût des services payants, par exemple les tickets de stationnement par SMS, les tickets de transports publics payés par SMS, les services additionnels en télédistribution. |
| Données financières | Le numéro de compte du client pour l'activation de la domiciliation. Les données de paiement du client et l'historique de paiements et de recharge pour les clients prépayés. |
| Contacts avec le service clientèle | Historique des contacts du client avec le service clientèle ou un collaborateur en point de vente : date, motif et description succincte du contact. Toutes les communications avec le service clientèle, telles que les |

| | |
|----------------------------|--|
| | conversations téléphoniques, les échanges d'e-mails, les publications sur les réseaux sociaux et les formulaires de contact sont également conservés. |
| Données techniques | En utilisant les services ou les réseaux mobile et fixe, les appareils génèrent des données techniques, dont la vitesse effective de téléchargement, les interruptions de connexion, les perturbations sur l'infrastructure, etc. Toutes ces données techniques sont également collectées. |
| Données de localisation | Tout appel téléphonique ou connexion internet génère des données de localisation. Ces données indiquent à quelle antenne ou à quel point de connexion (routeur, point WiFi...) l'appareil est connecté. |
| Cryptage ou verrouillage | Une méthode grâce à laquelle les données sont remplacées par d'autres caractères, ce qui rend l'information indéchiffrable. Il s'agit d'un processus réversible parce que l'information peut être rendue visible moyennant l'utilisation d'une clé de décryptage adéquate. |
| Données anonymisées | Données qui ne peuvent plus être associées à une personne identifiée ou identifiable. |
| Informations de télévision | Les informations recueillies sur les chaînes de télévision et les programmes que le client regarde et la manière dont le client les regarde (en direct ou en différé). |
| Données internet | Les informations détaillées recueillies en relation avec le site web visité (par exemple, www.orange.be) et l'application utilisée (par exemple, WhatsApp) lors d'une session internet mobile ou fixe. |

14. Modification de la politique de confidentialité

Aux fins d'information du client, toute modification de la politique de confidentialité d'Orange Belgium sera publiée sur ce site web. Le client sera informé personnellement de tout changement important dans la politique.

Version 4.0 de mai 2018.